

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE ABONO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LEMON PLAY

1. OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales del Contrato Multiservicio de los Servicios de Lemon Play (en adelante las "CGC"), disponen las Obligaciones y Derechos de Lemon Play (en adelante Lemon Play). LEMON PLAY es una marca registrada de ZONA ENERGÍA, S.L. con domicilio social en C/ Extramuros, 73 de Villamartín 11650 Cádiz, inscrita en el Registro Mercantil de Cádiz, Tomo 2160, Libro 0, Folio 212, Hoja nº CA-48276, Insc. 3 y CIF B86400496 y del Cliente, cuyos datos se recogen en el apartado "Datos del Cliente/Titular del Contrato" de las Condiciones Particulares (CP) del presente contrato. En ocasión de la contratación por parte del Cliente de los productos y servicios de comunicación de Lemon Play.

La correcta cumplimentación del Contrato en el que se recaban los datos personales, bancarios y oferta comercial aplicable así como la aceptación sin reservas, de las CP y de las CGC, deviene condición indispensable para la prestación de Servicio por Lemon Play. Por ello, el Cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado las presentes CGC, puestas a su disposición, en todo momento con carácter previo a la contratación.

2. ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN

El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización, siendo ésta la Fecha del Contrato. El Cliente faculta expresamente a Lemon Play a verificar los datos y documentos aportados por éste para la contratación del Servicio. El Cliente debe aceptar el contrato mediante su firma en el formulario de contratación correspondiente (contrato multiservicio). No obstante, la activación definitiva del servicio y por lo tanto la perfección del contrato quedará condicionada a la comprobación de la exactitud, calidad y licitud de los datos facilitados por el Cliente. En caso negativo se indicará al Cliente que su contratación no puede llevarse a cabo.

El contrato tendrá una duración indefinida a partir de la fecha de activación del Servicio, y en su caso, con adhesión a plazo mínimo de contratación o compromiso de permanencia al que el Cliente se haya comprometido, a cambio de la correspondiente ventaja económica que vaya a disfrutar en los servicios contratados y/o cuota de alta y/o equipos en depósito y/o por la adquisición de un/os equipo/s promocional/es.

3. PRECIO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS

3.1. Precio

Como contraprestación al Servicio prestado, el Cliente pagará a Lemon Play el precio de todos y cada uno de los Servicios contratados, considerándose como precio a estos efectos las cuotas de alta, cuotas mensuales, tarifas planas, bonos de tiempo o tráfico, consumos mínimos, consumos realizados, así como cualquier otro importe asumido por el Cliente y de conformidad con las tarifas de Lemon Play vigentes en cada momento y/o las firmadas en las condiciones particulares. El Cliente de manera expresa que, con carácter previo a la contratación, Lemon Play le ha informado de las tarifas aplicables al Servicio contratado, informándole al mismo tiempo de que puede acceder a las mismas en cualquiera de las oficinas de Lemon Play o en el Servicio de Atención al Cliente de Lemon Play a través del número de teléfono, 856 00 16 00, o bien a través de la web www.lemonplay.es. A dichas tarifas les serán de aplicación los tributos vigentes en cada momento. Cualquier modificación tarifaria, será informada por Lemon Play al Cliente con al menos quince días de antelación a su entrada en vigor.

3.2. Facturación y forma de pago

Lemon Play facturará al cliente los servicios contratados desde la fecha de activación/instalación de los mismos. Si por cualquier circunstancia dicha fecha de instalación/activación no aparece reflejada en las Condiciones Particulares del Contrato Multiservicio, se considerará a todos los efectos la fecha del contrato que figura en el apartado de Aceptación del Contrato Multiservicio. Lemon Play facturará al Cliente las cantidades que correspondan por el Servicio contratado según la modalidad elegida por el Cliente. En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades a pagar por cada uno de los Servicios contratados, los descuentos aplicados por Lemon Play, así como los impuestos que resulten legalmente aplicables. Las llamadas gratuitas para el abonado (incluidas las llamadas a números de asistencia) pueden no aparecer desglosadas.

La facturación por los servicios prestados se realizará con carácter mensual expresando separadamente el período o períodos al que corresponda salvo que el Cliente y Lemon Play convengan otro ciclo. Por tanto, cada factura constituye una reclamación al Cliente de la deuda que documenta y acredita los servicios prestados. En la primera factura emitida se prorrateará la cuota mensual para ajustarla a la fecha de contratación/instalación/activación. La factura indicará la fecha de vencimiento del contrato Multiservicio.

El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente haya designado a tal fin –comprometiéndose el mismo a mantener saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago–; en su defecto, en la forma acordada por las Partes; o bien en las oficinas designadas al efecto por Lemon Play. La entidad financiera en la que esté abierta la cuenta bancaria recibirá la notificación del cableoperador con el importe de las cantidades a abonar por el Cliente.

La contratación de los servicios conlleva la aceptación por parte del Cliente de recibir la correspondiente factura en formato electrónico o bien a través de la denominación "área/acceso de clientes" de la página web de Lemon Play y, al mismo tiempo, implica extender la facturación en formato electrónico a todos los productos que el Cliente haya contratado o contrate con posterioridad. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá escoger, en cualquier momento la recepción de la factura en formato papel, solicitándolo en cualquiera de las oficinas comerciales de Lemon Play. Estas facturas se remitirán a la última

dirección indicada por el Cliente.

Por tanto, cada factura constituye una reclamación al Cliente de la deuda que documenta y acredita los servicios prestados. No obstante, Lemon Play podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando:

- Se produzca la suspensión del Servicio;
- Acontezca la extinción o resolución del contrato o la interrupción del Servicio;
- El cliente incumpla las presentes CGC y en su caso las CP.

