

## TERMES I CONDICIONS DEL SERVEI AGILE TV PER A CLIENTS DEL SERVEI DE COMUNICACIONES ELECTRÒNIQUES RACCTEL, S.A. ("RACCTEL")

Aquest contracte de serveis conté les condicions generals aplicables únicament als clients de RACCTEL, SA (denominada d'ara endavant RACCTEL, que hagin decidit contractar el servei Agile TV ofert per OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, SLU (denominada d'ara endavant, OTTN) a través de la promoció oferta a clients de Ractcel, els quals gaudiran d'una promoció especial al preu de la quota periòdica a pagar per Agile TV (d'ara endavant denominats, el "Client" i el "Servei" respectivament), en virtut de l'Acord Comercial al qual han arribat les dues companyies.

### 1. Objecte i acceptació de les Condicions

Les Condicions descrites a continuació (d'ara endavant, les "Condicions Agile TV" o les "Condicions") tenen per objecte regular les relacions entre OTTN i el Client, en tot allò que és relatiu a la prestació del servei audiovisual Agile TV.

L'acceptació sense reserves d'aquestes Condicions esdevé indispensable per a la prestació del servei Agile TV. El Client manifesta, en aquest sentit, haver llegit, entès i acceptat aquestes Condicions.

### 2. Condicions de l'oferta Agile TV.

#### 2.1 Definició del servei

Aquest Servei està compost per l'Oferta de continguts audiovisuals d'Agile TV, que gaudeix de condicions diferenciades respecte de l'oferta comercialitzada de manera directa per part d'Agile TV en altres canals de comercialització i venda.

#### 2.2 Servei Agile TV.

El Servei Agile TV serà prestat per OTTN mitjançant un dispositiu multimèdia TV Box i mitjançant un accés a xifratge a internet proveït per Ractcel al Client i que ofereixi cobertura suficient per poder contractar el servei Agile TV i accedir als seus serveis audiovisuals. Les condicions del Servei Agile TV seran les que determini OTTN, com a encarregat de prestar el Servei, en virtut del contracte que subscriu amb el Client.

**2.3 La contractació i l'ús del Servei** està limitat, expressament i únicament, al territori espanyol.

**2.4 Interrupció del servei.** Agile TV es reserva el dret d'interrompre el Servei quan ho consideri oportú amb la finalitat de mantenir-lo i millorar-lo, després d'haver notificat l'Usuari amb un preavis d'un dia quan es tracti d'una interrupció planificada.

**2.5.** En els casos en els quals hi hagi algun problema amb aquest Servei, l'Usuari podrà dirigir-se al centre d'Atenció al Client de Ractcel.

**2.6. Comunicació de dades a Agile TV.** Les dades que es faciliten amb la signatura d'aquest contracte es comunicaran a OTTN, amb domicili a C/ Gran Vía de Don Diego López de Haro 45, 48011 Bilbao, amb la finalitat de gestionar l'alta, el manteniment i la baixa dels serveis audiovisuals prestats sota la denominació comercial d'Agile TV, així com per informar sobre el Servei i les seves novetats, inclosa informació comercial sobre els serveis comercialitzats per OTTN.

A l'efecte del que es disposa al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (d'ara endavant, "RGPD"), informem que pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat directament pel titular de les dades o mitjançant representant legal o voluntari a través de comunicació escrita acompanyant de còpia de document oficial que l'identifiqui, dirigida a OTT Networks Ibérica, SLU amb domicili a aquestes adreces al C/ Gran Vía de Don Diego López de Haro 45, 48011 Bilbao, en la forma i les condicions previstes al RGPD o a través del correu electrònic a l'adreça [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es)

