

# CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACION DEL SERVICIO “INTERNET EN CASA 4G”

## 1. Nota preliminar

Las presentes condiciones particulares, 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”) y el resumen del Contrato (el resumen) 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. Descripción del Servicio

### 2.1. Servicio “Internet en Casa 4G”

El servicio “Internet en Casa 4G”, permite al CLIENTE disponer de una conexión a Internet mediante un sistema de acceso inalámbrico, utilizando un dispositivo denominado “Router 4G en Casa”.

En caso de que el cliente seleccione la modalidad de servicio “Internet en casa 4G Indoor 200GB” la capacidad máxima que podrá alcanzar el servicio será de 200GB.

El Servicio estará disponible y se prestará únicamente en las zonas de cobertura del territorio nacional donde esté implantado en cada momento. El CLIENTE conoce y acepta esta limitación. El CLIENTE será el único responsable de comprobar si su domicilio se encuentra en dichas zonas de cobertura, pudiendo solicitar dicha información al Servicio de Atención al Cliente del PROVEEDOR y, en su caso, al distribuidor local del Servicio.

En el caso de que por cualquier motivo la zona del CLIENTE deje de estar incluida entre las de cobertura del PROVEEDOR, se resolverá el Contrato sin que el CLIENTE tenga que abonar penalización alguna, con independencia de que haya transcurrido o no el periodo mínimo de contratación o permanencia establecido.

El CLIENTE dispondrá normalmente de una velocidad de 20/1,5 Mbps (bajada/subida), pudiendo esta velocidad variar en función de las condiciones de carga de la red hasta una velocidad máxima de 30/3 Mbps. Estas velocidades hacen referencia a las experimentadas antes del consumo de la cuota de datos, en condiciones óptimas de señal y entregadas en el modem del CLIENTE. La capacidad máxima diaria del servicio será de 20 GB, superada dicha capacidad diaria el servicio se interrumpirá y el CLIENTE deberá solicitar su reactivación que tendrá lugar en un plazo de 24 horas.

No obstante lo anterior, la velocidad final contratada puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión, por una serie de factores técnicos y agentes externos entre los cuales se encuentran la estructura del domicilio del CLIENTE, flujo de tráfico en la zona, posibles interferencias como el número de usuarios conectados a la red en cada momento, la cantidad de tráfico cursado por estos usuarios y las diferentes circunstancias que pueden afectar a la propagación de la señal radioeléctrica, como son las condiciones meteorológicas o las interferencias electromagnéticas y calidad de los equipos informáticos del propio Cliente.

Además de los citados factores ajenos al PROVEEDOR que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte del PROVEEDOR o en caso de interrupciones del Servicio.

El Cliente tendrá disponible, en todo momento, en la página web [www.eurona.es](http://www.eurona.es) información precisa acerca de la velocidad del Servicio.

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 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.

### 2.2. Servicios adicionales

Además del servicio “Internet en Casa 4G”, el CLIENTE puede contratar otros servicios adicionales tales como bonos de datos.

El CLIENTE podrá seleccionar la modalidad de servicios adicionales que desee contratar en el Formulario de Contratación.

Bonos de datos: en el caso de que el CLIENTE hubiera consumido la capacidad mensual contratada indicada en el formulario, podrá contratar capacidad adicional mediante la adquisición de bonos de datos disponibles en cada momento, llamando al número del Servicio de Atención al Cliente (910 780 088). El CLIENTE podrá contratar un máximo de dos bonos de datos mensuales, combinados a su elección.

La capacidad o bonos adicionales contratados que no hayan resultado agotados en un mes no resultarán acumulables al mes siguiente. Por tanto, la capacidad efectivamente contratada y no consumida en un periodo de facturación no será recuperable ni podrá ser disfrutada en el mes siguiente.

EL PROVEDOR tiene designados los días 11, 21 y 1 de cada mes para la facturación de los bonos de datos. El PROVEEDOR facturará al CLIENTE los bonos de datos que hubiera contratado en la fecha designada que sea inmediatamente posterior a la fecha de contratación del bono.

## 3. Duración y periodo mínimo de Contratación

El Contrato tendrá una duración de veinticuatro (24) meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia en idénticos periodos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones si bien, tras dicha prórroga, los usuarios finales tienen el derecho de rescindirlo en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes.

La duración mínima del presente Contrato será de 12 meses contados a partir de la fecha de activación del Servicio (“periodo mínimo de contratación”), entendiéndose por ésta aquélla a partir de la cual el Servicio es operativo. El cumplimiento del periodo mínimo de contratación lleva aparejado como ventajas para el CLIENTE que éste no deberá satisfacer el coste del equipo.

Si el CLIENTE diera de baja el servicio “Internet en Casa 4G” sin haber transcurrido el periodo mínimo de contratación, deberá abonar al la cantidad proporcional al periodo mínimo de contratación que faltara por cumplir en ese momento. A efectos de lo anterior, el precio de todo el periodo mínimo de contratación se fija en se fija en setenta y cuatro euros con treinta y ocho céntimos de euro (74,38€), más los impuestos indirectos aplicables, esto es, el Impuesto sobre el Valor Añadido (15,62€) o el Impuesto General Indirecto Canario (5,21€).