Las facturas deberán ser abonadas por el Cliente a su vencimiento. Las facturas no abonadas en las fechas previstas por causas no imputables a la entidad de crédito devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero según la normativa aplicable y tendrán consideración, a todos los efectos legales, de deuda impagada, cierta, líquida, vencida y exigible. Asimismo, en caso de impago de cantidades presentadas al cobro, el Cliente vendrá obligado, además, al abono de los gastos ocasionados por la falta de pago del importe no atendido, sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento encaminadas a la obtención del cobro total de la cantidad adeudada. En caso de impago y consiguiente devolución de una factura, se aplicará un cargo por importe de 6,05€ iva incluido por cada factura o recibo devuelto. Lemon Play podrá efectuar el cobro inmediato de toda cantidad adeudada con cargo a tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitadas por el Cliente a tal efecto, o los depósitos necesarios, voluntarios o demás garantías prestados por el mismo.

3.3. Garantía de Pago

Lemon Play podrá solicitar al Cliente la entrega de cantidades en concepto de anticipos a cuenta de la facturación por el importe que, en función de los servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado, establezca Lemon Play y acepte el Cliente. Si el importe de las cantidades a abonar excediera dicho anticipo, Lemon Play podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata. A la entrega del anticipo Lemon Play expedirá recibo, y en la facturación se detallará tal concepto. A la extinción del contrato y verificado por Lemon Play que el Cliente ha abonado las cantidades adeudadas, se devolverá el remanente del anticipo. Tales anticipos no devengarán interés.

Lemon Play podrá solicitar, tanto en el momento de contratación como durante la vigencia del Contrato, la constitución de una garantía de pago consistente en un depósito de garantía no remunerado en efectivo, en un aval bancario solidario, a primer requerimiento y con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y exclusión. La no constitución de la garantía, facultará a Lemon Play para rechazar la solicitud del Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

Si el Cliente con deudas pendientes solicitara un desistimiento o baja en el Servicio, el cambio de titularidad o la cesión del contrato, Lemon Play podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del Cliente.

4. DERECHO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

4.1. Derechos y Obligaciones del Cliente

El Cliente tiene derecho a:

- a) Acceder y recibir el Servicio en los términos y condiciones previstos en las CGC y en las CP que le sean de aplicación.
- b) Resolver o desistir el Contrato, mediante notificación fehaciente a Lemon Play en los términos que se detallan en las CGC.
- c) Conectar, cuando proceda, con los servicios suplementarios o de valor añadido que se presten o los que en el futuro se establezcan, y configurar las opciones posibles de los servicios que estén disponibles en los términos que, en su caso, se detallen por Lemon Play.
- d) Recibir facturas detalladas no desglosadas, o independientes para el caso de los servicios de tarificación adicional y de otros servicios en los términos que en su caso se establezcan.
- e) Percibir una indemnización cuando exista falta de calidad en el Servicio, de acuerdo con lo establecido en las presentes CGC y en las CP de cada Servicio.
- f) Formular reclamaciones que procedan.
- g) Conservar con arreglo a la normativa vigente su número telefónico en las condiciones y procedimientos establecidos.

El Cliente está obligado a:

- a) Abonar en tiempo y forma las cantidades debidas a Lemon Play por los servicios recibidos y por el incumplimiento de los compromisos de permanencia adquiridos.
- b) No ceder el derecho a la utilización y/o uso del Servicio contratado a terceros si en previo consentimiento de Lemon Play y, sin respetar los requerimientos concretos que en cada caso pueda establecer Lemon Play.
- c) Otorgar veracidad y exactitud a los datos de carácter personal que en su caso se aporten y comunicar a Lemon Play cualquier cambio de domicilio u otros datos de carácter personal que puedan producirse durante la vigencia del contrato.
- d) Cumplir las obligaciones que en cada caso establezcan las CGC y CP.
- e) Hacer uso del Servicio contratado según los fines previstos y utilizar únicamente los equipos y aparatos homologados a tal fin.
- f) Mantener una correcta configuración de los equipos y aparatos propios de Lemon Play (para asegurar una correcta recepción del Servicio contratado) y realizar un correcto mantenimiento de los elementos de red que, en su caso, tenga en su domicilio.

g) Aportar toda la documentación necesaria para realizar una contratación válida en el momento del alta, o bien en un momento posterior para comprobar la licitud de una contratación o la correcta utilización de un servicio.

Queda prohibida la utilización ilícita o abusiva de los Servicios. Por ello se entenderá, a título de ejemplo que no limitativo, las siguientes prácticas: recargas de servicios móviles realizadas con tarjetas de crédito robadas; utilización de datos bancarios o identidad de terceros para contratar o realizar pagos de servicios; pirateo de centralitas de terceros llamadas a numeración internacional, premium o numeración de Internet; llamadas entre routers o módems para la transmisión de datos, conversión de tráfico, incluido el redireccionamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado, descargas masivas de tráfico telefónico o de datos, utilización fraudulenta o masiva de servicios Premium por ejemplo descargas a numeración premium vía SMS.; conexión de sistemas o equipos a los equipos de telecomunicaciones que componen y facilitan el acceso a Servicios ubicados en un lugar distinto al del domicilio de contratación.

Además, salvo en los casos en los que expresamente el Servicio contratado incluya movilidad, el Servicio se contratará limitado al ámbito del domicilio particular o social del Cliente y los equipos sólo funcionarán correctamente en el domicilio contratado por el Cliente. Los Servicios prestados por Lemon Play son personales y están destinados al Cliente en su calidad de usuario final, por lo que no podrán ser objeto de reventa, cesión o explotación comercial de clase alguna por parte del Cliente sin consentimiento expreso de Lemon Play.