**3.3** Aquests Termes i Condicions de l'Usuari i la Política de Dades Personals (als quals es farà referència en el seu conjunt com els "Termes i Condicions") són aplicables i resulten vinculants per a OTTN i per a l'Usuari. Aquests acords, així mateix, estan subjectes als termes i condicions particulars (incloent-hi qualsevol oferta especial), preus vigents, termes i mètodes de pagament, períodes contractuals, etc. que ofereixi OTTN en cada moment juntament amb la formalització d'un acord amb OTTN per part de l'Usuari. En cas que hi hagi qualsevol conflicte entre els termes i les condicions particulars i els Termes i les Condicions, seran els termes i les condicions particulars els que prevalguin. Els Termes i les Condicions i els termes i les condicions particulars constitueixen conjuntament l'acord aplicable entre l'Usuari i OTTN (d'ara endavant, l'"Acord"). Per obtenir accés al Servei, l'Usuari haurà de confirmar que l'Usuari ha llegit i acceptat l'Acord.

Una vegada que s'hagi subscrit l'Acord, OTTN enviarà la confirmació a l'adreça de correu electrònic facilitada per l'Usuari. L'accés al servei també es facilitarà a través de correu electrònic.

#### 3.4. Facturació.

La facturació del Servei OTTN serà facturada a l'Usuari mensualment per Ractcel (cobrament de la quota periòdica) mitjançant factura emesa per Ractcel, la qual s'abonarà mitjançant domiciliació bancària autoritzada pel Client contra el seu compte. El Client mitjançant l'acceptació de les condicions actuals autoritza la cessió de les dades necessàries per al cobrament (i la gestió relacionada) per part de Ractcel.

**3.5.** L'import del servei prestat serà exigible del moment en què es presenti al cobrament la corresponent factura, que el Client, o un tercer, abonarà a través del compte a l'Entitat bancària o Caixa d'Estalvis que per a tal efecte hagués assenyalat al Contracte de prestació de serveis de telecomunicacions subscrit amb Ractcel. El Servei es presta per períodes d'un mes renovables automàticament.

El Client podrà rebre mitjançant missatges en el seu número de telèfon, per correu electrònic o per correu postal, promocions i ofertes vinculades al servei Agile TV amb els preus vinculats.

**3.11 Comunicacions d'Agile TV als Clients.** Agile TV podrà remetre notificacions i informacions al Client per correu electrònic, SMS o notificacions mòbils, carta o dins de la factura. Les notificacions al Client es consideraran rebudes pel Client immediatament quan s'hagin enviat per correu electrònic o SMS. Els avisos enviats per correu postal i factura es consideraran rebuts per l'Usuari tres (3) dies després que s'hagi remès la carta o la factura.

Es considerarà que Agile TV ha complert la seva obligació de notificació en enviar els avisos a l'última adreça de correu electrònic, número de telèfon o adreça postal facilitats, sense perjudici que aquestes adreces ja no siguin utilitzades pel Client o siguin inutilitzables per algun altre motiu.

El Client podrà rebre mitjançant missatges en el seu número de telèfon, per correu electrònic o per correu postal, promocions i ofertes vinculades al servei Agile TV amb els preus vinculats.

**3.11 Comunicacions d'Agile TV als Clients.** Agile TV podrà remetre notificacions i informacions al Client per correu electrònic, SMS o notificacions mòbils, carta o dins de la factura. Les notificacions al Client es consideraran rebudes pel Client immediatament quan s'hagin enviat per correu electrònic o SMS. Els avisos enviats per correu postal i factura es consideraran rebuts per l'Usuari tres (3) dies després que s'hagi remès la carta o la factura.

Es considerarà que Agile TV ha complert la seva obligació de notificació en enviar els avisos a l'última adreça de correu electrònic, número de telèfon o adreça postal facilitats, sense perjudici que aquestes adreces ja no siguin utilitzades pel Client o siguin inutilitzables per algun altre motiu.

El Client podrà rebre mitjançant missatges en el seu número de telèfon, per correu electrònic o per correu postal, promocions i ofertes vinculades al servei Agile TV amb els preus vinculats.

El client podrà además contractar paquets de canals y contenidos de la oferta audiovisual de Agile TV de entre los que estén disponibles en cada momento. La elección de dichos paquetes supondrá también la firma por parte del Cliente del correspondiente contrato con la entidad OTTN que será la encargada de prestarle dichos servicios.