## 4. Equipo

El PROVEEDOR proporcionará al CLIENTE el router 4G (el “Equipo”) de forma, siempre que éste cumpla con el periodo mínimo de contratación del servicio indicado en la cláusula 3 de las presentes condiciones particulares.

Transcurrido el periodo mínimo de contratación, el CLIENTE conservará el router para sí en todo caso, aún en el caso de que desee finalizar la relación contractual. El CLIENTE será directamente responsable del robo o pérdida del router. En estos casos, el PROVEEDOR enviará un nuevo router al CLIENTE facturándole setenta y cuatro euros con treinta y ocho céntimos de euro (74,38 €), más los impuestos indirectos aplicables, esto es, el Impuesto sobre el Valor Añadido (15,62 €) o el Impuesto General Indirecto Canario (5,21€). Para los casos de avería, aplicará lo dispuesto sobre la garantía de producto establecido en las Condiciones Generales.

3.2. El PROVEEDOR le enviará al CLIENTE un equipo router 4G ya configurado para comenzar a disfrutar del Servicio en el plazo máximo de setenta y dos horas hábiles desde la firma del Contrato.

## 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 el Formulario de Contratación; (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](http://www.eurona.es), o (iv) a la dirección de correo electrónico [atencionalcliente@eurona.com](mailto:atencionalcliente@eurona.com).

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

## 1. Objeto

1.1. Las presentes condiciones generales ("Condiciones Generales") regulan la prestación por el proveedor ("PROVEEDOR") al usuario final ("CLIENTE") de los servicios de comunicaciones electrónicas contratados por éste ("Servicio"). La identidad del PROVEEDOR y la descripción y características del Servicio son las contempladas en las condiciones particulares, que incluyen el de contratación a completar por el CLIENTE ("Formulario de Contratación" y, conjuntamente las "Condiciones Particulares"). Las Condiciones Particulares y las Condiciones Generales y el resumen, forman parte integrante de un mismo contrato de prestación del Servicio ("Contrato"). La relación entre el CLIENTE y el PROVEEDOR se rige por el Contrato y por la legislación española común.

1.2. El CLIENTE reconoce que antes de contratar el Servicio ha dispuesto de un documento explicativo de la información comercial y que ha recibido la información precontractual de forma clara, comprensible y suficiente sobre las características del mismo y que ha leído y entendido el Contrato y, en consecuencia, que la celebración del mismo supone la aceptación plena y sin reservas de su contenido. Las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares están disponibles en la página web del PROVEEDOR [www.eurona.com](http://www.eurona.com) ("Web Eurona").

## 2. Servicio

2.1. El Servicio se presta al CLIENTE en su condición de usuario final, quien deberá cumplir las obligaciones siguientes: (i) pago del precio del Servicio; (ii) uso del Servicio exclusivamente para fines particulares; (iii) utilización exclusivamente de aparatos autorizados según la normativa vigente sobre evaluación de la conformidad de aparatos de telecomunicaciones; (iv) correcta configuración de los equipos y aparatos, así como el mantenimiento de los elementos de red que, por situarse en un lugar posterior al punto de terminación de red, correspondan al CLIENTE, salvo que se haya previsto otra cosa en el Contrato; (v) suministro al PROVEEDOR de datos personales precisos a efectos de la contratación; y (vi) cumplimiento del resto de condiciones del Contrato y de cualesquiera otras obligaciones previstas en la normativa vigente.

2.2. El uso del Servicio por el CLIENTE queda sometido, con carácter ilustrativo y no limitativo, a las siguientes restricciones: (i) uso distinto del previsto en el apartado anterior y, en particular, la reventa, comercialización o explotación económica del Servicio por cualquier medio o sistema; (ii) la utilización contraria a la ley, a la moral, a las buenas costumbres o a la buena fe; (iii) la utilización con fines o efectos ilícitos o lesivos de los derechos o intereses de cualquier naturaleza del PROVEEDOR o de terceros; (iv) la publicación o transmisión de cualquier contenido que a juicio del PROVEEDOR resulte violento, obsceno, abusivo, racista, xenófobo, difamatorio o, en general, ilegal, ilícito o contrario a la dignidad de las personas; (v) la recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la legislación en materia de datos personales; (vi) la comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas hacia otro número distinto al llamado; (vii) la utilización para envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, de grandes volúmenes de mensajes para bloquear servidores ajenos, de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular, de correos no solicitados o masivos ("spam") o para envío a listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

2.3. El CLIENTE es el único responsable del control del acceso al Servicio. Cuando el PROVEEDOR proporcione al CLIENTE un nombre de usuario y una contraseña para el acceso al Servicio o a su área privada dentro de la Web Eurona, éste se compromete a tratarlas confidencialmente y seguir las instrucciones que en cada momento le sean remitidas por el PROVEEDOR para su utilización. El CLIENTE reconoce que su nombre de usuario y contraseña son personales e intransferibles, siendo el CLIENTE el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse de su divulgación, pérdida o uso compartido con terceros, incluyendo los gastos correspondientes.

2.4. El incumplimiento, o la apreciación objetiva por parte del PROVEEDOR del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, dará derecho al PROVEEDOR a suspender el Servicio y a resolver el Contrato. El CLIENTE autoriza al PROVEEDOR a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio.

## 3. Equipos

3.1. Las Condiciones Particulares identifican los casos en los que el Servicio lleve asociado la entrega de equipos al CLIENTE. Salvo disposición en otro sentido de las Condiciones Particulares, en los casos en los que éstas establezcan un plazo de contratación mínima del Servicio, los equipos se entregan al CLIENTE con carácter gratuito. El CLIENTE es responsable del uso de los equipos adecuado a las características y el funcionamiento de los mismos, y a conservarlos en correcto estado de funcionamiento.

3.2. Los equipos entregados al CLIENTE contarán con la garantía de producto establecida en la normativa aplicable, que cubrirá su reparación o sustitución gratuitas, incluyendo los gastos de envío y los costes de mano de obra y materiales, siempre que aquel pueda acreditar la entrega mediante la factura o albarán correspondiente y que la reclamación correspondiente se envíe al PROVEEDOR a través del Servicio de Atención al Cliente. La reparación o sustitución tendrá lugar dentro de un plazo razonable desde la reclamación presentada por el CLIENTE, si bien el PROVEEDOR no asume responsabilidad alguna por el retraso en la reparación o sustitución de los equipos por causas que no le sean imputables.

3.3. La garantía no cubre los desperfectos ocasionados en los equipos como consecuencia de su ubicación, manipulación o utilización indebida por parte del CLIENTE o de cualquier tercero, aquellos ocasionados por causas de fuerza mayor, por su desgaste o uso habitual, por no seguir las instrucciones del fabricante, por la utilización en los mismos de piezas no oficiales, por la intervención y/o manipulación de los mismos por parte de personal técnico no autorizado, por mantenimiento insuficiente y/o incorrecto o, en general, por causas no directamente imputables al fabricante o al PROVEEDOR.

3.4. El PROVEEDOR podrá ofrecer al CLIENTE un servicio de mantenimiento de los equipos. En su caso, el precio y descripción del servicio de mantenimiento serán los establecidos en las Condiciones Particulares y, salvo disposición en contrario de éstas, se incluirá en la factura mensual del Servicio.

## 4. Condiciones económicas: precio, facturación, pago y garantías

4.1. Como contraprestación por el Servicio, el CLIENTE está obligado al pago del precio que se establece en las Condiciones Particulares, incluidos los impuestos y tasas aplicables de conformidad con la legislación vigente en cada momento.

4.2. Cualquier modificación del se comunicará al CLIENTE cumpliendo con lo establecido por la normativa aplicable y a través de cualquier medio que el PROVEEDOR considere apropiado para que el CLIENTE tenga constancia de tal modificación y del nuevo precio. El CLIENTE tendrá disponibles en todo momento los precios actualizados en la Web Eurona.

4.3. Salvo que las Condiciones Particulares establezcan un régimen distinto, o salvo que por razones técnicas u organizativas no fuera posible hacerlo, el Servicio se facturará desde la fecha de su activación. La facturación se efectuará mensualmente por anticipado y su pago será exigible dentro de los cinco primeros días de cada mes. La factura correspondiente al mes en que se realice la activación del Servicio podrá realizarse en ese mismo mes o incluirse en la factura correspondiente al mes inmediatamente siguiente. La factura reflejará los importes por el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas y los correspondientes a otros servicios contratados que no tengan tal naturaleza, sin perjuicio del derecho del CLIENTE a solicitar el desglose de los cargos incurridos, en su caso, por el uso del servicio de telefonía disponible al público y a solicitar facturas independientes para cada servicio.

4.4. El medio de pago de las facturas correspondientes al Servicio es el recibo domiciliado en la cuenta que a tal efecto designe el CLIENTE, salvo que las Condiciones Particulares establezcan un medio distinto. El CLIENTE, a través del Servicio de Atención al Cliente, podrá elegir en cualquier momento un medio de pago distinto de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

4.5. El CLIENTE consiente que el PROVEEDOR emita las facturas en formato electrónico y que le sean remitidas a la dirección de correo electrónico indicada en el Formulario de Contratación. El PROVEEDOR podrá optar por remitir las facturas por correo electrónico, por ponerlas a disposición del CLIENTE en su área privada dentro de la Web Eurona o por seguir ambos procedimientos. El CLIENTE, a través del Servicio de Atención al Cliente, podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento y solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel.

4.6. El CLIENTE autoriza al PROVEEDOR a cobrar las cantidades adeudadas por el mismo medio de pago establecido para el pago del Servicio.

4.7. Las facturas impagadas a su vencimiento podrán devengar, a elección del PROVEEDOR, un interés de demora igual al interés legal del dinero. En tales casos, el PROVEEDOR podrá cargar al CLIENTE los gastos bancarios y administrativos ocasionados por el impago y, en su caso, por la suspensión y reactivación del Servicio, que pueden ascender hasta un máximo de siete euros (7 €), impuestos indirectos incluidos, sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo como la inclusión de los datos del CLIENTE en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Para el cobro de cualquier importe adeudado por el CLIENTE, el PROVEEDOR podrá ejecutar, en su caso, las garantías proporcionadas por éste.

4.8. El PROVEEDOR se reserva el derecho de desestimar cualquier solicitud de contratación en el caso de que considere que existe fraude o riesgo de fraude en la información aportada por el solicitante en el proceso de contratación o riesgo de solvencia o capacidad de pago del solicitante.

4.9. El PROVEEDOR podrá solicitar al CLIENTE, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus obligaciones bajo el Contrato, y en cualquier momento desde la celebración del mismo, la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o un aval bancario, a elección del CLIENTE, en los términos establecidos en la normativa aplicable. En tales casos, la devolución de los depósitos se producirá tan pronto como el PROVEEDOR tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas o cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Asimismo, el PROVEEDOR podrá asignar al CLIENTE un límite de crédito y restringir su acceso a servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales.

4.10. El PROVEEDOR podrá adoptar estas medidas, entre otros, en los siguientes supuestos: (i) incumplimiento del Contrato por el CLIENTE; (ii) existencia de importes impagados por el CLIENTE; (iii) retraso reiterado del CLIENTE en el pago de los importes debidos; (iv) exceso, en su caso, de los límites de crédito establecidos por el PROVEEDOR; o (v) existencia de un riesgo objetivo a juicio del PROVEEDOR, de impago, fraude, morosidad o uso ilícito del Servicio.

4.11. El incumplimiento por parte del CLIENTE del requerimiento de constitución de la garantía dará derecho al PROVEEDOR a (i) desestimar la solicitud de contratación; (ii) suspender el Contrato si aquella se exigiera durante la vigencia del Contrato y el CLIENTE no lo constituyera en los quince días siguientes a la recepción del requerimiento; o (iii) terminar el Contrato o dar de baja al CLIENTE si aquella no se constituye transcurridos diez días desde la recepción del segundo requerimiento.

## 5. Derecho de desistimiento

5.1. El CLIENTE podrá desistir del Contrato en el plazo de hasta catorce días naturales desde la activación del Servicio, sin necesidad de justificarlo y sin gasto ni penalización alguna. El derecho de desistimiento podrá ejercitarse mediante notificación por escrito al PROVEEDOR, a través del Servicio de Atención al Cliente, enviando una petición inequívoca (identificando claramente el nombre y dirección del solicitante y los datos de identificación del Contrato) o utilizando el modelo de documento de desistimiento disponible en la Web Eurona.

5.2. En caso de que el PROVEEDOR hubiera recibido algún pago por parte del CLIENTE por la prestación del Servicio, le será reembolsado al CLIENTE sin demora y, en todo caso, a más tardar en un plazo de catorce días naturales a partir de la fecha en la que se haya recibido la comunicación del desistimiento. Para realizar el reembolso de dichos importes, el PROVEEDOR utilizará el mismo medio de pago empleado para el pago del Servicio o cualquier otro alternativo, sin que esto pueda suponer cargo adicional para el CLIENTE.

5.3. De haberse comenzado la prestación del Servicio durante el periodo de desistimiento, el CLIENTE abonará el importe proporcional a la parte ya prestada del Servicio en el momento en que haya comunicado el desistimiento, así como, en su caso, el importe correspondiente a los gastos de instalación recogidos en las Condiciones Particulares.

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

5.4. Ejercido el derecho de desistimiento, el PROVEEDOR podrá reclamar al CLIENTE la devolución de los equipos que aquel le hubiera entregado y los costes directos que ocasione dicha devolución.

## 6. Derecho de desconexión

Cuando el Servicio incluya el servicio telefónico disponible al público (fijo o móvil), el CLIENTE tendrá derecho a la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional. El CLIENTE podrá solicitar la desconexión al PROVEEDOR a través del Servicio de Atención al Cliente. El PROVEEDOR procederá a dicha desconexión en el plazo de diez días desde la recepción de la solicitud. En caso de que dicha desconexión no se produjera en dicho plazo, por causas no imputables al CLIENTE, serán de cargo del PROVEEDOR los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

## 7. Suspensión temporal e interrupción definitiva

### 7.1. Supuestos de suspensión e interrupción

(i) Suspensión por el CLIENTE: éste podrá solicitar, a través del Servicio de Atención al Cliente, y obtener gratuitamente del PROVEEDOR la suspensión temporal del servicio telefónico disponible al público fijo por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses ni exceder, en ningún caso, de noventa días por año natural. En tales casos, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte la suspensión.

(ii) Suspensión temporal por el PROVEEDOR: éste podrá, previo aviso al CLIENTE, suspender temporalmente el Servicio en los siguientes casos: a) en el caso de retraso en el pago, total o parcial, por el CLIENTE, durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija; y, b) en el caso de demora en el pago, total o parcial, así como de devolución de un recibo domiciliado por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, además de devengar el interés previsto en la cláusula 4.7., facultará al PROVEEDOR para suspender estos servicios si transcurridas cuarenta y ocho horas desde que se haya requerido al pago al CLIENTE, éste no lo hubiese hecho efectivo. El PROVEEDOR reestablecerá el Servicio al día siguiente hábil a aquél en que haya recibido el pago de la cantidad adeudada. La suspensión temporal del Servicio por esta causa no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas.

(iii) Interrupción definitiva por el PROVEEDOR: éste podrá, previo aviso al CLIENTE, interrumpir definitivamente el Servicio y resolver el Contrato en los siguientes casos: a) en el caso de retraso en el pago por parte del CLIENTE del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija por un período superior a tres meses o de suspensión temporal, en dos ocasiones, del Contrato por mora en el pago; y, b) respecto de los servicios de acceso a Internet y los servicios de tarifas superiores, si transcurridos cinco días desde la suspensión temporal de los servicios no se hubiera regularizado la situación.

### 7.2. Derecho a indemnización

(i) Servicio telefónico disponible al público (fijo o móvil): si se interrumpe temporalmente este servicio, el PROVEEDOR indemnizará al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: (a) el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres 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 período de consumo efectivo realizado; o (b) cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

El PROVEEDOR indemnizará al CLIENTE en los siguientes términos: (a) automáticamente en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro, haciendo constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización; y (b) en interrupciones por causas de fuerza mayor, automáticamente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

(ii) Servicio de acceso a Internet: si se interrumpe temporalmente este servicio, el PROVEEDOR indemnizará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción en los siguientes términos. Dicha indemnización se efectuará automáticamente en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00 horas, haciendo constar en la factura correspondiente la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al CLIENTE.

Adicionalmente a lo dispuesto en el párrafo anterior y en cumplimiento de la legislación vigente en relación con la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas, el PROVEEDOR indemnizará al CLIENTE si existieran interrupciones del servicio cuyo acumulado a lo largo de un ciclo de facturación supere las 48 horas de interrupción, por causas ajenas al CLIENTE. Dicha indemnización se aplicará previa petición del CLIENTE, que podrá formular la solicitud en el plazo de los 30 días naturales siguientes a aquél en que quedó restablecido el Servicio, a través del Servicio de Atención al Cliente del PROVEEDOR que figura en las Condiciones Particulares, indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida. Cuando proceda, el PROVEEDOR quedará obligado a devolver al CLIENTE, en la factura posterior al ciclo de facturación considerado, el importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción a lo largo de un ciclo de facturación. Esta indemnización se acumulará a la prevista en los párrafos anteriores.

Para la determinación de la cuantía de dichas indemnizaciones se tendrá en cuenta lo siguiente:

(a) cuando el Servicio incluya la posibilidad de contratar conjuntamente servicios de telefonía y otros servicios, como el de acceso a Internet, se podrá indicar en la oferta del mismo el precio que corresponde a cada servicio; (b) si no se indicase en la oferta, se considerará que el precio de cada servicio será el proporcional al de su contratación por separado; y (c) si los servicios no se comercializaran por separado, se considerará que el precio correspondiente al servicio de acceso a Internet es del 50 por ciento del precio total.

(iii) Excepciones: no será de aplicación el derecho a indemnización previsto en los apartados anteriores cuando la suspensión temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: (a) incumplimiento por el CLIENTE de las condiciones contractuales; (b) daños producidos en

la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente; o (c) por interrupción del Servicio para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

## 8. Atención al cliente, reclamaciones y notificaciones

8.1. El CLIENTE podrá dirigirse al PROVEEDOR en relación a cualquier petición, queja, reclamación, gestión o incidencia contractual, a través del servicio gratuito de atención al cliente ("Servicio de Atención al Cliente") que figura en las Condiciones Particulares.

8.2. El PROVEEDOR comunicará al CLIENTE el número de referencia de su petición, queja, reclamación, gestión o incidencia contractual y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Si el medio empleado por el CLIENTE es el telefónico, éste podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

8.3. El CLIENTE podrá reclamar al Servicio de Atención al Cliente en el plazo de un mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación. Si el PROVEEDOR no respondiera a la reclamación en el plazo de un mes desde su recepción, o si su respuesta fuese negativa, el CLIENTE podrá presentar la reclamación ante los organismos administrativos competentes en los términos establecidos en la legislación vigente.

8.4. El CLIENTE acepta como plenamente válidas a efectos de notificaciones y avisos relativos al Contrato (i) el envío a la dirección postal facilitada en la contratación; (ii) el envío de SMS al número de teléfono facilitado en la contratación del CLIENTE; (iii) el envío de correos electrónicos a la dirección de correo electrónico facilitada en la contratación; (iv) el envío de mensajes a través de la Web Eureka; o (v) cualquier otro que permita dejar constancia de la emisión de la notificación. En caso de que el CLIENTE modifique o sustituya cualquiera de los datos anteriores, deberá comunicarlo inmediatamente al PROVEEDOR, de tal forma que mientras éste no reciba dicha comunicación seguirán siendo válidas las notificaciones realizadas conforme a los datos facilitados al CLIENTE en la contratación.

## 9. Servicios de emergencia, de información y de roaming

9.1. Cuando el Servicio incluya el servicio telefónico disponible al público, el PROVEEDOR facilita al CLIENTE el servicio de acceso gratuito a los servicios de emergencia que determine la legislación vigente, así como información sobre la ubicación de la persona llamante dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el CLIENTE en el momento de llamar a dichos servicios.

9.2. Cuando el Servicio incluya el servicio telefónico disponible al público y el CLIENTE solicite y autorice expresamente que sus datos se incluyan en la guía de abonados, impresa o electrónica, el PROVEEDOR comunicará aquellos datos que el CLIENTE indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

9.3. Cuando el Servicio incluya el servicio telefónico disponible al público móvil, si el CLIENTE se encuentra fuera del territorio nacional, el PROVEEDOR le proveerá el servicio móvil a través de roaming, salvo que se haya acordado lo contrario. Las tarifas y precios del servicio roaming estarán publicadas y continuamente actualizadas en la Web Eureka.

## 10. Duración, activación y terminación

10.1. Salvo que las Condiciones Particulares establezcan un régimen distinto, el Contrato entrará en vigor en la fecha de su celebración o en la fecha de activación del Servicio, si fuera posterior, y tendrá duración inicial de veinticuatro (24) meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el período de vigencia inicial en idénticos períodos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, si bien, tras dicha prórroga, los usuarios finales tienen el derecho de rescindir el contrato con un preaviso máximo de un mes.

10.2. Salvo que las Condiciones Particulares establezcan un régimen distinto, el PROVEEDOR activará y comenzará a prestar el Servicio en el plazo de quince días naturales desde la celebración del Contrato, siempre que, en su caso, el CLIENTE haya pagado cualquier importe que fuera requerido y el PROVEEDOR haya finalizado las actuaciones necesarias para la prestación del Servicio.

10.3. Salvo en los casos de desistimiento por el CLIENTE, si el Servicio no se llegara a activar por decisión del CLIENTE o porque éste no hubiera permitido la realización de las actuaciones necesarias a tal fin, el PROVEEDOR estará facultado para cargar al CLIENTE un importe de veinte euros (20 €) en concepto de indemnización por los gastos de gestión e instalación incurridos hasta ese momento. Si el Servicio no se llegara a activar por decisión del PROVEEDOR, éste indemnizará al CLIENTE por importe de veinte euros (20 €) como compensación por los daños y perjuicios que hubiera ocasionado esta decisión al CLIENTE. En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la activación o provisión del Servicio u otros supuestos no imputables al PROVEEDOR, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del CLIENTE.

10.4. El Contrato se extinguirá por las causas generales admitidas en derecho y por aquellas establecidas en el Contrato.

10.5. El CLIENTE podrá terminar el Contrato unilateralmente o dar de baja un servicio, comunicándolo al PROVEEDOR, acreditando su identidad, a través del Servicio de Atención al Cliente, con una antelación mínima de dos días al que haya de tener efectos, indicando claramente qué servicios de los que integran el Servicio pretende dar de baja, permaneciendo vigentes, en su caso, el resto de servicios.

10.6. En el caso de que exista un plazo mínimo de contratación, si el CLIENTE solicitara por cualquier causa la baja en el Servicio antes de haber transcurrido aquél, deberá abonar al PROVEEDOR el importe de las ventajas asociadas al cumplimiento de dicho plazo mínimo de contratación en los términos y cantidades establecidas en las Condiciones Particulares, siendo dicho importe proporcional al número de días no efectivos del compromiso de contratación mínima acordado. El CLIENTE autoriza al PROVEEDOR a cobrar las cantidades referidas por el mismo medio de pago establecido en el Contrato para el pago del Servicio.

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

10.7. La terminación del Contrato o la baja de un servicio por el CLIENTE no le eximirá de sus obligaciones de pago frente al PROVEEDOR por la utilización del Servicio durante el plazo de tiempo anterior o por cualquier otro concepto previsto en el Contrato.

El PROVEEDOR podrá terminar el Contrato inmediatamente en caso de (i) extinción o suspensión de su habilitación para prestar el Servicio; (ii) incumplimiento por el CLIENTE de las condiciones contractuales; (iii) retraso en el pago de los importes del Servicio por un período superior a tres meses o suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago; (iv) manipulación, alteración o conexión por el CLIENTE de equipos que no estén homologados o causen anomalías o modificaciones en el Servicio; (v) aportación por el CLIENTE de información o datos identificativos falsos, incorrectos o incompletos; (vi) por uso ilícito o fraudulento del Servicio o contrario a la ley, a la moral, a las buenas costumbres o la buena fe o cuando exista riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de tales comportamientos; o (vii) por causas técnicas o comerciales, comunicándolo al CLIENTE con una antelación mínima de un mes.

## 11. Protección de datos de carácter personal

### 11.1. Identificación del responsable del tratamiento

El PROVEEDOR, cuyos datos de contacto se encuentran contemplados en las Condiciones Particulares del presente Contrato, es la entidad responsable del tratamiento de sus datos. Desde el PROVEEDOR tratamos sus datos personales respetando los principios recogidos en la normativa aplicable, y en particular, el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ("RGPD"). Los datos personales no se utilizarán para finalidades diferentes de las expuestas a continuación:

(i) Datos de facturación: los datos de facturación del CLIENTE serán tratados para el mantenimiento y control de la relación contractual y la gestión de los servicios con la finalidad de prestar los servicios contratados, así como para realizar la gestión de facturación fiscal, contable y administrativa de la relación. Los datos solicitados son necesarios para el establecimiento de la relación contractual, la ejecución del Contrato o precontrato, y tienen el carácter de obligatorios, a excepción de los marcados como opcionales.

(ii) Envío de comunicaciones comercial: también podremos tratar los datos del CLIENTE en base a nuestro interés legítimo en hacerles llegar novedades o informaciones relacionadas con nuestra actividad, promociones, eventos y descuentos sobre los productos y servicios que tiene contratados, a través de comunicaciones comerciales por vía electrónica (SMS, e-mail). El CLIENTE podrá oponerse a la recepción de dichas comunicaciones en cualquier momento mediante los procedimientos habilitados a tales efectos en los documentos de contratación, así como cancelar la suscripción a dichas comunicaciones en cualquier momento, accediendo al procedimiento de baja a pie de cada comunicación o comunicándolo por escrito al Servicio de Atención al Cliente. No obstante lo anterior, en cumplimiento, de la Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, El PROVEEDOR enviará al menos una vez al año al CLIENTE información sobre las mejores tarifas comerciales, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación

(iii) Datos de conexión, tráfico y consumo: podremos tratar sus datos de tráfico y consumo para el análisis y elaboración de perfiles con la finalidad de segmentar a nuestros clientes para remitirles información comercial de servicios de valor añadido, propios o de terceros, durante la vigencia de la relación contractual. El CLIENTE puede autorizar la comunicación de sus datos con esta finalidad marcando la casilla correspondiente en el Formulario de Contratación. El CLIENTE podrá revocar su consentimiento así como cancelar la suscripción a dichas comunicaciones en cualquier momento, accediendo al procedimiento de baja a pie de cada comunicación o comunicándolo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

Así mismo, trataremos los datos de conexión, tráfico y consumo generados en el marco de la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas o de redes públicas de comunicación en cumplimiento de nuestras obligaciones derivadas de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

Del mismo modo, podrán tratarse datos de conexión, tráfico y consumo para conocer en cada momento el estado de la red con el fin de garantizar un buen funcionamiento del Servicio y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejoras, así como detectar e impedir la utilización abusiva o fraudulenta del Servicio.

(iv) Datos de grabaciones de llamadas telefónicas: podremos tratar los datos resultantes de la grabación de las llamadas emitidas o recibidas por nuestro Servicio de Atención al Cliente, incluida su voz. Dichas grabaciones se realizan con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del Contrato, verificar la satisfacción del CLIENTE y, en el caso de contratación telefónica de servicios, acreditar el consentimiento prestado por el CLIENTE.

(v) Datos de solvencia patrimonial: podremos tratar datos relacionados con la solvencia patrimonial y crediticia del CLIENTE para salvaguardar nuestros intereses legítimos en relación a nuestra seguridad económica y financiera referente a situaciones de morosidad presentes o futuras del CLIENTE. A este respecto, podremos consultar la información contenida en los distintos ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, así como sistemas automatizados para la comprobación de la solvencia y de existencia de riesgo de fraude en la información aportada por el solicitante en el proceso de contratación, siempre cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal, en base a la habilitación legal de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, en los casos en los que mantengamos una relación con el CLIENTE que suponga financiación, pago aplazado o facturación periódica.

El PROVEEDOR garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal, no comunicándolos a terceros sin la previa autorización del titular de los mismos. No obstante, en virtud de las diferentes necesidades del PROVEEDOR, podremos comunicar sus datos a los siguientes destinatarios:

(vi) Proveedores de servicios: el PROVEEDOR podrá subcontratar diferentes servicios con proveedores externos que tendrán acceso a datos de carácter personal, a título meramente enunciativo y sin carácter limitativo: distribuidores, abogados y procuradores, auditores, consultores, entidades financieras, proveedores de servicios cloud o en la nube y sus servidores informáticos, y otros proveedores y profesionales, quienes tratarán los datos personales como

encargados del tratamiento en nombre y por cuenta del PROVEEDOR. En tal caso, los proveedores tendrán suscritos acuerdos de tratamiento de datos de carácter personal limitando su tratamiento a las finalidades del Servicio prestado y siempre bajo las medidas de seguridad que establece la normativa vigente.

(vii) Administración pública, autoridades competentes: podremos revelar sus datos y cualquier otra información que esté en nuestro poder o que sea accesible a través de nuestros sistemas y sea requerida de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al caso a la Administración pública con competencia en la materia, así como a las autoridades públicas competentes. Todo ello por habilitación legal y con la única finalidad de cumplir con nuestras obligaciones y prevenir abusos de los servicios o actividades fraudulentas en los servicios prestados por el PROVEEDOR, o, en su caso, con fines de detección, investigación y enjuiciamiento de delitos graves contemplados en el Código Penal o en las leyes penales especiales.

(viii) Sistemas de información crediticia o ficheros comunes de solvencia patrimonial: en caso de que el CLIENTE contratara deuda superior a la cantidad de CINCUENTA EUROS (50 €) con el PROVEEDOR, la información de la deuda podrá ser incorporada a los diferentes sistemas de información crediticia con los que trabaja, en particular ASNEF y EQUIFAX, siempre en estricto cumplimiento de los términos y condiciones establecidos por la legislación vigente y aplicable en la materia, así como en materia de protección de datos personales.

(ix) Empresas vinculadas: previo consentimiento del CLIENTE, el PROVEEDOR podrá comunicar los datos del CLIENTE a otras sociedades o empresas de su mismo grupo o a otras sociedades o empresas que operan bajo la marca "Eurona" para la remisión de información personalizada acerca de las actividades, servicios y soluciones empresariales, similares a los previamente contratados y sobre los que exista una expectativa razonable de recibirlos como Cliente. Estas sociedades o empresas serán las identificadas en cada momento en la Web Eurona.

El CLIENTE puede autorizar la comunicación de sus datos a las empresas anteriormente citadas para la remisión de información acerca de las actividades, servicios y soluciones empresariales procedentes por medios electrónicos, telefónicos y/o postales marcando la casilla correspondiente en el Formulario de Contratación. Del mismo modo, el CLIENTE podrá revocar su consentimiento así como cancelar la suscripción a dichas comunicaciones en cualquier momento, accediendo al procedimiento de baja a pie de cada comunicación o comunicándolo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

(x) Ejercicio de derechos: el CLIENTE podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación al tratamiento, así como revocar su consentimiento en aquellos casos en los que éste sea la base de legitimación del tratamiento, a través del Servicio de Atención al Cliente o a través de los medios indicados en la política de privacidad incluida en la Web Eurona que puede consultar de manera detallada y completa a través del enlace <https://www.eurona.com/informacionlegal/>.

## 12. Modificaciones contractuales

12.1. El PROVEEDOR podrá modificar el Contrato, incluyendo el precio de los Servicios, por motivos técnicos, tecnológicos, económicos, comerciales, organizativos, legislativos o de cualquier otra índole. En tal caso, el PROVEEDOR deberá informar de la modificación al CLIENTE con una antelación mínima de un mes a la entrada en vigor de la misma, informándole asimismo de su derecho a resolver el Contrato anticipadamente sin penalización alguna, salvo que dicha modificación se realice por cambios legislativos. Si transcurrido dicho mes el CLIENTE no hubiese manifestado expresamente su disconformidad con la modificación anunciada o continuase utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la misma, se entenderá que acepta dicha modificación.

12.2. El CLIENTE se compromete a comunicar al PROVEEDOR cualquier cambio en sus datos incluidos en el Contrato, especialmente los relativos al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

## 13. Cesión del Contrato

El CLIENTE no podrá ceder a terceros, total o parcialmente, los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato a terceros sin el consentimiento previo del PROVEEDOR. El PROVEEDOR podrá ceder a terceros, total o parcialmente, el Contrato sin el consentimiento previo del CLIENTE, debiendo informar a éste de dicha circunstancia con una antelación mínima de un mes a la fecha en que tenga efectos la cesión, y sin perjuicio del derecho del CLIENTE a resolver el Contrato anticipadamente sin penalización alguna.

## 14. Ley aplicable y fuero

14.1. El Contrato se rige por la legislación española común.

14.2. Las controversias entre las partes se someterán (i) cuando el CLIENTE tenga la condición de consumidor o usuario, al foro competente conforme a la normativa en materia de consumidores y usuarios o (ii) cuando el CLIENTE no tenga la condición de consumidor o usuario, y con expresa renuncia a cualquier otro foro que pudiera corresponderle, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.