La contratación del Servicio no califica, define, ampara o legitima la actuación o intervención del Cliente y/o la utilización del Servicio, como o en calidad de operador móvil virtual, revendedor del servicio de telefonía o de datos o figuras afines que en ningún caso podrán entenderse comprendidas dentro del objeto del Servicio. El Cliente se abstendrá de manipular o alterar por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la de destinatario final.

Respecto de los equipos que sean de su propiedad corresponderá al Cliente instalar las medidas de seguridad apropiadas para evitar virus y otros ataques informáticos y tener los back-ups de seguridad pertinentes de la información allí almacenada. Lemon Play no es responsable de los daños y perjuicios sufridos por dichos equipos.

En los casos en los que no se respeten las condiciones de uso aquí establecidas, Lemon Play se reserva el derecho a tarificar al tráfico conforme a las tarifas básicas sin aplicación de descuento ni ventaja alguna y/o a interrumpir el servicio, todo ello sin perjuicio del ejercicio por parte de Lemon Play de las acciones que le correspondan en defensa de sus intereses.

Autorización por cambio de operador primario

El abonado autoriza a Lemon Play a solicitar en su nombre la portabilidad de su línea desde un operador de telefonía primario a otro, cuando se produzca un cambio en el proveedor primario de Lemon Play, con la condición del que el abonado conserve el número de su línea y el prestador del servicio e éste siga siendo Lemon Play.

Cláusula de Solidaridad

En el caso de que el contrato incluya dos titulares de los servicios, ambos responderán solidariamente de las obligaciones derivadas del mismo.

4.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LEMON PLAY

Lemon Play tiene derecho a:

- a) Percibir las cantidades que el Cliente le deba por la utilización del Servicio contratado, conforme a las tarifas en vigor en cada momento, así como el resto de cargos existentes tales como, entre otros, a título de ejemplo que no limitativo, los cargos por incumplimiento de los compromisos de permanencia asumidos por el Cliente
- b) Ceder el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro y/o ceder el crédito a terceros.
- c) Introducir en el Servicio cuantos cambios vengan exigidos por la normativa aplicable, por la organización y necesidades del mismo, por conveniencias o condiciones técnicas, o para mantener, adaptar y/o mejorar la calidad técnica en los sistemas, instalaciones, redes, y/o dispositivos del Cliente, previa comunicación al mismo, si es afectado.
- d) Solicitar fianzas, avales bancarios, depósitos de garantía y anticipos a cuenta para garantizar el pago del Servicio.
- e) Restringir servicios en función del uso, consumo y/o impago total o parcial de éstos.
- f) Resolver el contrato y cesar en la prestación del Servicio en los casos en los que el Cliente incumpla las obligaciones contempladas en estas CGC y/o en las CP del Servicio, incurra en un comportamiento desleal o contrario a las exigencias de la buena fe, realice actos que puedan hacer peligrar o perjudicar la prestación del Servicio, o la red o que supongan la utilización impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta del Servicio o de la red de telecomunicaciones o que tengan la finalidad de perturbar, molestar o perjudicar las redes o servicios de Lemon Play o de terceros o la imagen de Lemon Play.

Lemon Play está obligado a:

- a) Prestar el Servicio al Cliente en los términos previstos en estas CGC y en las CP, que le fueren aplicables, sujeto en todo caso a la disponibilidad de cobertura, conforme a los niveles de calidad aplicables a cada Servicio y con sujeción a los parámetros y demás requisitos que determine la normativa legal vigente y que pueda establecer Lemon Play.

b) Llevar a cabo la conexión inicial del Servicio y la activación del mismo en el plazo que en cada caso hubiere estipulado y todo ello a contar en todo caso desde la recepción por parte de Lemon Play de la voluntad del Cliente para contratar y los datos necesarios a tal fin.

c) Atender, a través de su departamento de atención al Cliente, las reclamaciones y cuestiones formuladas por el Cliente.

d) Facilitar al Cliente la información adecuada para una correcta utilización del Servicio contratado.

e) Reparar en el plazo más breve posible las averías que se puedan producir en las redes o equipamientos necesarios para la prestación del Servicio.

Además de los derechos y obligaciones contemplados en estas CGC, el Cliente y Lemon Play quedan sujetos a las que resulten de las CP de cada Servicio.

5. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR IMPAGO. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO, INTERRUPCIÓN DEFINITIVA Y FINALIZACIÓN DE CONTRATO.

El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente de las cantidades adeudadas por un plazo superior a siete días desde la presentación al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación, dará derecho a Lemon Play, a suspender la prestación de los servicios respecto a cuyo cargo se haya incurrido en mora. En ningún caso la suspensión del Servicio telefónico afectará a llamadas entrantes ni a las salientes destinadas a servicios de emergencia.

Para el supuesto de impago de los servicios de telefonía móvil e internet móvil, Lemon Play podrá suspender temporalmente dichos servicios desde la fecha en que tenga conocimiento de tal circunstancia. La suspensión no se realiza en día inhábil. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, solo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

Una vez que el Cliente ponga a día sus pagos, podrá volver a usar los servicios que contrató, conforme a las condiciones estipuladas en el momento de la reconexión, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto que asciende a 30€ (36,30 € IVA incluido). Lemon Play restablecerá el servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho. Durante el período de suspensión se podrá proceder a retirar de su domicilio los equipos de abonados instalados en su domicilio.