OTTN informa al Usuario que el catálogo de contenidos disponible variará y se actualizará continuamente. Por ello OTTN se reserva el derecho de efectuar sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas en el catálogo ofrecido, pudiendo ampliar, modificar, cambiar, añadir o suprimir accesos a servicios de contenidos disponibles, sin necesidad de previa notificación. La información sobre los contenidos audiovisuales ofrecidos por Agile TV se encontrará disponible a través de la Guía Electrónica de Programación del propio servicio o en la dirección de Internet <https://www.agile-tv.es>

Agile TV se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y dar los mejores contenidos. Sin embargo, la calidad del mismo depende de las condiciones de conexión a Internet de las que disponga el Usuario, así como desde los dispositivos móviles que utilice para la reproducción de contenidos. Asimismo, el Usuario es consciente de que existen requisitos mínimos para poder utilizar el Servicio, y garantiza que dispone de ellos antes de proceder a la contratación. Estos requisitos se encuentran publicados en la página web de Agile TV.

Queda prohibida la utilización del servicio Agile TV para la comunicación pública de los contenidos de TV, pudiendo utilizarse, únicamente, para uso privado del Cliente.

El client, a més, podrà contractar paquets de canals i continguts de l'oferta audiovisual d'Agile TV que estiguin disponibles en cada moment. La tria d'aquests paquets suposarà també la signatura per part del Client del corresponent contracte amb l'entitat OTTN, que serà l'encarregada de prestar aquests serveis.

S'adjunta com a Annex I Informació Addicional de Protecció de Dades.

Totes les dades facilitades han de ser certes i correctes, i l'Usuari es compromet a comunicar a OTTN tots els canvis relatius a les seves dades i tot tipus d'informació necessària per a la gestió i el manteniment de la relació contractual amb OTTN.

Igualment, s'aplicaran a l'Usuari les Condicions Contractuals d'OTTN, la Política de Privacitat i Cookies i les Condicions d'Ús, que tenen caràcter complementari respecte de tot allò que no estigui específicament previst en aquestes Condicions. Ara bé, en cas de discrepància entre el que es disposa a les Condicions actuals i aquelles, aquestes seran les que prevaldran per als Usuaris del Servei.

### 3. Disposicions generals

**3.1** Agile TV presta un servei de continguts audiovisuals en línia de subscripció.

**3.2** Aquests termes i condicions de l'usuari (d'ara endavant, els "Termes i Condicions de l'Usuari") s'apliquen als acords subscrits entre OTTN i una persona física (d'ara endavant, l'"Usuari") amb respecte al Servei. Només les persones físiques amb més de 18 anys d'edat i que resideixin a Espanya podran subscriure un contracte amb OTTN respecte al Servei d'Agile TV. Després de la formalització del contracte, OTTN, sempre que es compleixin les condicions legals, podrà dur a terme una comprovació creditícia rutinària i, en funció dels seus resultats, retirarà el dret de contracte amb l'Usuari. Així mateix, OTTN té dret a negar-se a subscriure un acord o a cancel·lar immediatament un acord amb un Usuari si aquest hagués infringit prèviament els termes i les condicions contractuals d'OTTN. OTTN, en lloc de negar-se a subscriure o de cancel·lar un acord que ja hagi estat subscrit, podrà exigir a l'Usuari que faciliti alguna garantia del compliment de les seves obligacions en virtut de l'acord. Així mateix, OTTN es reserva el dret, en la mesura en què ho permeti la legislació aplicable, a obtenir informació relativa a l'Usuari després de la formalització de l'acord conforme a la Política de Dades Personals.

**3.3** El Servei es podrà cancel·lar en qualsevol moment mitjançant una comunicació al centre d'atenció al client de Ractcel, informant de la voluntat de cancel·lar la subscripció al Servei. La cancel·lació es registrarà en el termini de 72 hores i el servei serà cancel·lat al final de mes quan es registri aquesta cancel·lació del servei. Aquesta cancel·lació estarà subjecta també a les condicions establertes per Ractcel referent a la venda del dispositiu multimèdia TV Box.

