

CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR SATÉLITE

1. Nota preliminar

Las presentes condiciones particulares y el formulario de contratación que las precede ("Formulario de Contratación") se denominarán conjuntamente las "Condiciones Particulares". Las Condiciones Particulares y las condiciones generales que las acompañan ("Condiciones Generales") forman parte integrante de un mismo contrato ("Contrato") que regula la prestación de los servicios descritos más adelante ("Servicio") y las relaciones entre el prestador ("PROVEEDOR") y el usuario final ("CLIENTE") del mismo.

2. Datos de la sociedad prestadora del Servicio ("PROVEEDOR")

Quantis Global, S.L., con domicilio social en Calle Poeta Joan Maragall, 23, 28020 Madrid, y N.I.F. B86198033.

3. Descripción del Servicio

3.1. Servicio de acceso a Internet por satélite

El Servicio consiste en el acceso de banda ancha bidireccional a Internet vía satélite prestado sobre una red de acceso satélite. El Servicio se prestará a modo de tarifa plana sin horario, sin limitación de tráfico enviado o recibido, y hasta la velocidad máxima correspondiente a la modalidad de Servicio contratado por el CLIENTE, salvo el límite de volumen que, en su caso, se especifique. El PROVEEDOR aplicará medidas de gestión inteligente avanzada de tráfico, de forma que los usuarios que realicen un uso moderado del Servicio consigan las mejores prestaciones. Los servicios vigentes para su contratación y las modalidades de velocidad de cada uno de ellos están disponibles para su consulta en www.eurona.es.

La duración mínima del presente Contrato será de 18 meses contados a partir de la fecha de activación del Servicio ("periodo mínimo de contratación"), entendiéndose por ésta aquella a partir de la cual el Servicio es operativo. Transcurrido dicho plazo, tendrá duración indefinida. El cumplimiento del periodo mínimo de contratación lleva aparejado como ventajas para el CLIENTE que éste no deberá satisfacer el coste de instalación básica de los equipos, fijado en ciento noventa y nueve euros (199,00 €), más los impuestos indirectos aplicables, esto es, el Impuesto sobre el Valor Añadido ("IVA") (41,79 €) o el Impuesto General Indirecto Canario ("IGIC") (13,93 €), ni el coste de su desinstalación, fijado en ciento cincuenta euros (150,00 €), más los impuestos indirectos aplicables, esto es, el IVA (31,50 €) o el IGIC (4,50 €) y aquellas promociones de las que el cliente se haya beneficiado en el momento de la contratación.

Si el CLIENTE diera de baja el Servicio sin haber transcurrido el periodo mínimo de contratación, deberá abonar al PROVEEDOR el importe total contando impuestos indirectos de las ventajas asociadas al cumplimiento de dicho periodo mínimo de contratación, y siendo proporcional al tiempo del periodo mínimo de contratación que faltara por cumplir en ese momento.

En caso de solicitar una modificación, tanto en el periodo mínimo de contratación, como en cualquiera de los periodos anuales sucesivos, en cuanto a la modalidad del Servicio contratado, dicha modificación podrá solamente realizarse en relación con alguna de las modalidades de servicio ofertadas en el momento en que se realice la correspondiente solicitud, de acuerdo con las tarifas vigentes en ese momento. El CLIENTE deberá, en cualquier caso, abonar en el momento de la solicitud la cantidad de veintinueve euros con noventa céntimos (29,90 €), más IVA (6,28 €) o IGIC (2,90 €), en conceptos de gastos de gestión.

En caso de que el CLIENTE contrate el producto Sat de Temporada:

- i) Tendrá tráfico ilimitado de datos para visitas WEB y uso de Redes Sociales.
- ii) Las modificaciones solicitadas tanto en el periodo mínimo de contratación, como en cualquiera de los periodos anuales sucesivos, en cuanto a la modalidad del servicio contratado, solamente podrán realizarse en relación con alguna de las modalidades de servicio ofertadas en el momento en que se realice la correspondiente solicitud, de acuerdo con las tarifas vigentes en ese momento.
- iii) El CLIENTE podrá cambiar su modalidad de servicio un máximo de 3 veces al año sin coste. A partir de la 4ª solicitud y sucesivas, el CLIENTE deberá abonar en el momento de la solicitud las cantidades indicadas en el párrafo anterior.