En caso de impago, total o parcial, de dos o más facturas, Lemon Play podrá interrumpir definitivamente al servicio y dar por resuelto este contrato, sin perjuicio del derecho a reclamar al cliente por los siguientes conceptos: importes de facturas impagadas, penalización por incumplimiento de permanencia si existe éste, intereses, daños y perjuicios que pudiesen ser procedentes, equipos en depósito o cesión que el Cliente tenga instalados en su domicilio y el total de las cuotas no satisfechas por la compra de terminales móviles. A partir de la resolución del contrato por impago, las cantidades adeudadas por los servicios prestados, así como la parte proporcional de la penalización por incumplimiento de permanencia si existe, los equipos en depósito o alquiler que no hayan sido devueltos por el Cliente (facturados a los precios que figuran en el presente contrato y en el documento de activación de los servicios), y el total de las cuotas no satisfechas por la compra de terminales móviles, serán consideradas como deuda líquida, vencida y exigible.

Lemon Play podrá interrumpir ocasionalmente la prestación de los servicios contratados con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y Lemon Play no estará obligada a compensar al Cliente salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el art. 8 de estas CGC, que correspondan.

Por otra parte, respecto del servicio de telefonía, el Cliente tiene derecho a la desconexión de determinados servicios entre los que se incluyen, al menos, el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores en especial, a servicios de tarificación adicional. Para ello, deberá solicitar a nuestro Servicio de Atención al Cliente la activación del servicio de control de llamadas salientes, que le permitirá impedir la realización del tipo de llamadas que el cliente elija, siguiendo las instrucciones que le indicará nuestro Servicio de Atención al Cliente. En cualquier caso, si por causas no imputables al Cliente, no procediésemos a la desconexión de los citados servicios en un plazo de diez días desde su solicitud, asumiremos los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita. Esta desconexión no supondrá una remuneración añadida para Lemon Play. Su desconformidad con la facturación de los servicios de tarificación adicional no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telefonía fija si el Cliente paga el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores de servicio de tarificación adicional. Igualmente tendrá este derecho en el supuesto de que se manifieste su desconformidad con la facturación de los servicios de tarificación adicional, con posterioridad al pago de la factura, en cuyo caso el Cliente tendrá derecho a la devolución de la cantidad que corresponda a los servicios de tarificación adicional. En ambos casos, para que el Cliente no sea suspendido del servicio de tarificación adicional será necesario que presente una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y que mientras se está sustanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, haciendo entrega el Cliente a Lemon Play del correspondiente resguardo.

Suspensión temporal de los Servicios

El cliente puede solicitar, con quince días de antelación a la fecha deseada, un periodo de suspensión temporal no inferior a un mes, ni superior a tres meses, con un máximo de noventa días por año natural. En este caso se facturará, en el siguiente ciclo de facturación, el saldo pendiente y, durante el periodo temporal de suspensión, las cuotas mensuales se reducirán a la mitad del importe proporcional correspondiente a dicho periodo.

6. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá la consideración de indefinido como se ha dicho en el art. 2 de las presentes CGC y podrá resolverse por la causas generales de resolución de los contratos así como de las maneras siguientes:

I.- El Cliente puede resolver el contrato en cualquier momento comunicándolo a Lemon Play con un preaviso de quince días hábiles, acreditando su identidad a través del correo electrónico info@lemonplay.es, o bien mediante la firma de la solicitud de baja existente en las oficinas de Lemon Play. Para poder ejercer esta facultad el Cliente, en todo caso, habrá de estar al corriente de pago de todas las facturas.

Salvo que sea por causa imputable al Cliente, Lemon Play no le facturará las cantidades devengadas con posterioridad al plazo de quince días en qué debió surtir efectos de baja. Determinados Servicios prestados por Lemon Play conllevan un compromiso de permanencia cuyo incumplimiento faculta a Lemon Play a cargar la penalización estipulada en las CP del presente contrato.

Si el Cliente resuelve el servicio contrato antes de cumplirse el plazo de activación del mismo, el Cliente abonará a Lemon Play el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia que hubiera adscrito. Si el servicio se cancela antes de la fecha de entrega o activación prevista, Lemon Play, se reserva, excepto si concurre culpa o negligencia de Lemon Play en el retraso para activar el servicio, el derecho a reclamar los Gastos Administrativo de Gestión/Instalación razonables y justificados en los que haya incurrido como consecuencia de la cancelación, figurando este importe o su determinación en las Condiciones Particulares del contrato firmado por el Cliente. Al ser un contrato suscrito en un establecimiento mercantil, según el art. 68 del R.D.L. 1/2007, no existe derecho de desistimiento.

II.- Lemon Play podrá resolver el Contrato por (a) la extinción de la habilitación para prestar el Servicio, o (b) el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones contraídas en este Contrato tales como el retraso en el pago de las cantidades adeudadas por un periodo de un mes, (c) la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones o la suspensión definitiva del Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude, o (d) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización del mismo.

En ningún caso la resolución del Contrato eximirá al Cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones, incluidas las de pago frente a Lemon Play, que se deriven de la utilización del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva interrupción del servicio, de todos aquellos costes en los que hubiese incurrido Lemon Play para provisionarlo o activarlo (como costes de instalación o de equipamiento) o de incumplimientos imputables al Cliente por razón de otros compromisos contraídos por él, como, entre otros los compromisos de permanencia

7. CAMBIOS DE DOMICILIO

Si el Cliente desea que cambie el lugar en el que se prestan los servicios deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente de Lemon Play. Por razones técnicas, habrá casos en los que no se pueda satisfacer dicha petición. En este caso, el Cliente podrá dar por terminado el contrato siempre y cuando no tenga compromiso de permanencia suscrito y vigente. En el caso en el que el Cliente tenga Servicios contratados con compromiso de permanencia vigente, solicite un cambio de domicilio donde Lemon Play no pueda prestar los mencionados servicios por razones técnicas, el Cliente podrá solicitar la terminación del contrato abonado previamente el 80% de la cantidad que figura en las CP en el caso de que no haya cumplido la mitad de dicho periodo de permanencia suscrito en las CP de presente contrato, y del 50% de dicha cantidad en el caso de que el Cliente tenga pendiente el cumplimiento de una cantidad de tiempo igual o inferior a la mitad del total de la permanencia pactada, todo ello debido a la pérdida de las ventajas puestas a su disposición y que se encuentran condicionadas a dicha permanencia del presente contrato. Si el cambio de domicilio es técnicamente posible, el Cliente únicamente deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio, siempre que sea reclamada por Lemon Play. Si el Cliente solicita la prestación de servicios en un domicilio adicional al que figura en el contrato, deberá suscribir un nuevo contrato.