**3.7** Es podrà suspendre el Servei a l'Usuari si deixa de pagar la Quota Periòdica mensual.

**3.8** . A més, si l'Usuari hagués deixat de ser client de Ractcel, igualment el Servei quedaria suspès definitivament perquè ja no s'hi podria accedir amb les condicions aquí establertes.

En aquest cas, l'Usuari podrà contractar el Servei directament a OTTN sense que es requereixi la vinculació contractual a Ractcel, en els termes i les condicions vigents en el seu moment.

De la mateixa manera, en cas que OTTN i Ractcel acabin (sigui pel motiu que sigui) la seva relació contractual, l'Usuari podrà seguir beneficiant del Servei d'OTTN passant a ser facturat directament per aquesta última, en els termes i condicions vigents a OTTN, en el moment en què aquesta circumstància es produeixi.

**3.9** . Condicions de l'equip i permanència associada a l'adquisició de l'equip de recepció del servei d'Agile TV o "Set Top Box".

Per a l'accés als serveis d'Agile TV es requereix d'un equip de recepció del servei o "Set Top Box".

**3.10** La Quota mensual del servei d'Agile TV és la que s'indica en el Servei que contracta mentre el Client romangui a la tarifa de fibra i mòbil amb què ha contractat la TV; en cas que el Client canviï de tarifa se li aplicaran les previstes al 3.5. Els preus de la resta de serveis oferts per Agile TV es trobaran actualitzats i disponibles per als clients d'Agile TV al lloc web d'Agile TV: <https://www.agile-tv.es/racctel> y <https://www.ractcelplus.com/es/tarifas-y-condiciones>

**3.12 Qualitat del servei.** Agile TV es compromet a fer els seus millors esforços per oferir el millor servei i donar els millors continguts. No obstant això, la qualitat d'aquest depèn de les condicions de connexió a internet de les quals disposi l'Usuari, així com dels dispositius mòbils que utilitzi per a la reproducció de continguts. Així mateix, l'Usuari és conscient que hi ha requisits mínims per poder fer servir el Servei i garanteix que disposa d'ells abans de procedir a la contractació. Aquests requisits estan publicats als webs d'Agile TV <http://www.agile-tv.es/requisitos>

**3.13 Dispositius autoritzats de connexió al servei Agile TV.** Es garanteix a l'Usuari del Servei l'accés multidispositiu a través de les aplicacions d'Agile TV en els dispositius compatibles amb Agile TV. L'Usuari no podrà visualitzar el mateix contingut en més de tres (3) dispositius mòbils diferents de manera simultània.

**3.14 . Informació de contacte.** El Client pot contactar amb Agile TV a través de [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es).

OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.  
B08686814

## ANNEX I

### ANEXO II INFORMACIÓN ADICIONAL DE PROTECCIÓN DE DADES

#### Qui és el responsable del tractament de les seves dades personals?

Ens informació i/o les dades personals que ens proporcionis, incloses si escolu, les de salut, s'inclouen en un fitxer el responsable del qual és

- Titular: OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. (en adelante OTTN)
- Domicili social: C/ Gran Vía de Don Diego López de Haro 45, 48011, Bilbao.
- CIF B-86588639

#### Amb quina finalitat tractarem les seves dades personals?

La informació i/o dades personals que ens ha facilitat seran tractades per a les següents finalitats:

- Gestionar la contractació, facturació i garantir serveis contractats. •
- Disposar d'una qualitat uniforme de proveïdors als quals OTTN pugui acudir per sol·licitar els serveis i/o bens que en cada cas requereixi.
- Enviar informació i publicitat, fins i tot per via electrònica, sobre ofertes, productes, recomanacions, serveis, articles promocionals i campanyes de fidelització d'OTTN o d'aquelles entitats tercers amb les quals qualsevol empresa del grup al qual pertany OTTN hagi subscrit acords de col·laboració; l'extracció, emmagatzematge de dades i estudis de màrqueting a fi d'adequar les nostres ofertes comercials al seu perfil particular, tant si es formalitza o no cap operació, com, si escolu, una vegada extingida la relació contractual existent, la limitació del tractament es troba en l'interès legítim d'OTTN per dur a terme aquests tractaments d'acord amb la normativa vigent.

