

Condiciones generales

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES, FIJAS Y DE TELEVISIÓN PARA CLIENTES

1. Objeto

Las presentes condiciones generales (Condiciones Generales) son de aplicación a los Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas, de Televisión y otros servicios de valor añadido (cualquier de ellos, el Servicio o los Servicios) que llevan a cabo Avatel Telecom S.A. y Avatel Móvil S.L.U., ambas sociedades de nacionalidad española y domiciliadas en Avenida de la Transición Española no26 Parque Omega edificio F, 28108, Madrid.

La provisión del Servicio de Comunicaciones Móviles será realizada por Avatel Móvil S.L.U (Servicio Móvil).

La provisión del Servicio de Comunicaciones Fijas será realizada por Avatel Telecom, S.A. (Servicio Fijo). El Cliente puede contratar el Servicio Fijo de acceso a Internet de Banda Ancha (Internet Fijo) y/o un servicio de llamadas con el que el Cliente puede realizar y recibir llamadas desde un terminal fijo (Servicio Fijo de Llamadas).

La provisión del Servicio de Televisión será realizada por Avatel Telecom, S.A. (Servicio TV).

El Cliente puede contratar los Servicios de manera individual o de forma conjunta (paquetes convergentes) en función de sus necesidades y de las ofertas comerciales de Avatel Telecom, S.A. y de Avatel Móvil, S.L.U., vigentes en cada momento.

Ambas sociedades serán denominadas, conjunta o individualmente, Avatel.

Es requisito para la provisión del Servicio que el Cliente sea residente en España, pudiendo Avatel denegar la provisión del Servicio en caso contrario.

2. Contrato, facturación y pago de los Servicios.

2.1. Contrato.

Las tarifas de los Servicios, así como el resto de condiciones comerciales y económicas asociadas a los mismos se facilitan al Cliente en el momento de la contratación y, junto con los datos proporcionados por el Cliente necesarios para la contratación y provisión de los Servicios, forman las Condiciones Particulares aplicables entre el **Cliente y Avatel**. Las Condiciones Particulares y las Condiciones Generales junto con la carátula constituyen el contrato (Contrato) que regirá la relación entre el Cliente y Avatel.

El Cliente podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales, especificando la restricción solicitada. Para el ejercicio de las citadas desconexiones/conexiones el Cliente deberá dirigirse a Avatel por teléfono al número de atención al Cliente 910800910 (o el número que lo sustituya), en www.avatel.es, o bien por correo a la dirección del punto 1.

Avatel deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en el plazo máximo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la comunicación remitida por el Cliente, o Avatel correrá con los costes derivados de la no realización de este trámite.

Si el cliente quiere volver a suscribirse a los mismos, deberá enviar una solicitud expresa, por las mismas vías.

2.2. Facturación.

Avatel Telecom, S.A. asume la facturación y el cobro de los Servicios contratados por el Cliente, actuando en nombre propio y por cuenta del propio Avatel Telecom, S.A. y de Avatel Móvil, S.L.U., además de la realización de otras prestaciones accesorias de atención al Cliente, servicios logísticos y de posventa. El Cliente acepta que Avatel Telecom, S.A. emita una factura mensual en la que se incluirá (i) de manera vencida o anticipada (en función de la oferta contratada y vigente en cada momento) la cuota fija del Servicio contratado (ii) en su caso, los consumos no incluidos en la cuota fija en los que el Cliente haya incurrido en el mes anterior, Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, Avatel podrá hacerlo en los siguientes periodos. y (iii) cualquier otro concepto facturable relacionado con los Servicios tales como descuentos, costes por instalación o envío, cuotas de alquiler de Equipos, cargos por suscripción de contenidos, penalizaciones, servicios de tarificación adicional o similares.

Salvo que el Cliente manifieste su voluntad de recibir la factura en papel, la factura será emitida en formato electrónico. El Cliente acepta expresamente la emisión de su factura en soporte electrónico, a través de medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. La factura electrónica tendrá los mismos efectos jurídicos que la factura en soporte papel y estará a disposición el Cliente a través de la web de Avatel. No obstante, el Cliente, en cualquier momento, podrá solicitar a Avatel, a través de una solicitud realizada al Número de Atención al Cliente o el Área

Cliente de la web de Avatel, recibir sus facturas en soporte papel. El cambio de soporte se realizará a partir de la emisión de la siguiente factura. Para visualizar la factura en soporte electrónico el Cliente deberá ser usuario registrado de la web www.avatel.es, dándose de alta en el Área Cliente "AVATEL". Así mismo si el Cliente desea recibir una notificación de disponibilidad de la factura en soporte electrónico, Avatel le enviará un aviso a la dirección de correo electrónico que haya facilitado.

2.3. Pago. El pago se realizará por el Cliente mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente ha indicado en el registro de los datos, comprometiéndose el Cliente a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a Avatel. La fecha en que se debe realizar el pago será aquélla en la que la entidad de crédito en la que esté abierta la cuenta bancaria reciba la notificación de Avatel con el importe de las cantidades a abonar por el Cliente.

El Cliente deberá abonar la cuota de alta/instalación en el momento de la contratación del servicio a Avatel, que podrá coincidir con la fecha de la instalación del servicio contratado. Asimismo, satisfará por adelantado el pago de las cuotas mensuales fijas (bonos de telefonía incluidos), y el de las tarifas por consumo se realizarán a mes vencido. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de Avatel y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

2.4. Garantías.

Avatel podrá solicitar al Cliente la constitución de determinadas garantías con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato por parte del Cliente y en concreto ante las siguientes situaciones: (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con Avatel o con un tercero, (ii) el retraso reiterado del Cliente en el pago a Avatel y/o (iii) la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio. De este modo, antes de la firma del Contrato o en cualquier momento durante la vigencia del mismo, Avatel podrá: (i) solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación, (ii) solicitar al Cliente un adelanto en función de su consumo anterior, (iii) asignar al Cliente un límite de crédito y/o (iv) restringir al Cliente el acceso a tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y/o llamadas internacionales. Las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto se tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitase el cambio de titularidad de su Contrato, Avatel podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente.

Avatel podrá denegar la provisión de los Servicios o suspender de manera temporal o definitiva los mismos por falta de constitución de la garantía solicitada por Avatel.

2.5. Incumplimiento de la obligación de pago: suspensión temporal y resolución.

2.5.1. Retraso en el pago. El retraso en el pago, total o parcial, por parte del Cliente de las cantidades debidas por los Servicios de Comunicaciones contratados podrá dar lugar a la restricción de las llamadas salientes y/o a la suspensión de la provisión de los Servicios desde que Avatel tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso al Cliente, a excepción del Servicio Fijo cuya suspensión se llevará a cabo cuando el retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente sea superior a un (1) mes desde la presentación de la factura correspondiente, también previo aviso al Cliente.

2.5.2. Suspensión del servicio

Para que la suspensión del servicio telefónico fijo pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos: (i) Avatel requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos quince (15) días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio. La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión. (ii) La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil. (iii) El retraso en el pago por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del contrato, en dos (2) ocasiones, por mora en el pago del servicio telefónico, dará derecho a Avatel a la interrupción definitiva del servicio y a la resolución del contrato.

En el caso de servicios distintos al telefónico fijo, (i) Avatel podrá suspender los servicios distintos al de telefonía fija, a partir del día siguiente en que se verifique el impago una vez presentado al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación por los Servicios distintos de telefonía. (ii) La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil. (iii) No será suspendido el servicio telefónico fijo por impago de los Servicios distintos de telefonía fija.

La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades devengadas independientes del tráfico y que se correspondan con el Servicio contratado. En el supuesto de suspensión temporal del Servicio Fijo de Llamadas por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido. Además de lo anterior, en el caso de que se produzca el impago por parte del Cliente, Avatel repercutirá los costes ocasionados derivados del incumplimiento del Cliente por cada factura impagada, sin perjuicio de otras acciones que pueda llevar a cabo como (i) la ejecución de depósitos, fianzas o demás garantías existentes o (ii) la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

2.5.3. Resolución. Avatel podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago de cualquier servicio contratado distinto del de telefonía fija, transcurridos veinte (20) días naturales desde que se hubiera iniciado la suspensión del Servicio, previo requerimiento al Cliente por correo postal concediéndole un plazo adicional de quince (15) días naturales para satisfacer la deuda. La mora en el pago de servicios distintos de telefonía fija no será

causa de resolución del presente contrato en lo referente al servicio de telefonía fija. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión de los servicios de TV y/o acceso a Internet, Avatel restablecerá el servicio al Cliente dentro de los siete (7) días laborables siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del pago. A tal efecto, el Cliente deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes, así como los gastos generados tanto como consecuencia de los impagos como por el cobro de impagos, incluyendo a estos efectos los gastos y costas que, en su caso, se hubiesen originado.

2.6. Restricciones del servicio.

Avatel se reserva el derecho a restringir el servicio al cliente al detectar un uso anómalo del servicio, que puede consistir en la detección de:

- Tarifificaciones adicionales una vez consumidos un determinado número de horas del servicio.
- Servicios de suscripción SMS.
- Servicios internacionales.
- Cuando se excedan los límites de crédito asignados a su contrato.
- Por incumplimiento de grave de las condiciones o realización de alguna de las actividades prohibidas en estas condiciones.

3. Atención al Cliente.

El Cliente cuenta con un servicio de atención e información a través de la Web, en el servicio telefónico gratuito de Atención al Cliente 1790 ó 910 800 910, en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones, en los puntos de venta de Avatel.

4. Datos del Cliente.

4.1. Protección de datos de carácter personal.

Avatel Telecom, S.A. informa al Cliente de que los datos personales que recabe tanto para la contratación del Servicio como durante su provisión serán responsabilidad de Avatel Telecom, S.A. y/o Avatel Móvil, S.L.U. (conjuntamente Avatel) según corresponda y serán tratados para permitir el buen desarrollo de la relación contractual entre las partes (prestar los servicios y facturarlos). Asimismo, para los casos de portabilidad numérica fija/móvil Avatel tratará los datos que recabe del Cliente o de un operador tercero para llevarla a cabo. El Cliente autoriza la cesión de sus datos por parte del operador con quien tiene contratados sus servicios hacia el operador que los prestará en adelante con el fin de verificar la identidad del solicitante, gestionar la portabilidad y conservar su número tras la portabilidad. Avatel, por interés legítimo ya que es necesario para la prestación del Servicio podrá: (i) tratar los datos de localización generados por uso del dispositivo móvil: (a) solo por el tiempo necesario para proveer los Servicios de valor añadido que impliquen tal localización y que el Cliente previamente haya solicitado, y (b) de forma

anónima y agregada, para conocer en cada momento el estado y funcionamiento de la red, comprobar que el Servicio se está prestando correctamente y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejora en la red, gestionar el tráfico y desarrollar nuevos productos y servicios e (ii) instalar y actualizar en los dispositivos y Equipos del Cliente aplicaciones relacionadas con Servicios de Avatel o por terceros que intervengan en la provisión de dichos Servicios con el fin de facilitar su mejor uso, así como mejorar la satisfacción del Cliente y proveerle del mejor Servicio posible (iii) utilizar herramientas de control del volumen y el uso de datos para gestionar el funcionamiento de su red y los Servicios contratados por el Cliente, solventar incidencias de red y mejorar y/o desarrollar la misma (iv) consultar ficheros solvencia para prevenir el fraude en la contratación y posterior prestación del Servicio e incluir en estos ficheros los datos del Cliente que impaga los Servicios en aras de garantizar su derecho legítimo al cobro de los mismos (v) detectar fraude, proteger sus redes o evitar daños en las mismas.

Adicionalmente, una vez otorgado el consentimiento por el Cliente de acuerdo con lo indicado en la carátula del contrato y a los efectos de que sus datos se incluyan en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) los datos del Cliente serán facilitados por Avatel a la comisión del Mercado de las Comunicaciones en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento. Sin perjuicio de ello, el Cliente podrá solicitar a Avatel la exclusión de sus datos de las guías telefónica y de los servicios de consulta telefónica de sus datos personales, así como a que se indique que sus datos personales pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, o que se enmienden errores existentes en sus datos personales. En caso de que solicite que sus datos no sean incluidos en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) ha de ser consciente que a través del servicio “Identificación de la línea llamante en destino” se permite la identificación de su número telefónico por el destinatario de la llamada. Asimismo, también debe ser consciente de que a través del servicio “Identificación de línea conectada” se permite la identificación del número telefónico del destinatario de la llamada por parte del que la realiza. A estos efectos, si no desea que su número sea identificado deberá ejercitar sus derechos de acuerdo con lo previsto en el apartado relativo a los servicios de identificación de línea de origen y línea conectada.

5.Cesión, Modificación, Suspensión y Finalización del Contrato.

5.1. Cesión.

Avatel podrá contratar prestadores de servicios y colaborar o ceder los contratos formalizados a terceras entidades para llevar a cabo la instalación o el suministro de la totalidad o parte de los productos a que se compromete en virtud de las diferentes operaciones que se vayan formalizando. No se requerirá consentimiento alguno por parte del cliente para la cesión de los derechos y obligaciones del presente contrato a una sociedad filial de Avatel.

En caso de que el Cliente desee ceder el Contrato a un tercero deberá solicitar el cambio de titular a Avatel conforme al procedimiento establecido por Avatel a tal efecto. El cambio de titularidad podrá conllevar un coste para el Cliente del que Avatel le informará antes de llevarlo a cabo. El cambio de titularidad no exonera al Cliente del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

5.2. Modificación.

El Contrato se modificará en el caso de que así lo exija la normativa aplicable a los Servicios. Avatel comunicará al Cliente la modificación con base en este motivo antes de que la misma sea efectiva. Asimismo, Avatel podrá modificar el Contrato en aquellos supuestos en los que se produzca/n cambio/s en las condiciones técnicas, comerciales, económicas y/u operativas de los Servicios y/o del mercado en el que opera Avatel, previa comunicación al Cliente mediante comunicación individualizada en la que se haga constar el motivo de la modificación y con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor de la modificación. No obstante, si el Cliente no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida, podrá resolver unilateralmente el Contrato sin que dicha resolución lleve aparejada penalización alguna con causa en la misma.

Si el Cliente sigue utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio, se entenderá que está de acuerdo con el mismo.

5.3. Suspensión y Finalización del Contrato.

5.3.1. Suspensión.

Además de la suspensión temporal a instancia de Avatel por los motivos válidos establecidos en las presentes Condiciones Generales, el Cliente podrá solicitar si así lo deseara la suspensión del Contrato de manera temporal sin que ello suponga la finalización del mismo, dirigiéndose para ello al Servicio de Atención al Cliente para situaciones como la sustracción o pérdida de móvil.

5.3.2. Finalización.

El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en todo caso, por voluntad del Cliente, bastando la sola comunicación previa a Avatel acreditando su identidad y con una antelación mínima de dos (2) días hábiles. El Cliente podrá interesar la baja de los Servicios (i) a través del teléfono gratuito de atención al cliente, (ii) en cualquiera de las tiendas de Avatel. En el caso de que el Cliente finalizara parcialmente el Contrato respecto de alguno de los Servicios contratados, se mantendrán los Servicios que continúen dados de alta, produciéndose la correspondiente adaptación de las Condiciones Particulares. Las causas generales por las que Avatel podrá finalizar el Contrato son (a) la extinción de la habilitación de Avatel para proveer el Servicio; (b) el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones como el retraso en el pago de las cantidades adeudadas por un período superior a tres (3) meses; (c) la suspensión temporal, no voluntaria, del Servicio en dos (2) ocasiones; (d) en los casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de

comisión de fraude; (e) por falta de constitución de la garantía solicitada por Avatel; (f) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas de uso correcto comúnmente aceptadas; (g) por cambio de domicilio del Cliente cuando Avatel no tenga implantada la red en el nuevo domicilio. En este caso, el Cliente deberá informar por escrito a Avatel de dicho cambio de residencia, con treinta (30) días de antelación a que éste se produzca, así como aportar a Avatel la nueva dirección. En el plazo de quince (15) días tras dicha comunicación, Avatel le transmitirá la posibilidad de prestarle servicio en el nuevo domicilio. Si Avatel no tuviera desplegada su red en la nueva dirección, el Cliente podrá resolver el contrato, siempre que hubiera cumplido el período de permanencia al que se comprometió a la firma del mismo. Si la permanencia no se hubiera cumplido, el Cliente podrá optar entre resolver el contrato abonando la penalización que corresponda, o mantener el contrato hasta la finalización de la permanencia

6. Calidad

6.1 Indemnización derivada de la obligación de calidad en Telecomunicaciones

Con relación al parámetro de tiempo de interrupción del servicio, Avatel se compromete a que el periodo de interrupción del servicio telefónico disponible al público y del servicio de acceso a internet no supere las cuarenta y siete (47) horas por periodo de facturación, tiempo a partir del cual indemnizará a sus Clientes por un valor directamente proporcional al tiempo de pérdida total del servicio. El cómputo del periodo de interrupción del servicio será el resultado de la suma de los tiempos transcurridos desde que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio hasta el momento del restablecimiento de su normal funcionamiento. A estos efectos, el instante de inicio del cómputo del periodo de interrupción del servicio será el primero de los dos sucesos siguientes: El de notificación por el Cliente del aviso de avería al número 910800910 o el del registro del operador de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio. En el supuesto de que Avatel supere el parámetro de tiempo de interrupción del servicio establecido en la presente cláusula, Avatel se compromete a realizar un descuento en factura, previa solicitud por parte del Cliente.

6.1.1. Para el servicio telefónico disponible al público

Avatel se compromete a indemnizar al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes cantidades: El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado; o bien, cinco (5) veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

6.1.2. Para el servicio de acceso a internet

Para el supuesto de interrupción del servicio de internet, Avatel se compromete a indemnizar al Cliente con la cantidad resultante de obtener el promedio de las cantidades facturadas por este servicio en los últimos tres (3) meses prorrateados por el tiempo de efectiva interrupción del servicio, continua o discontinua y superior a seis (6) horas, en horario de 8 a 22 horas. No será de aplicación lo anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

1. a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

Además de dichos servicios el Cliente podrá contratar servicios o funcionalidades adicionales que podrán ser objeto de tarifas independientes, rigiéndose en lo demás por lo previsto en este contrato.

6.1.3. Para el servicio de televisión digital por cable

En caso de interrupción del servicio de televisión digital, Avatel se compromete a indemnizar al Cliente, previa solicitud por éste, por una cantidad equivalente a la para proporcional de la cuota mensual del servicio de televisión digital prorrateada por el periodo en el que se efectúe la interrupción.

6.2. Generalidades sobre calidad.

La no recepción de los servicios de pago por unidad de uso contratados dará lugar a indemnización por una cantidad equivalente a la cantidad pagada por los citados servicios. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, Avatel no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción del servicio en los siguientes supuestos:

(i) incumplimiento grave por el Cliente o de las personas a su cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de demora en el pago; (ii) por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente; (iii) resoluciones administrativas o judiciales; (iv) fallo en el suministro eléctrico; (v) cuando haya una mala o inadecuada utilización por parte del Cliente de los equipos entregados por Avatel; (vi) en supuestos de fuerza mayor, como tormentas, incidencias meteorológicas, etc.; (vii) operaciones de Mantenimiento de la Red e incidencias técnicas imprevistas; (viii) las interrupciones ocasionales de menos de diez (10) minutos; (ix) si se debe a la actuación de terceros. (x) cuando sean servicios de llamadas en itinerancia (Roaming) que se presten en el extranjero por operadores distintos a Avatel, ya que no podemos asegurar su disponibilidad. La indemnización se llevará a cabo mediante un descuento en posteriores facturas mensuales del Cliente o mediante una compensación en servicios equivalente, a elección de Avatel.

Avatel se compromete a indemnizar automáticamente al Cliente en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro.

En el supuesto de interrupciones por causas de fuerza mayor, Avatel compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota del abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

6.3. Compromiso por avería.

En el supuesto en que una avería tenga una duración inferior a cuarenta y siete (47) horas y superior a diez (10) horas, AVATEL se compromete a abonar, previa solicitud por parte del Cliente, la indemnización proporcional señalada en los puntos 6.1.1., 6.1.2. y 6.1.3. anteriores.

7. Descripción de los Servicios.

El Cliente manifiesta que es consciente de toda la información sobre la tarifa que le resulta de aplicación, así como las limitaciones que en su caso existan acerca del acceso o de la utilización de los Servicios y de las aplicaciones. 7.1 Servicio telefonía Móvil

En el caso de llamadas ilimitadas nacionales de telefonía móvil: límite de 6.000 minutos /mes/línea. Una vez superado el límite 0,149 € impuestos no incluidos) de establecimiento y 0,05 €/min (impuestos no incluidos) Las llamadas a numeración especial como 700, 901 o 902 tendrán su propio coste y no están incluidas dentro de los bonos de llamadas nacionales. Consultar tarifas en www.avatel.es. Mensajes: SMS nacionales a móviles 0,05 €/SMS (impuestos no incluidos.). SMS internacional (a móviles de otros países): 0,20€/SMS (impuestos no incluidos). Servicio de MMS no disponible. Datos móviles navegación nacional y en roaming Zona1: superados los datos incluidos en la tarifa contratada se reducirá la velocidad (16kbit/s) hasta 1GB y después se le cortará el servicio.

7.2 Roaming

Roaming e internacional: Una vez superados los datos incluidos en la tarifa o llamadas a países no incluidos, se tarificará según la tarifa contratada por defecto para cada tipo de uso. Para más información visite www.avatel.es

Las tarifas vigentes también están disponibles en la Web.

7.2.1. Acceso al Servicio de Roaming en el Servicio Móvil

Si el Cliente se encuentra fuera del territorio nacional, el OPERADOR le prestará el Servicio Móvil a través de roaming, salvo que el Cliente indique lo contrario

en el momento de la contratación del Servicio Móvil o en cualquier momento a través de los canales disponibles de Atención al Cliente, siendo de aplicación las tarifas correspondientes. Las tarifas del OPERADOR ya incluyen como tarifa nacional el tráfico de roaming en Z1 (la Unión Europea). El tráfico razonable y no abusivo en roaming desde un país perteneciente al espacio económico europeo con destino cualquiera de esos países, se computará en el tráfico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada. Se considerará uso abusivo en roaming: a) la inexistencia de residencia vínculo estable en España del Cliente, pudiendo el OPERADOR solicitar documentación justificativa de dichos vínculos; b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming; c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM por parte del Cliente; d) cuando se observe que, en un periodo mínimo de cuatro (4) meses, el consumo y/o estancia por parte del Cliente/líneas en los países mencionados sea mayor que el consumo y/o estancia realizados en España. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir al OPERADOR en casos de fraude y/o uso ilícito del Servicio o contrario a las normas de uso razonable. Para el tráfico de roaming que se realice en el resto de países del mundo o en coberturas no terrestres se aplicará la tarifa correspondiente. Para más información en www.avatel.es. En los casos de uso abusivo en roaming el OPERADOR, previa notificación al Cliente con quince (15) días de antelación, aplicará un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor según el Reglamento de Ejecución UE 2016/2286.

8. Instalación de los Servicios.

El Cliente autoriza a Avatel y a los técnicos a que ésta designe a acceder a su domicilio y realizar todas las acciones necesarias para la correcta instalación de los equipos necesarios para proveer los Servicios, así como, en su caso, su retirada. El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarios para la instalación y uso del Servicio Fijo. En el caso de la Fibra, si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la provisión del Servicio Fijo, se requerirá instalación física en el domicilio del Cliente.

Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra Avatel incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que deberá ser abonado por el Cliente en la primera factura tras la instalación. No obstante, dicho coste podrá ser asumido parcial o totalmente por Avatel y sólo será repercutido en la factura del Cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de Fibra dentro del plazo establecido en las Condiciones Particulares. Transcurrido el periodo acordado con el Cliente en las Condiciones Particulares, si continúa activo el Servicio de Fibra, Avatel renuncia al cobro de los costes de instalación no repercutidos al Cliente.

En el caso de que sea necesario, Avatel llevará a cabo la instalación del Servicio Avatel TV en el domicilio del Cliente que será realizada por un técnico que se personará en el mismo, autorizando en este caso el Cliente a los técnicos que ésta designe, el acceso a su domicilio, instalaciones y equipos necesarios. Asimismo, esta autorización se extiende al momento en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta provisión del Servicio Avatel TV, en su caso, así como al momento de la retirada del Equipo.

9. Equipos.

Avatel pondrá a disposición del Cliente, en los términos y condiciones recogidos en las presentes Condiciones Generales y, en su caso, en las Condiciones Particulares, los equipos necesarios para la provisión de los Servicios.

9.1. Equipos del Servicio Fijo.

En el caso de Servicio Fijo a través de Fibra, Avatel cederá, alquilará o venderá al Cliente el Equipo en función de las ofertas comerciales de Avatel vigentes en cada momento y de conformidad con lo que se acuerde con el Cliente en las Condiciones Particulares. En caso de alquiler o venta, el precio se reflejará oportunamente en la factura del Cliente. En el caso de cesión y alquiler, Avatel se encargará del mantenimiento del Equipo y de su sustitución en caso de avería. Avatel, empleando los medios que considere necesarios en cada momento, reparará las averías que se produzcan en el Equipo facilitado asumiendo el coste siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo cedido o alquilado, o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica. El Cliente se obliga a devolver a Avatel el Equipo cedido o alquilado en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de Avatel en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio. Si el Cliente no devuelve en dicho plazo el Equipo cedido o alquilado, deberá abonar a Avatel la cantidad de ochenta (80) euros.

9.2. Equipos del Servicio de Televisión.

En el caso de Servicio de Televisión, Avatel cederá, alquilará o venderá al Cliente el Equipo (decodificador y mando) en función de las ofertas comerciales de Avatel vigentes en cada momento y de conformidad con lo que se acuerde con el Cliente en las Condiciones Particulares. En caso de alquiler o venta, el precio se reflejará oportunamente en la factura del Cliente. El Cliente es responsable de la buena utilización y custodia del Equipo, comprometiéndose a no dañarlo, extraviarlo, cederlo, manipularlo ni efectuar modificaciones técnicas sobre el mismo. En particular, el Cliente no deberá, bajo ningún concepto, abrir o acceder a los dispositivos internos del Equipo ni, en ningún caso, manipularlos o sustituirlos para su uso fraudulento. Avatel se encargará del mantenimiento del Equipo, así como de su sustitución en caso de avería siempre y cuando el

Cliente no lo hubiera manipulado indebidamente ni efectuado modificaciones técnicas en el mismo, ya sea dolosa o negligentemente. El Cliente se obliga a devolver el Equipo a Avatel en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio Avatel TV o previa solicitud de Avatel en cualquier momento. Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, o bien lo devuelve deteriorado o manipulado, el Cliente deberá abonar a Avatel la cantidad de ciento veinte (120) euros en concepto de indemnización por el incumplimiento de lo anterior.

10. Compromisos con Avatel asumidos por el Cliente.

En caso de que en la contratación de los Servicios el Cliente acceda a condiciones ventajosas en relación con la compra de dispositivos o Equipos a precio parcial o totalmente subvencionado, descuentos en el precio de los Servicios, subvención total o parcial de los gastos imputables al Cliente o cualquier otra condición económica más favorable, Avatel solicitará al Cliente como contraprestación a dicha ventaja un compromiso de permanencia en los Servicios contratados o en las condiciones aplicables a los mismos. En caso de que el Cliente incumpla el compromiso de permanencia adquirido con Avatel en virtud de lo anterior, la penalización asociada será proporcional al tiempo del compromiso de permanencia acordado. Los términos y condiciones concretos del compromiso de permanencia asumido por el Cliente se detallan, en su caso, en las Condiciones Particulares.

11. Portabilidad.

Si el Cliente desea mantener numeración móvil de la que ya sea titular, solicitará la portabilidad de la misma a Avatel mediante la cumplimentación del apartado “portabilidad” correspondiente de las Condiciones Particulares. La entrega de la solicitud de portabilidad de la numeración móvil, firmada o aceptada por el Cliente, podrá producirse en cualquiera de las tiendas de Avatel, a través del canal comercial telefónico o en el canal online de Avatel y provocará el inicio del proceso de cambio de operador. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad se asume lo siguiente:

(i) El Cliente solicita el alta del Servicio en Avatel Móvil S.L.U. y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el Servicio, conservando su numeración telefónica móvil y/o fija que figura en la solicitud de portabilidad, y le autoriza expresamente a realizar las actuaciones sean necesarias para asegurar la portabilidad.

(ii) El Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la provisión del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones necesarias en los sistemas de los operadores implicados por cambio de

operador. En el caso de portabilidad móvil, dicha interrupción podrá producirse, en algún momento, dentro del periodo entre las dos (2) y las seis (6) horas del día que aplique el cambio de operador.

(iii) Desde el momento en que el Cliente realice la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un (1) día hábil desde la entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, y siempre que su solicitud no haya sido denegada.

(iv) Avatel Móvil S.LU deberá informar al Cliente de que su solicitud de portabilidad móvil ha sido denegada por el operador actual, indicándole la causa de la denegación, que podrá ser por: (a) falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF o falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM en caso de prepago; (b) causa justificada de fuerza mayor; (c) comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida; o (d) numeración inactiva.

(v) Para las solicitudes de portabilidad móvil aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a Avatel Móvil S.LU información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento, el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por Avatel Móvil.

(vi) En el momento del trámite de portabilidad en que se conozca la fecha y hora en que se realizará el cambio de operador, Avatel Móvil, S.LU informará al Cliente de hasta qué hora límite es posible cancelar su portabilidad. Para solicitudes de portabilidad móvil, este límite serán las 14:00 horas del día anterior a la fecha de cambio. El Cliente podrá cancelar en cualquier momento desde la contratación hasta la citada hora límite.

(vii) El Cliente podrá cancelar su solicitud de portabilidad por cualquiera de los medios que Avatel pone a su disposición para contratar sus Servicios que permiten incluir solicitudes de portabilidad; tiendas, canal telefónico y Web. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarse: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF.

El canal telefónico estará disponible a través del número de 1790 ó 910 800 910 de nueve (9) a veintiuna (21) horas. En el caso de que el Cliente realice la solicitud de cancelación de portabilidad móvil mediante llamada telefónica desde un número asociado a la solicitud de portabilidad debe limitarse a aportar documento de identidad con el que se tramitó la solicitud de portabilidad.

Si el Cliente decide cancelar, el acto de la cancelación no tendrá coste alguno, sin perjuicio de que el Cliente deba devolver el Equipo suministrado y hacerse cargo de costes de recuperación, de equipamientos e instalaciones no recuperables y hacer frente a los compromisos de permanencia de aquellos Servicios contratados dentro del paquete y que vengan siendo provistos con antelación al ejercicio de la portabilidad. Estos costes son específicos del producto contratado y del momento de tramitación del mismo.

12. Condiciones específicas del servicio de Televisión

12.1. Disposición derogatoria

Este contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el Cliente con Avatel para el mismo servicio.

12.2. Responsabilidad por servicios y contenidos

Queda prohibida expresamente la utilización del Servicio Contratado para su reproducción, distribución y comunicación pública. En ningún caso podrá difundirse la emisión o el servicio ofrecidos en virtud del presente contrato en locales públicos y, en general, para cualquier uso no autorizado en el presente contrato. Los canales DE PAGO incorporan contenidos temáticos que implican el pago de una cuota mensual adicional. Son contratables únicamente por algunas modalidades de TV digital o HDTV disponibles. Avatel se reserva el derecho a modificar la composición de los paquetes de canales LIBRES y canales DE PAGO. Los programas anunciados, así como los canales de servicios propuestos, podrán ser suprimidos, sustituidos o modificados en su totalidad o en parte, no asumiendo Avatel responsabilidad alguna. Avatel podrá suspender temporalmente la prestación del servicio en los casos en que sea necesario el reajuste de los canales contratados. Todos los supuestos previstos, serán notificados con la suficiente antelación y no afectarán a la línea de programación del Servicio Contratado.

13. Condiciones específicas del servicio de internet

13.1. Disposición derogatoria.

Este contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el Cliente con Avatel para el mismo servicio.

13.2. Responsabilidad por servicios y contenidos.

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio de acuerdo con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines ilícitos. A estos efectos, el Cliente se obliga a hacer uso del Servicio en los términos previstos en el presente Contrato, así como lo previsto en la Política de Uso publicada en la Web de Avatel. En el caso de que cualquier Cliente o tercero desee poner en conocimiento de Avatel cualquiera de las actividades prohibidas descritas, deberá enviar una notificación a Avatel,

siguiendo las instrucciones descritas en la web www.avatel.es, bien a través del formulario web (preferentemente) o a través de la cuenta de correo electrónica habilitada a tal efecto: info@avatel.es. Avatel no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por Avatel o bien que se difundan a través de su red. Asimismo, Avatel no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por Avatel o a través de la red de Avatel.

En el caso de que Avatel, en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el Servicio, el Cliente no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias. Avatel como operador de redes y proveedor de acceso no originará la transmisión, modificará los datos o seleccionará los datos o a los destinatarios de los mismos, por tanto, no será responsable de los mismos. Avatel, con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios, podrá almacenar en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal los datos a los que acceden los usuarios del SERVICIO, no siendo responsable del contenido de dichos datos, ni de la reproducción temporal de los mismos ya que no modificará dicha información. El Cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. Avatel en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet. El Cliente se obliga a no utilizar las facilidades y capacidades del Servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la ley. Asimismo, el Cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a usar el Servicio. Además, el Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes. Está totalmente prohibido el uso del servicio prestado por Avatel para realizar actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como atentatorio del respeto e intimidad de las personas. En concreto, se prohíbe que el Cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico, o que realice acciones fraudulentas que permitan a personas ajenas a este contrato recibir los servicios objeto del mismo. De igual manera, se prohíben todos los actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de Avatel. El Cliente reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de Acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o

industrial de terceros o del propio Avatel, dejando en todo caso indemne a Avatel frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado. En el caso de que se realicen las actividades descritas en esta cláusula u otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del Cliente y/o por él mismo, será el Cliente y no Avatel el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.

13.3. Responsabilidad de señal WIFI

En relación con la señal Wifi que emite el router que se le instala al cliente en su vivienda, esta compañía no puede garantizar que ni la velocidad, ni la calidad de dicha señal sea equiparable a la conexión por cable a dicho router, pues las mismas dependen de la configuración de la vivienda del cliente, de la situación del equipamiento dentro del inmueble, y de la situación del dispositivo que desee conectarse. No obstante, lo anterior, esta empresa intentará en todo caso que los estándares de calidad se cumplan en todos los supuestos.

14. Caso fortuito y fuerza mayor

Ninguna de las Partes será responsable de los daños y perjuicios sufridos por la otra Parte que sean consecuencia del incumplimiento por la primera de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, cuando dicho incumplimiento sea debido a un caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, el Cliente no quedará liberado por este motivo de las obligaciones de pago derivadas del 6.2.

En el supuesto de que, por causa de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las Partes sea incapaz de cumplir sus obligaciones de conformidad con el presente Contrato, lo comunicará a la otra Parte tan pronto como le resulte posible. En el caso de que Avatel se vea imposibilitado a prestar el Servicio/s durante un período superior a tres (3) meses debido a esas circunstancias, el Cliente podrá optar por cancelar la prestación del Servicio/s en los centros afectados o resolver el Contrato, sin penalización. Cuando únicamente se vean afectados algunos centros, las Partes cooperarán realizando los esfuerzos razonables para suministrar un servicio sustitutivo.

Los sucesos a los que se refiere la presente estipulación comprenden con carácter enunciativo y no limitativo, entre otros, los siguientes:

a) huelgas parciales o totales, cierres patronales de terceros, inclemencias, epidemias, bloqueo de medios de transporte o de suministros cualquiera que sea su causa, terremoto, incendio, tormenta, inundación, daño producido por el agua;

b) restricciones gubernamentales, legales o reglamentarias, así como la resolución, por causa no imputable a Avatel, del contrato o contratos que éste haya suscrito con el propietario o propietarios del software;

c) retraso continuado o sistemático en la fabricación, producción o suministro por terceros de cualquier elemento relativo al software o hardware que deba ser suministrado por Avatel, siempre que Avatel haga cuanto contractualmente esté en sus medios para evitar el antedicho retraso continuado o sistemático.

15. Derecho de desistimiento.

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de catorce (14) días naturales a contar desde su celebración, lo que expresamente se pone en su conocimiento, de acuerdo con el art. 97.1 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. En caso de alta en Avatel a través de una portabilidad procedente de otro operador de origen, se informa al Cliente de que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador de origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador de origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificar a Avatel, mediante cualquier medio fehaciente, su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (una carta enviada por correo ordinario, o email), en la que debe reflejar el no de pedido y sus restantes datos personales.

Para facilitar dicha gestión, Avatel pone a disposición del Cliente un formulario de desistimiento al final del documento, junto con información de relevancia sobre el ejercicio del mencionado derecho de desistimiento. El uso del formulario no es obligatorio. El Cliente podrá enviarlo a las direcciones de este contrato.

El Cliente deberá devolver en perfecto estado cualquier equipo y accesorios que le hubiera hecho entrega Avatel. Para más información al respecto, puede dirigirse al anexo informativo facilitado con el Formulario de desistimiento. Puede devolver el producto por paquete postal, corriendo con los gastos de dicha devolución, o si lo prefiere, entregarlo en cualquiera de nuestras tiendas.

Una vez recibido el hardware (router), el Cliente debe abonar la parte proporcional del servicio disfrutado, si ya se hubiera producido el alta del mismo o si ya se le haya facturado una mensualidad. El consumidor será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una

manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

Una vez recibidas la comunicación de devolución (en su caso) y el producto objeto de devolución (router), Avatel procederá a devolver en un plazo máximo de catorce (14) días las cantidades de dinero abonadas por el Cliente, incluidos los impuestos sin realizar descuento o penalización alguna, salvo aquel producto consumido por el Cliente. La devolución se hará por el mismo medio por el que el Cliente pagó, salvo que nos indique lo contrario. El Cliente sólo tendrá que reembolsar una cantidad por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia del uso disconforme a lo pactado o a las características del bien, por daños imprudentes producidos por no seguir las instrucciones de mantenimiento del bien, o por daños dolosos. También por la falta de piezas o envoltorios. Como no existen gastos de envío o instalación en la contratación, no se abonarán los mismos.

En el supuesto de que la devolución se deba a defectos del producto entregado, los derechos y garantías legales sobre productos defectuosos se aplican conforme a lo establecido en la legislación aplicable al efecto, corriendo a cargo la empresa con los gastos de envío, y, además, no se le cobrarán los días que el servicio no haya estado disponible.

El Derecho de desistimiento sólo es válido para los consumidores, incluidas las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Los comerciantes o empresarios que adquieran productos en el marco de una actividad comercial o empresarial no se podrán acoger al derecho de desistimiento.

Una vez acabado el periodo de desistimiento, la permanencia entrará en vigor, con todas sus consecuencias.

Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra Avatel incurre en un coste de ciento cincuenta (150) euros que deberá ser abonado por el Cliente en la primera factura tras la instalación. No obstante, dicho coste podrá ser asumido parcial o totalmente por Avatel y sólo será repercutido en la factura del Cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de Fibra dentro del plazo establecido en las Condiciones Particulares.

16. Condiciones de uso del portal para usuarios

Los clientes tienen un usuario con el que pueden consultar y descargar sus facturas, o ver sus llamadas.

El acceso al presente Sitio es gratuito salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por los usuarios.

En el caso de que el Usuario tuviera conocimiento de que los Sitios enlazados remiten a páginas cuyos contenidos o servicios son ilícitos, xenófobos, machistas, racistas, nocivos, denigrantes, violentos o contrarios a la moral; le agradeceríamos que se pusiera en contacto con AVATEL TELECOM S.A.

Cualquier uso comercial de los productos con marca registrada, queda expresamente prohibido, salvo autorización expresa de AVATEL TELECOM S.A.

El usuario se obliga a abonar el precio del servicio y a hacer un uso del mismo conforme a la ley y a las presentes condiciones generales y particulares.

El usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su contraseña en caso de acceso al portal del cliente, y a notificarnos, de forma inmediata, su sospecha de cualquier uso no autorizado de su cuenta o el acceso a su contraseña.

El usuario se compromete a no utilizar la cuenta, el nombre de usuario o la contraseña de otro Usuario.

Deberá notificarnos el mal funcionamiento o las caídas de línea, para que podamos revisar las incidencias ocurridas y solucionarle el problema.

16.1 Prohibiciones

Queda expresamente prohibido:

- (i) El uso del Sitio con fines lesivos de bienes o intereses de Avatel o de terceros.
- (ii) El uso contrario a la legislación vigente.
- (iii) El uso distinto al de cliente final, personal o particular; así como la reventa de servicios o tráfico, o cualquier forma de explotación económica, como el desvío o encaminamiento de llamadas hacia otros terminales, especialmente si existen tarifas especiales.
- (iv) Que de cualquier otra forma sobrecarguen, dañen o inutilicen las redes, servidores y demás equipos informáticos (hardware) o productos y aplicaciones informáticas (software) de AVATEL o de terceros.
- (v) La recogida de datos personales, sin el cumplimiento de su normativa específica.
- (vi) El uso de servicios abusivos, irregulares o fraudulentos (walkys, watch-babies services; servicios con cobros o tarifas adicionales).
- (vii) El envío de spam, o cualquier comunicación comercial no solicitada o consentida expresamente.
- (viii) El tráfico irregular, como el uso de numeraciones móviles para servicios

de call center o similares.
(ix) El uso de técnicas de bloqueo de servidores ajenos.

En todos los supuestos de este epígrafe, Avatel se reserva el derecho de resolver el contrato de forma unilateral, de bloquear el servicio hasta realizar una investigación de los hechos y de previa notificación, cambiar al usuario de tarifa, pudiendo el cliente resolver el Contrato.

16.2 Responsabilidades

El cliente será absolutamente responsable de la utilización que haga del servicio adquirido, y exonera al titular de www.avatel.es de la responsabilidad derivada de cualquier daño que pudiera causar cualquier utilización incorrecta de ese producto. En concreto será responsable de:

- Todos aquellos actos que contravengan lo dispuesto en estas condiciones generales, la ley, la moral, las costumbres generalmente aceptadas y el orden público.
- Cualquier acto que realizara de manera diferente a lo que consta en las indicaciones o instrucciones acerca del funcionamiento del hardware o del uso del servicio.
- La certeza, exactitud, vigencia y actualidad de los datos con los que rellenara cada uno de los formularios que Avatel requiere en la página web.
- Los daños y perjuicios directos o indirectos que le hayan sido causados por cualquier tercero si el usuario perdió, desveló, descuidó o, de cualquier modo, dejó que un tercero conociera por causas imputables sus datos personales necesarios para la contratación del producto.

17. Exclusión de responsabilidad

El contenido, programas, información y/o consejos expresados en www.avatel.es deben entenderse como simplemente orientativos. Avatel no responde de ninguna forma de la efectividad o exactitud de los mismos, quedando exenta de cualquier responsabilidad contractual o extracontractual con los usuarios, ya que son éstos los que deberán decidir según su criterio la oportunidad de los mismos.

Si hay contenidos aportados por terceras personas o empresas, Avatel no responderá de la veracidad y exactitud de los mismos, quedando exentos de cualquier responsabilidad contractual o extracontractual con los usuarios que hagan uso de los mismos.

Avatel se reserva el derecho de modificar el contenido del Sitio sin previo aviso y sin limitaciones. Asimismo, declina cualquier responsabilidad por los eventuales daños y perjuicios que puedan ocasionarse por la falta de disponibilidad y/o continuidad del Sitio y de los servicios que se ofrecen.

Avatel no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en la web que puedan producir alteraciones en su sistema informático. Avatel declina cualquier responsabilidad contractual o extracontractual con los Usuarios que hagan uso de ello y tuviera perjuicios de cualquier naturaleza ocasionados por virus informáticos o por elementos informáticos de cualquier índole.

Avatel declina cualquier responsabilidad por los servicios y/o información que se preste en otros Sitios enlazados con este.

Avatel no controla ni ejerce ningún tipo de supervisión en Sitios Webs de terceros.

Aconsejamos a los Usuarios de los mismos actuar con prudencia y consultar las eventuales condiciones legales que se expongan en dichas webs.

Los Usuarios que remitan cualquier tipo de información a Avatel se comprometen a que la misma sea veraz y que no vulnere cualquier derecho de terceros ni la legalidad vigente.

18. Facultad de negación del pedido

Avatel se reserva la facultad de excluir o no permitir la adquisición del producto, cuando considere que se infringe la normativa vigente, las condiciones generales, la moral, las costumbres generalmente aceptadas, el orden público, cuando se perjudique a un tercero, o cuando por razones derivadas de la propia imagen y reputación de la página web, Avatel no lo considere oportuno. En este caso, si el pago se hubiera realizado, se procederá a su devolución.

19. Corte del suministro

También podemos cortar el servicio sin previo aviso en caso de detección de la comisión de actos ilícitos en su línea, o por petición de las autoridades administrativas, gubernamentales o judiciales.

20. Garantía.

La instalación realizada por Avatel en el domicilio del Cliente tiene una garantía de un (1) año desde la activación del servicio, quedando excluidos de dicha garantía los daños y desperfectos causados por hechos ajenos a Avatel,

por el uso indebido o fuera de lo normal de la instalación, la manipulación, modificación, o reparación de terceros no autorizados por Avatel, negligencia, accidentes, inundación, sobretensiones eléctricas, rayos y causas de fuerza mayor.

El router tiene garantía de dos años.

21. Información y Modificación.

Avatel garantiza que ha expuesto las presentes condiciones generales a la generalidad de los posibles interesados, en fecha anterior a que estos pudiesen contratar los productos, cumpliéndose por tanto con el período de información previo. El usuario podrá consultarlas en cualquier momento.

La vigencia temporal de este condicionado coincide con el tiempo de su exposición, hasta el momento en que sean modificados total o parcialmente los términos y condiciones aquí estipuladas de forma unilateral, quedando obligado el usuario a consultar nuestras Condiciones Generales de Contratación cada vez que acceda a nuestra tienda online.

Si alguna cláusula se declara nula, se tendrá por no puesta sin afectar al resto.

22. Condiciones Generales Únicas.

Las presentes Condiciones Generales sustituyen a cualesquiera otras condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto **22. Ley aplicable, jurisdicción y vigencia**

Avatel le informa de que el presente Aviso legal y las Condiciones Generales de Contratación se rigen en todos y cada uno de sus extremos por la legislación española. El presente contrato está establecido en idioma español. Al gozar el consumidor de normativa de protección, podrá reclamar o demandar desde el fuero de su domicilio.

Ambas partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de Madrid (España), en los siguientes casos:

- (i) Que la parte compradora tenga su domicilio fuera de la Unión Europea y en dicho país no exista convenio bilateral o multilateral con España que impida la posibilidad de fijar la sumisión expresa del fuero;
- (ii) Si se trata de una compraventa realizada por una empresa que actúe en el marco de su actividad empresarial o profesional.

23. Resolución de disputas en línea.

Según lo dispuesto en el Reglamento UE 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (ODR - Online Dispute Resolution), le informamos de que, como consumidor, tiene a su disposición un procedimiento para resolver los diversos litigios derivados de la venta online de mercancías y servicios en la UE. Tiene a su disposición la plataforma RLL (resolución de litigios en línea) de la UE:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Puede consultar más información en el siguiente enlace:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524>

24. Formulario de desistimiento

Descargue el [formulario de desistimiento](#) solicítelo al servicio de atención al cliente.

Las presentes condiciones se han actualizado a 28 de febrero de 2022.

ANEXO I - TARIFAS DE LOS SERVICIOS.

Condiciones de las tarifas para particulares (IVA incluido)

Las tarifas y ofertas no incluyen el terminal telefónico.

FIBRA

FUNK

Promoción especial solo para zonas de cobertura adscritas válida hasta el 31/05/2022 : 9,99€/mes (impuestos incluidos) durante los 3 primeros meses, después 24,99€/mes (impuestos incluidos). Permanencia: 12 meses. Comprueba tu cobertura para ver si puedes acceder a esta promoción.

Oferta válida para nuevas altas.

*300Mb simétricos en las Islas Canarias y zonas hF.

HEAVY

Promoción especial solo para zonas de cobertura adscritas válida hasta el 31/05/2022 : 44,99€/mes (impuestos incluidos) durante los 12 meses, después 54,99€/mes (impuestos incluidos). Permanencia: 12 meses. Comprueba tu cobertura para ver si puedes acceder a esta promoción.

Oferta válida para nuevas altas.

*300Mb simétricos en las Islas Canarias y zonas hF.

La tarifa móvil incluye llamadas ilimitadas para las 3 líneas móviles y 100GB a compartir. Máximo 250 números de teléfonos distintos. Límite de 6.000 minutos mensuales por línea.No se incluyen, dentro de las llamadas ilimitadas, las llamadas a servicios de tarificación especial, tales como número 90x y similares. Dichas llamadas serán tarificadas y cobradas por

separado, aparte de la cuota mensual contratada. Estamos disponibles para tus consultas antes de realizar estas llamadas.

Amazon Prime 1 año incluido. Envío en 1 día GRATIS en dos millones de productos y envío en 2 a 3 días GRATIS en muchos millones más, series y películas online con Prime Video, almacenamiento de fotos gratis e ilimitado con Amazon Photos, acceso prioritario a las Ofertas flash de Amazon.es, acceso exclusivo a la tarifa anual de Amazon Music Unlimited, entre otras ventajas. Producto valorado en 36€/año.

ROCK AND ROLL

Promoción especial solo para zonas de cobertura adscritas válida hasta el 31/05/2022 : 36,99€/mes (impuestos incluidos) durante los 12 meses, después 44,99€/mes (impuestos incluidos). Permanencia: 12 meses. Comprueba tu cobertura para ver si puedes acceder a esta promoción.

Oferta válida solo para nuevas altas.

*300Mb simétricos en las Islas Canarias y zonas hF.

La tarifa móvil incluye llamadas ilimitadas para las 2 líneas móviles y 50GB a compartir. Máximo 250 números de teléfonos distintos. Límite de 6.000 minutos mensuales por línea.No se incluyen, dentro de las llamadas ilimitadas, las llamadas a servicios de tarificación especial, tales como número 90x y similares. Dichas llamadas serán tarificadas y cobradas por separado, aparte de la cuota mensual contratada. Estamos disponibles para tus consultas antes de realizar estas llamadas.

Amazon Prime 1 año incluido. Envío en 1 día GRATIS en dos millones de productos y envío en 2 a 3 días GRATIS en muchos millones más, series y películas online con Prime Video, almacenamiento de fotos gratis e ilimitado con Amazon Photos, acceso prioritario a las Ofertas flash de Amazon.es, acceso exclusivo a la tarifa anual de Amazon Music Unlimited, entre otras ventajas. Producto valorado en 36€/año.

ROCK

Promoción especial solo para zonas de cobertura adscritas válida hasta el 31/05/2022 : 29,99€/mes (impuestos incluidos) durante los 12 meses, después 34,99€/mes (impuestos incluidos). Permanencia: 12 meses. Comprueba tu cobertura para ver si puedes acceder a esta promoción.

Oferta válida solo para nuevas altas.

*300Mb simétricos en las Islas Canarias y zonas hF.

La tarifa móvil incluye llamadas ilimitadas y 25GB. Máximo 250 números de teléfonos distintos. Límite de 6.000 minutos mensuales por línea.No se incluyen, dentro de las llamadas ilimitadas, las llamadas a servicios de tarificación especial, tales como número 90x y similares. Dichas llamadas serán tarificadas y cobradas por separado, aparte de la cuota mensual contratada. Estamos disponibles para tus consultas antes de realizar estas llamadas.

POP

Promoción especial solo para zonas de cobertura adscritas válida hasta el 31/05/2022 : 14,99€/mes (impuestos incluidos) durante los 3 meses, después 29,99€/mes (impuestos incluidos). Permanencia: 12 meses. Comprueba tu cobertura para ver si puedes acceder a esta promoción.

Oferta válida solo para nuevas altas.

*300Mb simétricos en las Islas Canarias y zonas hF.

Fibra 1000Mbps y Wi-Fi 6

Fibra 1000Mbps (1000Mbps de bajada/600Mbps de subida) con Wi-Fi 6, por 9,99€/mes (impuestos incluidos) adicionales al precio del paquete o la fibra contratada. *300Mb simétricos en las Islas Canarias y zonas hF.

Solo Wi-Fi 6 por 4,99€/mes (impuestos incluidos) adicionales al precio del paquete o la fibra contratada.

MÓVIL

Llamadas ilimitadas nacionales a fijo/móvil. Máximo 250 números de teléfonos distintos. Límite de 3.000 minutos mensuales por línea. Estas tarifas están sujetas a un uso responsable exclusivo para conversaciones telefónicas, por lo que no está permitido darles uso como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similar. Queda excluido su uso en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas. También para servicios de reencaminamiento de tráfico.

Superados los minutos contratados en cada tarifa:
0,05 céntimos € / min.

Establecimiento de llamada: 0,18€.

SMS Nacional: 0,07€

SMS Internacional: 0,25 €

Superados los Gb de la tarifa contratada, podrá seguir navegando sin cortes 1Gb más a baja velocidad (16Kbit/s)

No se incluyen, dentro de las llamadas ilimitadas, las llamadas a servicios de tarificación especial, tales como número 90x y similares. Dichas llamadas serán tarificadas y cobradas por separado, aparte de la cuota mensual contratada. Estamos disponibles para tus consultas antes de realizar estas llamadas.

Para llamadas internacionales fuera de roaming y llamadas a números de tarificación especial puedes consultar [este documento](#).

FIJO

Cuota de línea incluida con tu línea Fibra.