8. CALIDAD DEL SERVICIO

Lemon Play prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las presentes CGC y en las CP correspondientes al Servicio contratado. En los supuestos de interrupciones o perturbaciones en la prestación del Servicio por causas no imputables a Lemon Play, ésta quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del Servicio debida a incumplimiento grave del Cliente de las CGC y CP, por fraude, por mora en el pago, por daños en la Red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo a la normativa vigente. Lemon Play no se responsabilizará del correcto funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del Cliente (rosetas, cableados interiores, terminal telefónico, etc.) salvo que la venta y/o instalación de los mismos haya sido efectuada por Lemon Play.

En caso de interrupción por causa de fuerza mayor del servicio telefónico, Lemon Play compensará al Cliente con la devolución automática de los importes correspondientes a la cuota de abono y otros independientes del tráfico telefónico, prorrateados todos ellos por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Sin perjuicio de lo anterior, Lemon Play realizará sus mejores esfuerzos para dotar de la máxima calidad a todas las comunicaciones objeto del Servicio. Cuando durante un periodo de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del servicio telefónico por causas imputables a Lemon Play, ésta, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, le indemnizará automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, siempre que la cantidad indemnizable sea superior a un euro. Dicha indemnización se determinará en función tanto del tiempo en que la línea estuvo interrumpida como la media de consumo; cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

1. El promedio del importe facturado por servicio interrumpido durante los tres meses anteriores a la interrupción prorrateado por el tiempo de interrupción. En caso de antigüedad en el servicio inferior a tres meses, se considera el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.
2. Cinco veces la cuota mensual de abono, en los casos en los que proceda por tener el Cliente la mencionada cuota de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

En caso de interrupción temporal del servicio de acceso a Internet/servicios de datos, el Cliente, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, tendrá derecho a una indemnización que se determinará prorrateándose la cuota mensual del servicio por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de interrupción temporal durante un periodo de tiempo de facturación superior a seis horas en horario de 08:00 h a 22:00 h, la compensación será automática.

Dadas las características del entorno Internet, no podemos garantizarle en todo momento la velocidad máxima que pueda haber contratado. Así mismo, no somos responsables del contenido cualesquiera informaciones accesibles a través de los servicios de Internet, ni de la fiabilidad de las bases de datos disponibles por este medio, la idoneidad de los cuestionarios o métodos de búsqueda de información, ni la adecuación de los servicios de Internet, o sus contenidos, a sus expectativas o necesidades. Tampoco asumiremos responsabilidad alguna en relación con las consecuencias que para el Cliente puedan derivarse del uso de los servicios de Internet, ya sea por causa de la información que el cliente mismo introduzca en la red o de la utilización de los servicios de transacción o intercambio, o por cualquier otro motivo relacionado con el contenido de los servicios de Internet.

9. USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS

El Cliente se obliga a hacer uso razonable de los Servicios contratados conforme a lo dispuesto al efecto en las CGC y las CP, todo ello bajo el principio de buena fe y con respecto a la legalidad vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres, y a los derechos de terceros y de la propia Lemon Play.

El Cliente se compromete a respetar cualquier normativa aplicable en la utilización de los productos contratados, y será responsable con carácter exclusivo, en particular, de cualquier infracción de derechos de propiedad intelectual o propiedad industrial (patentes, marcas, "copyright" u otros), intromisión en comunicaciones privadas, ataque informático o acto preparatorio de éste, obtención de información confidencial, así como cualquier otro acto ilícito o, en general, que cause o pueda causar daños o perjuicios para Lemon Play o para terceros y que se produzca con ocasión del uso por parte del Cliente de los productos contratados de forma que puedan perjudicar la imagen de Lemon Play, incurran en una utilización abusiva del servicio que exceda los parámetros habituales del mercado para un uso personal (por ejemplo, descarga masiva para el producto Internet) o cometan cualquiera de las infracciones mencionadas en este contrato- Para el producto de Internet, el Cliente deberá adoptar las preocupaciones necesarias a efectos de preservar sus ficheros y sistemas informáticos de eventuales accesos no deseados por parte de terceros. Teniendo en cuenta las características de Internet, Lemon Play no puede responsabilizarse de la privacidad de los mensajes que el cliente reciba o transmita a través de los servicios de Internet.

El cliente respetará las restricciones de uso que para cada uno de los Servicios pudiera determinar Lemon Play. En caso de incumplimiento Lemon Play podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización o compensación alguna, suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del Servicio y, en su caso retirar contenidos que pudieran ser ilegales. El Cliente conoce y acepta que, con sujeción a lo previsto en la Ley, y en casos de reclamación fundada de tercero, Lemon Play podrá revelar los datos personales del Cliente a las autoridades policiales, administrativas y/o judiciales al objeto de que puedan ejercitarse las acciones que en derecho procedan.