#### Per quants dies temps conservarem les seves dades personals?

Les dades personals proporcionades es conservaran durant el temps necessari per a la realització de les finalitats per a les quals van ser recollides i mentre no es revocuin els consentiments atorgats.

Posteriorment, en cas que sigui necessari, es mantindrà la informació durant els terminis legalment establerts.

#### Quina és la legitimació per al tractament de les seves dades?

La base legal per al tractament de les seves dades amb les finalitats incloses en els punts de l'apartat "Amb quina finalitat tractem les seves dades personals?" és la mateixa execució del contracte.

Per enviar informació i publicitat, fins i tot per via electrònica, sobre ofertes, productes, recomanacions, serveis, articles promocionals i campanyes de fidelització d'OTTN o d'aquelles entitats tercers amb les quals qualsevol empresa del grup al qual pertany OTTN conloguin acords de col·laboració, fins i tot una vegada extingida la relació contractual existent i sense necessitat que sigui comunicada cada primera comunicació que s'efectuï als referits destinataris. En tot cas, es respectarà la legislació aplicable sobre protecció de dades de caràcter personal.

En el marc de les comunicacions indicades en el paràgraf anterior, es podran fer transferències internacionals de dades a tercers països o organitzacions internacionals, sobre els quals hi hagi o no una decisió d'adequació de la Comissió Europea respecte a aquests. Les transferències internacionals a països que no puguin garantir un nivell de protecció adequat, tindran caràcter excepcional i es faran sempre que siguin imprescindibles per al ple desenvolupament de la relació contractual.

OTTN disposa de clàusules tipus de protecció de dades per garantir adequadament la protecció de les seves dades en el marc de les comunicacions i transferències internacionals de les seves dades, als països on sigui possible la seva aplicació.

#### Quins són els seus drets quan ens facilita les seves dades?

En els termes i amb l'abast establert a la normativa vigent, qualsevol persona té dret a:

- Confirmar si a OTTN estem tractant dades personals que ens concerneixin o no i a accedir a aquestes dades i a la informació relacionada amb el seu tractament.
- Sol·licitar la rectificació de les dades inexactes.
- Sol·licitar la supressió de les dades quan, entre altres motius, ja no siguin necessàries per a les finalitats que van ser recollides i, en aquest cas, OTTN deixarà de tractar-les excepte per a l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.
- Sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades i en aquest cas només podran ser tractades amb el seu consentiment, a excepció de la seva conservació i utilització per a l'exercici o la defensa de reclamacions o amb la intenció de la protecció dels drets d'una altra persona física o jurídica o per raons d'interès públic important de la Unió Europea o d'un determinat Estat membre.
- Oposar-se al tractament de les seves dades i, en aquest cas, OTTN deixarà de tractar les dades, excepte per a la defensa de possibles reclamacions.
- Rebre en un format estructurat, d'ús comú i lectura mecànica, les dades personals que li incumbeixin i que hagi facilitat a OTTN o sol·licitar a OTTN que les transmeti directament a un altre responsable quan sigui tècnicament possible.
- Revocar el consentiment atorgat, si escolu, per a la finalitat inclosa a l'apartat "Amb quina finalitat tractem les seves dades personals?", sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la seva retirada.

Els anteriors drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat es poden exercir directament pel titular de les dades o mitjançant representant legal o voluntari a través de comunicació escrita acompanyant de còpia de document oficial que l'identifiqui, dirigida a OTT Networks Ibérica, SLU amb domicili a aquestes adreces al C/ Gran Vía de Don Diego López de Haro 45, 48011 Bilbao, en la forma i les condicions previstes al RGPD o a través del correu electrònic a l'adreça [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es).