El PROVEEDOR será responsable de la prestación regular y continuada del Servicio, una vez realizada la conexión inicial, que se activará y comenzará a prestar en el plazo de quince días naturales desde la celebración del Contrato.

El compromiso de calidad que se establece es el de la disponibilidad del servicio contratado con una tasa del 99.50 %. El PROVEEDOR responderá por la falta de disponibilidad del Servicio en el caso de que la interrupción del mismo se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a 48 horas a lo largo de cada periodo de facturación. El cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio quedará suspendido durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, en caso de ser necesaria, el CLIENTE no facilite al PROVEEDOR el acceso a sus instalaciones o a su equipo informático. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por el PROVEEDOR y por el CLIENTE, en el que se fija la fecha, hora y lugar de intervención para la resolución de cualquier incidencia. Del cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio, se descontará, igualmente, el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al CLIENTE.

3.2. Servicios adicionales: servicios VoIP

El servicio de voz sobre protocolo IP ("VoIP"), en caso de haberse contratado en el Formulario de Contratación, consistirá en un servicio de telecomunicaciones vocales que permitirá la comunicación con otros terminales de VoIP y aquellos pertenecientes a redes públicas fijas y móviles, sin que tenga la consideración de servicio telefónico disponible al público de acuerdo con la normativa aplicable.

3.3. Servicio de mantenimiento a domicilio ("servicio de mantenimiento")

3.3.1. El CLIENTE podrá seleccionar el servicio de mantenimiento de la instalación de acceso a Internet vía satélite suministrada por el PROVEEDOR. El servicio de mantenimiento incluye la asistencia en el domicilio de la instalación reflejado en el Contrato, en relación con el equipo que forma el kit de conexión (módem IP, antena, soporte, cableado del kit y demás elementos de soporte del kit), para la reparación de incidencias fortuitas ocurridas en la instalación, sin coste de mano de obra, desplazamiento o material fungible, hasta el límite máximo indicado para cada caso.

Al contratar el servicio de mantenimiento en el momento en el que se suscribe el presente Contrato, el CLIENTE se compromete a mantenerse dado de alta en el servicio de mantenimiento durante un periodo de doce (12) meses.

En caso de que el CLIENTE contrate el servicio de mantenimiento con posterioridad a la celebración del presente Contrato, el CLIENTE estará sujeto al mismo periodo de permanencia de dieciocho (18) meses, que comenzará a contar desde la fecha en la que el CLIENTE contrate el servicio de mantenimiento. En caso de cursar baja en el servicio de mantenimiento antes del vencimiento del periodo comprometido, el CLIENTE deberá satisfacer al PROVEEDOR las cuotas que correspondan hasta alcanzar las 18 mensualidades correspondientes al periodo de permanencia.

Además, el servicio de mantenimiento incluye la sustitución inmediata de los equipos averiados, siempre que la avería esté cubierta por la garantía del fabricante del equipo, evitándose con ello el plazo de espera de la reparación. La contratación del servicio de mantenimiento con posterioridad a la celebración del presente Contrato implicará un periodo de carencia de un mes, de modo que solamente cubrirá aquellas incidencias acaecidas con posterioridad a dicho mes de carencia.

3.3.2. Características del servicio de mantenimiento: el servicio incluye dos (2) intervenciones anuales en el domicilio del CLIENTE, que sustituyan elementos averiados, no incluyendo aquellos destrozos o averías producidas como consecuencia del mal uso o negligencia por parte del CLIENTE, ni tampoco las averías que se produzcan a causa de la meteorología adversa.

3.3.3. Si el servicio de mantenimiento requiriese el acceso a los equipos, éstos deben estar en zonas accesibles por personas sin necesidad de grúa o similar, manteniéndose las mismas condiciones que en su momento se requirieron para su instalación.

3.3.4. Las actuaciones en el domicilio del CLIENTE se realizarán cuando, a juicio del departamento técnico del PROVEEDOR, no sea posible la resolución a distancia de la incidencia detectada. El plazo máximo para prestar dicha asistencia in situ será de cinco (5) días hábiles desde que el CLIENTE comunique la incidencia al PROVEEDOR. En el mencionado plazo de cinco (5) días hábiles no se computarán los retrasos que sean imputables al CLIENTE o a causa de fuerza mayor. No constituirá falta de disponibilidad del Servicio: (i) la interrupción del Servicio para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, (ii) la discontinuidad en el Servicio causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de hardware o de software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo informático o que resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso a Internet a través del Servicio, y, (iii) las averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente al PROVEEDOR.

En caso de que el PROVEEDOR incumpla el plazo de cinco (5) días hábiles para prestar la asistencia técnica, se aplicarán los descuentos que se indican a continuación distinguiendo dos situaciones diferentes:

- a) En caso de que el CLIENTE haya contratado el servicio de mantenimiento:
 - i) Si el PROVEEDOR incurre en un retraso superior a cinco (5) días hábiles en prestar la asistencia técnica, se le aplicará al CLIENTE un descuento del 100% sobre el precio del servicio de mantenimiento durante 6 meses.
 - ii) Si el PROVEEDOR incurre en un retraso superior a diez (10) días hábiles en prestar la asistencia técnica, se le aplicará al CLIENTE un descuento del 100% sobre el precio del servicio de mantenimiento durante 12 meses.
- b) En caso de que el CLIENTE no haya contratado el servicio de mantenimiento:
 - i) Si el PROVEEDOR incurre en un retraso superior a cinco (5) días hábiles en prestar la asistencia técnica, se le aplicará al CLIENTE un descuento del 50% sobre el precio de la intervención.
 - ii) Si el PROVEEDOR incurre en un retraso superior a diez (10) días hábiles en prestar la asistencia técnica, se le aplicará al CLIENTE un descuento del 100% sobre el precio de la intervención.

3.3.5. El horario de recepción de avisos de avería será el horario de atención al cliente de Eurona que se puede consultar en www.eurona.es.

El compromiso de instalación de cinco (5) días hábiles empieza a contar desde la comunicación de la incidencia por parte del CLIENTE. En caso de ser necesario, el PROVEEDOR ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no estará obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por el PROVEEDOR. En caso de no aceptar la cita propuesta, el periodo de tiempo entre esta primera cita ofrecida y la cita finalmente aceptada por el CLIENTE no computará a efectos de los compromisos de resolución de averías contempladas en el presente CONTRATO. Asimismo, el cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de averías también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el CLIENTE no facilite al PROVEEDOR el acceso a las instalaciones del CLIENTE.

A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por el CLIENTE y el PROVEEDOR, en el que se fija la fecha, la hora y el lugar de intervención para la resolución de la avería.

CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR SATÉLITE

3.4. WiFi en tu pueblo

El Servicio "WiFi en tu pueblo", proporciona a las entidades locales los medios que permitan a éstas, por cuenta propia, poner a disposición de los ciudadanos un acceso libre y gratuito a Internet vía WiFi, dentro de su localidad y en espacios públicos, tanto interiores como exteriores.

Para ello, se proporciona al CLIENTE un punto de acceso WiFi con una cobertura de aproximadamente entre 10 y 25 metros. Este punto de acceso permite un máximo de 25 usuarios conectados simultáneamente que podrán navegar a una velocidad máxima de 2 Mbps por usuario.

Este punto de acceso WiFi se conectará a una conexión satelital, para lo cual el CLIENTE deberá seleccionar una tarifa en base al tráfico agregado esperado en ese espacio, pudiendo modificar la tarifa mensualmente para adaptarlo a la demanda.

Para facilitar un uso justo y de calidad a cada usuario del servicio de acceso público a Internet proporcionado por el CLIENTE, el consumo de video está restringido en ancho de banda en momentos de congestión. El servicio WiFi en tu Pueblo no está recomendado para el consumo de TV en streaming, para este uso existen servicios satélite específicos para el hogar.

El Servicio Wifi en tu pueblo se presta por el PROVEEDOR exclusivamente al CLIENTE. El CLIENTE reconoce que no existirá relación alguna de ninguna naturaleza entre el PROVEEDOR y los usuarios del servicio de acceso público a Internet que proporcione el CLIENTE. La prestación de este servicio al público será responsabilidad exclusiva del CLIENTE, quedando el PROVEEDOR exonerado de cualquier obligación o responsabilidad de cualquier naturaleza derivada o relacionada con dicha prestación.

4. Equipos

4.1. El CLIENTE adquirirá los equipos de conexión en régimen de propiedad, en las condiciones establecidas en el formulario de contratación. El servicio de mantenimiento no estará incluido, salvo que así lo contrate expresamente el CLIENTE en el Formulario de Contratación.

4.2. La instalación de los equipos necesarios para la recepción del Servicio podrá ser realizada por un instalador homologado del PROVEEDOR, que incluye la colocación de una antena sobre un mástil de hasta 2 metros (no incluido) en una zona que sea accesible para las personas sin necesidad de grúa o similar, cumpliendo los requisitos contenidos en la normativa de seguridad vigente, tirado y grapado de cable entre la antena y el equipo de hasta 30 metros, colocación y configuración del equipo en la ubicación especificada por el CLIENTE. El CLIENTE debe abonar los conceptos no incluidos en la instalación básica. El PROVEEDOR no se responsabilizará, en ningún caso, de la puesta en marcha, configuración, o cualquier otro servicio o intervención relativa a equipamientos u otros servicios, preexistente o futuros, contratados por cuenta del CLIENTE o que sean ajenos a lo descrito a lo descrito en esta cláusula. Asimismo, el PROVEEDOR no se responsabiliza de toda instalación o intervención realizada por cualquier instalador ajeno al PROVEEDOR.

4.3. El importe correspondiente a la adquisición de los equipos de conexión por el CLIENTE podrá ser susceptible de subvención con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 6 de las presentes Condiciones Particulares. En caso de que dicha subvención no sea concedida el CLIENTE estará obligado al pago de dichos equipos de conexión, en las condiciones establecidas en el formulario de contratación. Si el CLIENTE solicitase la cancelación del contrato al conocer la resolución denegatoria de la subvención deberá pagar igualmente el coste de los equipos al PROVEEDOR. En el caso de que el CLIENTE hubiera cancelado el contrato con anterioridad a la resolución denegatoria vendrá igualmente obligado al pago de los equipos al PROVEEDOR.

4.4. El CLIENTE podrá optar por a) abonar el coste de los equipos en un único pago, en cuyo caso, el PROVEEDOR lo incluirá en la factura inmediatamente posterior a la resolución denegatoria de la subvención o b) la misma financiación en 18 meses sin intereses incluida en el formulario de contratación, siempre y cuando el servicio no se hubiera cancelado. En caso de que el CLIENTE opte por esta financiación, la primera cuota se incluirá en la factura inmediatamente posterior a la fecha de resolución denegatoria de la subvención y el resto de cuotas, se incluirán en las facturas posteriores hasta completar el pago de la decimotercera cuota.

4.5. En el caso de que el CLIENTE solicitara la cancelación del servicio con anterioridad al pago de la última cuota de la financiación, deberá abonar en un solo pago la totalidad de las cuotas pendientes del pago financiado de los equipos.

5. Servicio de atención al cliente

El CLIENTE podrá dirigirse al PROVEEDOR, en relación con el Servicio, para plantear cualquier petición, queja, reclamación, gestión o incidencia contractual, a través del servicio gratuito de atención al cliente, por cualquiera de los medios siguientes: (i) comunicación dirigida al domicilio del PROVEEDOR que figura en la cláusula 2 de las presentes Condiciones Particulares; (ii) el teléfono número 910 780 088, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas; (iii) la página web www.eurona.es, o (iv) a la dirección de correo electrónico atencionsatelite@eurona.es.

6. Condiciones especiales en caso de solicitud de una subvención a "Red.es" o al Fondo Europeo de Desarrollo Regional ("FEDER")

6.1. El PROVEEDOR actuará en representación del CLIENTE para realizar la solicitud, realizar cualquier subsanación en relación con la misma y gestionar la obtención de la subvención regulada en el Real Decreto 898/2017, de 6 de octubre, por el que se reguló la concesión directa de subvenciones para la contratación de servicios de acceso de banda ancha fija de alta velocidad a 30 megabits por segundo.

6.2. Sólo serán subvencionables los impuestos indirectos aplicables cuando no sean susceptibles de recuperación o compensación por el CLIENTE.

6.3. El Cliente autoriza a Red.es para consultar de oficio la acreditación de estar al corriente de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

6.4. El CLIENTE que haya sido beneficiario de una subvención estará obligado a:

6.4.1. Utilizar la capacidad de transmisión contratada con el PROVEEDOR para su uso y disfrute propio o para la gestión de su actividad propia, no pudiendo revender dicha capacidad, prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, ni configurar con la misma un punto de acceso público de comunicaciones electrónicas. Los autónomos y las pequeñas y medianas empresas ("pymes") sólo podrán utilizar adicionalmente dicha capacidad para proporcionar conectividad a sus clientes como facilidad añadida a las actividades empresariales o comerciales que le son propias.

6.4.2. A fin de justificar y acreditar la aplicación de la subvención a la finalidad prevista, el CLIENTE deberá estar en condiciones de aportar la factura girada por el PROVEEDOR.

6.4.3. Someterse a las actuaciones de comprobación que se determinen por el órgano concedente de la subvención encaminada a garantizar la correcta aplicación o acción objeto de la misma. Asimismo, el CLIENTE estará obligado a someterse a las actuaciones de control financiero de la Intervención General de la Administración del Estado y del control fiscalizador del Tribunal de Cuentas.

6.4.4. Conservar la documentación justificativa de la actuación durante el periodo durante el cual puedan, las actuaciones, ser objeto de control y supervisión.

6.4.5. Proceder al reintegro de la subvención percibida en los supuestos contemplados en el apartado siguiente.

6.5. Incumplimientos y reintegros:

6.5.1. El incumplimiento de los requisitos establecidos y demás normas aplicables, así como las condiciones que, en su caso, se hayan establecido en la correspondiente resolución de concesión, dará lugar, previo el oportuno procedimiento de reintegro, a la obligación de devolver las subvenciones percibidas y los intereses de demora correspondientes conforme a lo dispuesto en el título II, capítulo I, de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones ("LGS").

6.5.2. Será de aplicación lo previsto en el Título IV de la LGS si concurren los supuestos de infracciones administrativas en materia de subvenciones y subvenciones públicas.

6.5.3. En el supuesto de que el importe de la subvención resulte de tal cuantía que supere el coste de la actividad subvencionada, procederá el reintegro del exceso obtenido sobre el límite establecido, así como la exigencia del interés de demora correspondiente. Las cantidades a reintegrar tendrán la consideración de ingreso de derecho público.

6.5.4. Corresponderá a la Entidad Pública Empresarial "Red.es" la tramitación de los procedimientos de reintegro y resolución.

6.5.5. Asimismo, dará lugar al reintegro el incumplimiento del requisito de durabilidad establecido en el artículo 71 del Reglamento (UE) N° 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013, esto es, si en los cinco años siguientes al pago final al beneficiario o en el plazo establecido en las normas sobre ayudas de Estado, en caso de ser aplicables, se produce cualquiera de las circunstancias siguientes: (a) el cese o la relocalización de una actividad productiva fuera de la zona del programa; o (b) un cambio en la propiedad de un elemento de infraestructura que proporcione a una empresa o un organismo público una ventaja indebida; o (c) un cambio sustancial que afecte a la naturaleza, los objetivos o las condiciones de ejecución de la operación, de modo que se menoscaben sus objetivos originales.