El Cliente será el único y exclusivo responsable de los daños que pudieran ocasionarse por incumplimiento de la legislación vigente o de las obligaciones asumidas en virtud de estas CGC y de las CP. El Cliente protegerá y mantendrá indemne a Lemon Play contra toda reclamación judicial o extrajudicial que tuviera relación con incumplimientos por su parte, así como con cualquier gasto, daño, carga u obligación con causa en dicho incumplimientos. Si Lemon Play fuese demandada y se viera obligada a personarse en el proceso, Lemon Play podría repetir cualquier cantidad derivada de tal reclamación (a título enunciativo, multas, indemnizaciones, gastos judiciales, honorarios de abogados y procuradores) al Cliente.

10. EQUIPOS

El Cliente disfrutará de los equipos necesarios para el acceso a los Servicios contratados en alguno de los siguientes regímenes, el cual se especificará en la oferta comercial correspondiente:

- **Depósito/Cesión/Comodato:** en este caso Lemon Play cederá el uso y disfrute del equipo o equipos en cuestión al Cliente mientras exista relación comercial. En cualquier caso Lemon Play se reserva el derecho de empezar a cobrar un alquiler mensual a los Clientes por los equipos que en principio se cedían o bien vendérselos, comunicándoselo al Cliente con un preaviso de un mes, al momento en que la revisión tenga lugar.
- **Arrendamiento/Alquiler del Equipo:** en el caso de que el Cliente se dé de alta en una modalidad de servicio u oferta que incluya el alquiler del Equipo Lemon Play arrendará el Cliente tal Equipo por el tiempo de duración del contrato y por el precio correspondiente a la tarifa vigente y/o promoción suscrita por el Cliente en el momento de la contratación, permaneciendo el Equipo en propiedad de Lemon Play. El Cliente pagará a Lemon Play el importe correspondiente mediante una cuota de alquiler fija que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo. Dicha cuota se devengará y facturará al Cliente por periodos mensuales. La primera cuota, o su parte proporcional, se incluirá en la primera factura emitida por Lemon Play. El equipo podrá ser nuevo o previamente utilizado estando en cualquier caso en correcto estado de funcionamiento. El Cliente está obligado a usar el equipo diligentemente, destinándolo al uso para el que ha sido cedido, no pudiéndolo subarrendarlo en todo o en parte ni realizar alteraciones. El será responsable del deterioro o pérdida del equipamiento a no ser que compruebe haberse ocasionado sin culpa suya.
- **Venta del Equipo:** cuando así lo determine de forma expresa la concreta oferta del servicio, Lemon Play transmitirá al Cliente dicho Equipo en régimen de compraventa, pasando el mismo a ser propiedad del Cliente una vez que éste haya pagado el precio estipulado para el mismo. Lemon Play se reserva el derecho a sustituir, en cualquier momento, cualquiera de los elementos que componen el Equipo, por uno de características equivalentes o similares.

Si el Cliente optara por la compra a plazos de un equipo (o de varios), el Cliente se obliga a realizar los pagos según los plazos e importes acordados, sin que se pueda realizar ningún acto de enajenación sobre el equipo en tanto en cuanto no haya abonado a Lemon Play la totalidad del mismo. El Cliente dispone de un plazo de siete días hábiles desde la entrega del equipo/s para desistir de la compra a plazos realizada, de acuerdo con lo indicado en la legislación vigente de venta a plazos, pudiendo Lemon Play exigirle, de acuerdo con la misma, una indemnización por la depreciación comercial de equipo/s. Si el Cliente deseará además solicitar la baja o desistimiento del servicio de comunicaciones lo realizará conforme a lo establecido en las presentes CGC, En caso de que por cualquier motivo, el Cliente no pague dos cuotas del pago aplazado, se dé de baja del servicio de comunicaciones asociado o dicho servicio fuera suspendido por impago, Lemon Play se reserva la facultad de emitir una factura con el total de los pagos pendientes de abono, así como el cargo correspondiente por gastos de gestión que el Cliente deberá pagar de acuerdo con lo dispuesto en las CGC, sin perjuicio esto de las cantidades estipuladas como penalización por incumplimiento de la permanencia pactada.

La cobertura de los dispositivos inalámbricos instalados en estos equipos vendrá limitado por la estructura interna de su domicilio, sin que Lemon Play sea responsable de que el Cliente no pueda acceder al servicio desde cualquier punto dentro de su domicilio, ni de las consecuencias que para el mismo puedan derivarse del uso del equipo suministrado bajo estas circunstancias. Lemon Play tampoco es responsable de los accesos no consentidos a la red inalámbrica del Cliente por parte de terceros.

El régimen de devolución y garantía de los equipos será el indicado a continuación, salvo que de dicho Servicio tuviera en cualquiera de particularidades al respecto.

Devolución

En caso de que el Cliente solicite la cancelación de la solicitud de alta o la extinción del contrato, o bien la migración a otro producto o servicio que necesite otro Equipo, y el Cliente tuviera los Equipos en régimen de depósito/cesión o alquiler, el Cliente deberá devolver los mencionados equipos a Lemon Play. Igualmente en los casos de interrupción definitiva del Servicio o finalización del contrato por cualquier causa, el Cliente deberá devolver a Lemon Play, cualquier equipo que el Cliente tuviera cedido o arrendado, en cualquiera de las oficinas comerciales de Lemon Play. Dicho equipo deberá devolverse con todos sus accesorios, en correcto estado de funcionamiento y sin otro deterioro que el provocado por el transcurso del tiempo. En el caso de que Lemon Play no reciba dicho/s Equipo/s en el plazo establecido o en su defecto en el plazo de quince días hábiles a contar desde la terminación del contrato, Lemon Play se reserva el derecho a facturar al Cliente la cantidad de hasta 180 euros más IVA en concepto de indemnización por el incumplimiento de sus obligaciones, o bien, para el caso de cesión/depósito de varios equipos, de la suma del valor de cada uno de las que figure en las Condiciones Particulares del Contrato Multiservicio. En los supuestos de deterioro o manipulación de los equipos, podremos cobrarle la cantidad de hasta 180 euros antes citada, una vez transcurrido el plazo de quince días antes mencionado o en la fecha anterior en que tuviésemos constancia de estos hechos. Con independencia de lo anterior, mantendremos nuestro derecho de exigirle la devolución de los equipos alquilados y realizar con esta finalidad cuantas gestiones precisemos para su recuperación, incluyendo su reclamación por vía judicial, así como la exigencia de las indemnizaciones que procedan.