Addicionalment l'informem que la possibilitat de presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, especialment quan consideri que no ha obtingut satisfacció en l'exercici dels seus drets, a través del lloc web habilitat a tals efectes per l'Autoritat de Control corresponent, a través dels seus telèfons 901 100 0999 i 912 663 517 o al C/ Jorge Juan 6, 28001 - Madrid.

OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.  
B08686814

#### Remetre periòdicament informació comercial (newsletter) sobre serveis i notícies relacionats amb la nostra activitat, sempre que la persona interessada atorgui el seu consentiment i mantenint a la seva disposició la possibilitat de revocar-lo.

- Donar compliment a les obligacions legalment establertes, així com verificar el compliment de les obligacions contractuals, inclosa la prevenció de frau.

Tots els tractaments i finalitats indicats més amunt són necessaris o guarden relació amb l'adequat manteniment, desenvolupament i control de la relació contractual.

#### Quines categories de dades tractem?

OTTN tracta les categories de dades següents:

- Dades identificatives: nom, cognoms, adreça postal, adreça de correu electrònic, codi postal, telèfon
- Metadades de comunicacions electròniques
- Dades d'informació comercial
- Dades econòmiques, financeres o bancàries

En alguns casos les dades personals sol·licitades són obligatòries, de manera que la negativa a facilitar-les suposarà la impossibilitat de dur a terme la prestació dels serveis contractats.

L'usuari garanteix que les dades aportades són vertaderes, exactes, completes i actualitzades i és responsable de qualsevol dany o perjudici, directe o indirecte, que es pugui ocasionar com a conseqüència de l'incompliment d'aquesta obligació. En cas que l'usuari faciliti dades de tercers, manifesta comptar amb el seu consentiment i es compromet a traslladar-li la informació continguda en qualsevol responsabilitat en aquest sentit. Així no obstant, OTTN podrà dur a terme les verificacions per constatar aquest fet, adoptant les mesures de diligència deguda que corresponguin, d'acord amb la normativa de protecció de dades.

#### Quines mesures de seguretat implantem per tenir cura de les seves dades?

OTTN està compromès amb la protecció de dades de caràcter personal, la privadesa dels usuaris i la ciberseguretat, per la qual cosa per protegir els diferents tipus de dades portarà a terme les mesures de seguretat tècniques i organitzatives necessàries per evitar la seva pèrdua, manipulació, difusió o alteració.

#### A quins destinataris es comunicaran les seves dades?

Les dades personals que ens ha proporcionat podran ser comunicades, per a les finalitats indicades a l'apartat "Amb quina finalitat tractem les seves dades personals?", a altres entitats que pertanyen al grup al qual pertany OTTN, a administracions públiques i a altres persones jurídiques que, així mateix, desenvolupin qualsevol de les activitats referides i amb les quals les diferents entitats del grup al qual pertany OTTN conloguin acords de col·laboració, fins i tot una vegada extingida la relació contractual existent i sense necessitat que sigui comunicada cada primera comunicació que s'efectuï als referits destinataris. En tot cas, es respectarà la legislació aplicable sobre protecció de dades de caràcter personal.

En el marc de les comunicacions indicades en el paràgraf anterior, es podran fer transferències internacionals de dades a tercers països o organitzacions internacionals, sobre els quals hi hagi o no una decisió d'adequació de la Comissió Europea respecte a aquests. Les transferències internacionals a països que no puguin garantir un nivell de protecció adequat, tindran caràcter excepcional i es faran sempre que siguin imprescindibles per al ple desenvolupament de la relació contractual.

OTTN disposa de clàusules tipus de protecció de dades per garantir adequadament la protecció de les seves dades en el marc de les comunicacions i transferències internacionals de les seves dades, als països on sigui possible la seva aplicació.

#### Quina és la procedència de les dades personals?

La totalitat de les dades recollides procedeixen de la persona interessada.