En el caso que los Equipos que presenten averías o un mal funcionamiento continuado en régimen de cesión y/o alquiler el Cliente deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente para que Lemon Play valore la procedencia de su reparación o en su caso sustitución por otro equipo, con prestaciones equivalentes.

En caso de sustitución el Cliente deberá devolver el Equipo en su embalaje original con todos los accesorios originales. Para dejar constancia de la devolución efectiva del Equipo, el Cliente podrá tener que firmar un documento de Devolución del Equipo del que se guardará un original del Cliente y otro Lemon Play.

Si los equipos presentasen averías o un mal funcionamiento continuado, pero el Cliente tuviera los mismo en régimen de compraventa, el Cliente podrá hacer uso de la garantía correspondiente de acuerdo con la normativa vigente.

11. INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

En caso de que fuera necesario para configurar y/o activar correctamente, el realizar una Instalación en el domicilio del Cliente, éste deberá permitir la entrada a su domicilio del personal técnico de Lemon Play o autorizado por ella, para realizar dicha instalación. Dicha instalación podrá conllevar un coste asociado en cuyo caso se informará previamente al Cliente.

Igualmente en los casos en los que fuera necesario trabajos de mantenimiento, inspecciones, localización o reparación de averías, desmontaje o retirada de equipos propiedad de Lemon Play, el Cliente igualmente deberá permitir el acceso del personal técnico a sus domicilios.

12. PROTECCIÓN DE DATOS

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, Lemon Play informa al Cliente de que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal creado por Lemon Play y bajo su responsabilidad para finalidades de comercialización, mantenimiento de su relación contractual y gestión de Lemon Play, así como las labores de información, envío de publicidad personalizada o no, propia o de terceros, de promoción, formación, información y estudios de mercados y análisis para conocer el grado de satisfacción del Cliente.

Asimismo, el impago de todos o alguno de los servicios contratados por el Cliente, facultará a Lemon Play, a comunicar este extremo a los servicios y entidades de información sobre solvencia patrimonial y de crédito. La duración de este tratamiento se efectuará incluso una vez se haya terminado el presente contrato excepto para aquellas finalidades que devengan inaplicables tras la terminación del mismo.

No obstante, el Cliente podrá revocar el consentimiento otorgado en cualquier momento de conformidad con lo establecido en esta cláusula. Asimismo, por medio del presente contrato, Lemon Play requiere su consentimiento para tratar, junto con sus datos personales, los datos correspondientes a su tráfico y facturación para la promoción de servicios propios de Lemon Play y de terceros.

El consentimiento se entenderá otorgado si no manifiesta lo contrario y podrá ser revocado en cualquier momento. A estos efectos, el tipo de datos que podrán ser tratados son los relativos a: número de teléfono asignado al Cliente, ubicación, tipo de material empleado, numeración de destino, duración de las llamadas realizadas y/o volumen de datos transmitidos, fecha de la llamada o del servicio, y datos relativos al pago y aquellos otros que en un futuro se revelen como necesarios para la gestión del tráfico y facturación de los servicios.

Asimismo se informa al Cliente de su facultad de ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse a tal fin en la forma y condiciones previstas en la normativa dirigiéndose a Zona Energía, S.L. C/ Extramuros, 73, 11650 Villamartín (Cádiz). Telf: 856 00 16 00, o correo electrónico info@lemonplay.es.

Lemon Play le informa, que los efectos de beneficiarse de ofertas de equipos y servicios de telecomunicaciones que puedan ser de su interés, durante y tras la vigencia del Contrato, y que sean comercializados por las entidades con las que Lemon Play tenga vinculación accionarial o de participación, y por las que conforman el grupo societario en la que ésta se integra, y aquellas otras entidades que integren en un futuro el grupo societario en el sentido de lo dispuesto en el art. 42 del Código de Comercio, sus datos de carácter personal podrán ser comunicados a dichas sociedades para ser incorporados y tratados en sus ficheros con la finalidad exclusiva de realizar labores de información, publicidad, promociones u ofertas comerciales, personalizadas o no y, en general, para la realización de una gestión integrada de los productos y servicios de grupo societario, así como para que el Cliente pueda recibir información técnica, comercial, informativa o cualquier otra de dichas sociedades, con el alcance y límites establecidos en la legislación vigente. Asimismo, la sociedad dominante en la que, en su caso, figure integrada Lemon Play, podrá comunicar los datos a los operadores integrados en el grupo societario, exclusivamente con la finalidad indicada. El Cliente autoriza expresamente el tratamiento y comunicación de sus datos en la forma establecida en este párrafo, teniendo este consentimiento siempre carácter revocable sin efectos retroactivos conforme a lo dispuesto en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal. Asimismo, el Cliente presta su consentimiento para la comunicación de aquellas entidades que estén vinculadas a los canales de distribución de Lemon Play, o colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los servicios y, para fines publicitarios, comerciales y de recobro.

CONSERVACIÓN DE DATOS

Los datos del Cliente serán conservados por parte de Lemon Play mientras la relación con el Cliente permanezca vigente. Finalizada ésta, Lemon Play mantendrá los datos por el tiempo necesario para el cumplimiento de las

obligaciones de facturación y cobro, y de cualquier otra obligación establecida por la normativa vigente. Lemon Play se compromete al deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología.

13. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

Lemon Play se compromete a adoptar e instalar las medidas y medios técnicos exigibles por la legislación sectorial vigente en función de las infraestructuras utilizadas para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de Lemon Play. En concreto en lo relativo a la interceptación legal de las comunicaciones se estará a lo dispuesto en el Capítulo II del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Usuarios o Normativa que los sustituya. Lemon Play queda exonerando de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cualquier acción u omisión por éste que quebrante el secreto de las comunicaciones. No obstante lo anterior, el Cliente autoriza expresamente a que se realicen grabaciones de las conversaciones que mantenga con el servicio de Atención al Cliente de Lemon Play a fin de dejar constancia de las contrataciones u otras acciones comerciales efectuadas por Lemon Play, así como para llevar a cabo un control sobre la calidad del servicio.

14. CESIÓN A TERCEROS

Los servicios prestados por Lemon Play son personales por lo que no podrán ser objeto de reventa, cesión o explotación comercial de clase alguna a terceros por parte del Cliente sin consentimiento expreso de Lemon Play, tal y como se recoge en el art. 4.1.

15. COMPROMISOS DE PERMANENCIA

Determinados Servicios prestados por Lemon Play conllevan un compromiso de permanencia en los mismos asociado a la adquisición o cesión de un terminal o equipamiento a precio promocional o al correspondiente descuento o ventaja de los servicios ofertados por Lemon Play, que el Cliente que los contrate deberá respetar comprometiéndose a permanecer en todos los servicios, ya sean fijos o móviles, de telefonía, televisión o internet contratados con Lemon Play durante el plazo establecido en la CP del presente contrato y que el cliente acepta a la firma del contrato. Dicho plazo comienza en la fecha de su contratación y tendrá la duración definida por Lemon Play y aceptada por el Cliente y que se especificará al formalizar la contratación de los servicios. Si el Cliente incumple los compromisos de permanencia a los que se hubiera comprometido contractualmente, por darse de baja del Servicio antes del plazo estipulado, se le podrá cobrar un cargo por incumplimiento de dicho compromiso, determinado en las CP del presente contrato, si en las CP en lugar de determinar cantidad remite a las condiciones generales del contrato esta cantidad será de 180€ por cada uno de los servicios que se hayan contratado, siendo el Cliente conocedor previamente a la firma del contrato, todo ello debido a la pérdida de las ventajas puestas a su disposición y que se encuentran condicionadas a su permanencia.

Una vez finalizado el compromiso de permanencia, el Cliente podrá acogerse a nuevas promociones y beneficios de tarifa o condiciones, adquiriendo un nuevo compromiso de permanencia como contrapartida. Para ello será suficiente el mutuo acuerdo entre Lemon Play y el Cliente, que tendrá que ser aceptado en un anexo, el cual podrá notificarse mediante correo electrónico, fax o cualquier otro medio que deje constancia del acuerdo entre ambas partes.

16. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FUERZA MAYOR

Lemon Play no será responsable en caso de imposibilidad de prestar Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos, y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de prestar servicio se deba al propio Cliente o a toda persona autorizada por el.

17. LEGISLACIÓN APLICABLE

La relación contractual establecida entre Lemon Play y el Cliente se regirá en todo caso por la legislación española aplicable en el momento de la prestación del servicio correspondiente.

El presente Contrato podrá ser modificado para adaptarlo de conformidad con la legislación vigente, y previa notificación escrita al Cliente con un plazo de preaviso de 1 mes. Transcurrido dicho plazo sin que Lemon Play haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

En caso de incompatibilidad entre las CGC y la CP aplicables a cada uno de los Servicios contratados por el Cliente, prevalecerán las CP sobre las CGC.

18. RECLAMACIONES

El Cliente podrá dirigirse a Lemon Play, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del servicios, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio.

El Cliente podrá efectuar las reclamaciones en el plazo de 1 mes desde el hecho

motivador de la reclamación, dirigiéndose a Zona Energía, S.L., C/ Extramuros, 73. 11650 Villamartín (Cádiz) o dirigiéndose a cualquiera de las oficinas comerciales de Lemon Play o por el correo electrónico info@lemonplay.es.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta de Lemon Play en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. El arbitraje correspondiente deberá ser aceptado expresamente por Lemon Play. En caso de que la reclamación exceda del citado ámbito de sumisión al sistema de arbitraje de consumo o que así lo estime conveniente el Cliente, el Cliente si es persona física podrá dirigirse, en el plazo de tres meses desde la respuesta de Lemon Play o la finalización del citado plazo sin que Lemon Play le haya respondido, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. El plazo para resolver y notificar será de seis meses. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación así como un número de referencia de la misma. El Cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en las oficinas comerciales.

19. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

Lemon Play se compromete a facilitar la información precontractual de forma clara y comprensible para el Cliente para que pueda tomar la decisión de contratar con toda la información necesaria, entre ellas:

DIRECTIVA 2001/83/UE. Que tiene que adaptar la legislación interna.

- las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios;
- la identidad del comerciante, por ejemplo su nombre comercial, la dirección geográfica en la que esté establecido y su número de teléfono;
- el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o servicios, la forma en que se determina el precio así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales;
- cuando proceda, los procedimientos de pago, entrega y funcionamiento, la fecha en que el comerciante se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio, así como el sistema de tratamiento de las reclamaciones del comerciante.
- además del recordatorio de la existencia de una garantía jurídica de conformidad para los bienes, la existencia y las condiciones de servicios postventa y las garantías comerciales, cuando proceda;
- la duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución;
- cuando proceda, la funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables;
- cuando proceda, toda la interoperatividad pertinente del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el comerciante o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer.