

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO INTERNETCANARIAS

Estas condiciones generales regulan el contrato de prestación del servicio de acceso a Internet y Telefonía suscrito entre el Cliente y INTERNET 4G CANARIAS, S.L. (en adelante, "INTERNETCANARIAS"), con domicilio social en Jardines de Nivaria 10, (28111), y con C.I.F. número CIF B-7663337

En adelante, el Cliente y INTERNETCANARIAS serán referidos conjuntamente como las "Partes" e individualmente como la "Parte".

Las Partes, reconociéndose mutua y recíprocamente plena capacidad para obligarse mediante el presente documento, manifiestan:

1. Que la mercantil INTERNETCANARIAS es una Operadora de Banda Ancha que dispone de una infraestructura propia o externa de telecomunicaciones, basada en tecnología 4G LTE y WIMAX;
2. Asimismo, INTERNETCANARIAS ofrece servicios de calidad de Internet, Telefonía Fija y Móvil en zonas rurales y no urbanas, sin necesidad de tener cableado telefónico;
3. Que el Cliente está interesado en contratar los servicios que presta* INTERNETCANARIAS;
4. Que, en base a lo expuesto, las Partes acuerdan suscribir el presente Contrato de Prestación de Servicios de Comunicaciones Electrónicas (en adelante, el "Contrato"), que se regirá por las siguientes condiciones generales del Contrato (en adelante, "CGC"). El Cliente declara y acepta, expresamente, haber leído todas las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web de INTERNETCANARIAS, esto es: www.internetcanarias.com.

* Tarifas de FTTH, Móvil y paquetes de FTTH con fijo con códigos CMV son prestados por la mercantil XFERA MÓVILES, S.A.U. (CABLEMOVIL, marca del grupo MASMOVIL) con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A82528548 a través de la colaboración de INTERNETCANARIAS, quien tiene contrato de comercialización, atención al cliente y facturación y cobro a Ud. Puede encontrar las condiciones generales de contratación de estos servicios en:

www.internetcanarias.com/cgcxferamoviles

* Tarifas con código LCR: El cliente autoriza a LEAST COST ROUTING TELECOM SLU con CIF B82470162 a que realicen su nombre y representación cuantas actuaciones sean necesarias para asegurar que sean realizadas las PORTABILIDADES de sus números telefónicos, pudiendo firmar a tal efecto las pertinentes solicitudes de portabilidad. Por medio de la presente solicitud, el cliente abajo firmante autoriza y otorga poder a INTERNET 4G CANARIAS S.L. para representar y realizar en su nombre cuantas actuaciones sean necesarias para asegurar que sean realizadas las portabilidades telefónicas asociados a los números de teléfono indicados, pudiendo firmar a tal efecto las pertinentes solicitudes de portabilidad. Asimismo, el Cliente autoriza a que sus datos personales, necesarios para tramitar esta solicitud, puedan ser transferidos a las empresas que intervienen en el proceso de prestación del servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y reglamentos de desarrollo.

PRIMERA. - Definiciones.

1.1 El servicio de Internet que INTERNETCANARIAS proporciona al CLIENTE es un servicio de acceso a la red Internet con acceso a todo tipo de información y servicios publicados en Internet, con la particularidad de funcionar mediante un sistema de acceso inalámbrico.

1.2 El servicio de telefonía IP que INTERNETCANARIAS proporciona al CLIENTE consiste en la puesta a disposición del CLIENTE de un número de teléfono que permitirá al CLIENTE realizar (o recibir) todo tipo de llamadas vocales salientes y entrantes hacia o desde cualquier operador tercero. Este Servicio de telefonía IP es un servicio diferenciado del servicio telefónico disponible al público, y, de acuerdo con la normativa, está sujeto a una serie de limitaciones técnicas y legales con respecto al servicio telefónico ordinario.

El servicio de telefonía móvil que INTERNETCANARIAS proporciona al CLIENTE es un servicio de telefonía móvil y de acceso a la red Datos en la modalidad de Contrato o Pospago, mediante (i) una tarjeta SIM propiedad de INTERNETCANARIAS, a tal efecto entregada al CLIENTE; (ii) así como un número secreto de identificación personal ("PIN") para acceder al terminal; y (iii) la clave personal de desbloqueo ("PUK"), debiendo el CLIENTE custodiar debidamente los mismos.

Corresponde al CLIENTE hacer un uso responsable del Servicio. INTERNETCANARIAS no asume responsabilidad alguna derivada de la falta de veracidad de los datos facilitados por el CLIENTE y/o de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la tarjeta SIM y/o clave de acceso por el CLIENTE o por cualquier tercero, respondiendo el CLIENTE de todo el tráfico, uso y mal uso que haga de la tarjeta SIM. Sin perjuicio de lo anterior, INTERNETCANARIAS, previa identificación del CLIENTE y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al mismo desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su tarjeta SIM o sus claves de acceso.

SEGUNDA. - Descripción de los servicios prestados por INTERNETCANARIAS (en adelante, los "Servicios").

2.1 Los Servicios, que serán prestados por INTERNETCANARIAS, proporcionarán al Cliente, en base a lo que haya suscrito en el apartado "Detalles del Servicio", conexión a Internet de alta velocidad, con diversos servicios asociados y aplicaciones, incluida la opción de contratar servicios de telefonía.

2.2 El caudal máximo disponible es el especificado en el apartado "Modalidad" del Contrato.

Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe.

TERCERA. - Requisitos y pactos previos para la conexión de los Servicios.

3.1 El sistema requiere la instalación en el domicilio del Cliente de un equipamiento particular para poder recibir los Servicios, de tal forma que éstos sólo podrán ser prestados en el domicilio en que se instale el equipamiento.

El Cliente debe asegurarse que cualquier equipo en uso o conectado a dichos Servicios lleven el distintivo "CE" ("Consumer Equipment Standards") y deberá ser utilizado bajo los procedimientos e instrucciones de seguridad.

3.2 El Cliente debe garantizar la conexión permanente a la corriente eléctrica (220v-240v), poniendo los medios necesarios para proteger oscilaciones de tensión fuera de los parámetros indicados.

3.3 El Cliente, previa solicitud de INTERNETCANARIAS, deberá facilitar el acceso a sus instalaciones a los servicios técnicos, de manera física o por medios informáticos, desde el momento de la firma del presente Contrato y en tanto en cuanto sea Cliente de INTERNETCANARIAS.

3.4 El Cliente autoriza a INTERNETCANARIAS para que instale, en el domicilio dónde vaya a ser prestado el Servicio, los equipos necesarios para una mayor garantía en la prestación de los mismos.

3.5 INTERNETCANARIAS proporcionará al Cliente instrucciones acerca del uso de los Servicios, con el objeto de asegurar un correcto funcionamiento y calidad de los mismos. El Cliente deberá atender a dichas instrucciones.

3.6 INTERNETCANARIAS no garantiza el soporte a programas de archivos compartidos, tráfico P2P o que requieran un uso alto continuado del ancho de banda. INTERNETCANARIAS podrá limitar el número de sesiones disponibles para estas aplicaciones.

CUARTA. - Uso del Servicio.

4.1 El Cliente tomará las debidas precauciones para asegurar que no se realice un uso incorrecto de los Servicios, en particular y entre otros, ningún uso referido a:

- Uso fraudulento o en relación a cualquier delito criminal;
- El envío, recepción, subida, descarga o utilización de cualquier material que resulte ofensivo, abusivo, indecente, difamatorio, obsceno o amenazador, o rompa cualquier término del copyright, confidencialidad, privacidad o cualquier otro derecho;
- Promover o enviar correo no deseado (spam) o proveer material publicitario o promocional o recibir así mismo spam, publicidad o material no solicitado, remitido o por parte de un tercero;
- Cualquier otra actuación que se considere perjudicial para la provisión del Servicio a los clientes;
- Actuaciones en contravención de las normas, leyes, licencias y derechos de terceros o bien incumpliendo con las políticas de aceptación de uso de INTERNETCANARIAS;
- Cualquier actuación que no cumpla con las instrucciones que se proporciona al Cliente.

4.2 Los Servicios proporcionados por INTERNETCANARIAS son para uso exclusivo del Cliente y serán prestados en el lugar dónde el equipo haya sido instalado. Por ello, no se permite la re-venta, transferencia, asignación, sub-asignación o sub-licencia de dichos Servicios (y/o cualquier parte del mismo) o del software asociado, a menos que INTERNETCANARIAS conceda permiso expreso y por escrito.

Cualquier incumplimiento de lo establecido en el apartado precedente dará derecho a INTERNETCANARIAS a interrumpir la prestación del Servicio, sin perjuicio de las ulteriores acciones que le correspondan.

4.3 La interrupción del Servicio mencionado en el apartado 4.2 no dará derecho al Cliente, en ningún caso, a ser indemnizado.

QUINTA. - Responsabilidad sobre los equipos instalados en el domicilio del Cliente.

5.1 Los Servicios prestados por INTERNETCANARIAS, incluyen los equipos necesarios para una correcta prestación y conexión de los mismos, que se ceden al Cliente hasta la resolución del Contrato.

5.2 Los equipos mencionados en el apartado precedente son los siguientes: (i) un CPE y (ii) el cableado.

5.3 En caso de que el Cliente solicite la resolución del Contrato, el Cliente se compromete a devolver a INTERNETCANARIAS los equipos instalados por éste en el domicilio en condiciones óptimas y en el plazo de quince (15) días naturales desde la resolución del Contrato.

La devolución de los mismos deberá realizarse en las oficinas centrales de INTERNETCANARIAS o por cualquier otro medio que INTERNETCANARIAS autorice. En caso de que en el referido plazo el Cliente no haya devuelto los equipos en correcto estado, INTERNETCANARIAS podrá exigir las siguientes cantidades como indemnización por falta de devolución: (i) NOVENTA EUROS (90,-€) en caso de que el servicio contratado sea WIMAX, o bien (ii) CIENTO CINCUENTA EUROS (150,-€) si el servicio es LTE o FTTH

5.4 Los equipos instalados por INTERNETCANARIAS son responsabilidad de la Sociedad, por lo que INTERNETCANARIAS procederá a su sustitución en caso de mal funcionamiento o rotura. Quedan excluidos de esta reposición los daños causados por fallos procedentes de adaptadores eléctricos, prolongadores de bajo voltaje, caso fortuito o causas de fuerza mayor (rayos, tormentas, etc.), y cualesquiera otros daños no imputables a INTERNETCANARIAS.

5.5 INTERNETCANARIAS no se responsabiliza del robo ni del deterioro de los equipos por agentes externos.

5.6 Será responsabilidad del Cliente cualquier consecuencia por manipulación de los equipos realizada por personas ajenas al equipo técnico de INTERNETCANARIAS.

5.7 El Cliente asume la responsabilidad de fallos de los Servicios causados por virus u otros ataques informáticos.

SEXTA. - Garantía y responsabilidad de los Servicios.

6.1 En caso de avería o robo, INTERNETCANARIAS se compromete a restablecer el suministro previa aprobación del presupuesto por parte del Cliente.

6.2 INTERNETCANARIAS garantiza la prestación de los Servicios siempre y cuando las inclemencias del tiempo no varíen de las condiciones medias estadísticas de la zona de instalación.

6.3 INTERNETCANARIAS se compromete a prestar la disponibilidad de los Servicios dentro de los límites de cobertura, pero no puede garantizar de forma absoluta que los Servicios incluyan toda la especificidad local ni que sea accesible por el Cliente en todo momento.

6.4 INTERNETCANARIAS no puede garantizar que el Cliente disponga de la velocidad contratada

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO INTERNETCANARIAS

en todos los casos. En cualquier caso, INTERNETCANARIAS realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

6.5 INTERNETCANARIAS no será responsable de ninguna pérdida de oportunidad, voluntad, reputación, negocio, margen, beneficio o ahorro que el Cliente pudiera sufrir como consecuencia de una puntual suspensión, caída, fallo del sistema, etc., durante la utilización de los Servicios. El Cliente no tendrá derecho a percibir indemnización alguna por las pérdidas sufridas en los supuestos indicados en el apartado precedente. No obstante, lo anterior, el Cliente tendrá derecho a ser resarcido por las interrupciones temporales imputables a INTERNETCANARIAS que se regulan en la estipulación octava de estas CGC.

6.6 No serán responsabilidad de INTERNETCANARIAS las pérdidas de prestación de los Servicios, cuando éstas hayan sido ocasionadas por interferencias por parte de terceros.

6.7 Los Servicios prestados por INTERNETCANARIAS permiten al Cliente el acceso a Internet. No obstante, lo anterior, el acceso a Internet no queda vinculado al uso que le dé el Cliente al mismo. Cualquier uso inadecuado o ilegal del Servicio será responsabilidad del propio Cliente y éste quedará sujeto a las normas aplicables al respecto. INTERNETCANARIAS no será responsable de los bienes, servicios, información, software u otro material que pueda ser obtenido por medio de Internet.

SÉPTIMA. - Procesos de cambio de operador.

7.1 El Cliente cede a INTERNETCANARIAS los derechos de portabilidad de su número de teléfono para permitir que pueda ser portado al operador de telefonía fija o móvil primario que en todo momento provea a INTERNETCANARIAS, con la finalidad de que el Cliente conserve su número telefónico y de que reciba los Servicios en las mejores condiciones posibles.

7.2 En este caso INTERNETCANARIAS podrá ceder los datos personales del Cliente al nuevo operador y firmar por poderes cuantos documentos sean necesarios.

OCTAVA. - Interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público y de acceso a Internet.

8.1 Interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público (en adelante, "Servicio Telefónico"). Cuando durante un período de facturación y por causa imputable a INTERNETCANARIAS, el Cliente no pueda disfrutar del Servicio Telefónico contratado, INTERNETCANARIAS vendrá obligado a indemnizar al Cliente conforme a lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Sin perjuicio de lo anterior y para que la indemnización pueda hacerse efectiva, el Cliente deberá comunicar a INTERNETCANARIAS, tan pronto como suceda, cualquier incidencia que sufra. Una vez que el Cliente haya comunicado a INTERNETCANARIAS el problema, INTERNETCANARIAS le proporcionará un número de incidencia e intentará solucionarlo a la mayor brevedad posible.

8.2. Interrupción temporal del servicio de acceso a Internet (en adelante, "Servicio de acceso a Internet"). Cuando durante un período de facturación y por causa imputable a INTERNETCANARIAS, el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio de acceso a Internet, INTERNETCANARIAS vendrá obligado a indemnizar al mismo de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

8.3 En ningún caso tendrá derecho el Cliente a ser indemnizado por INTERNETCANARIAS en los supuestos -entre otros- que siguen a continuación:

a) Incumplimiento por parte del Cliente de las condiciones contractuales, en especial, en caso de fraude o mora en el pago de las cuotas;

b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por parte del Cliente de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

NOVENA. - Suspensión temporal por impago del Servicio Telefónico desde una ubicación fija, de acceso a internet o de servicios de tarifas superiores.

9.1 INTERNETCANARIAS podrá, con previo aviso al Cliente, suspender temporalmente el Servicio Telefónico cuando el Cliente se retrase en el pago total o parcial en los términos previstos legalmente.

9.2 Asimismo, si el Cliente se retrasa en el pago de los servicios de acceso a internet o de servicios de tarifas superiores, en especial, del servicio de tarificación adicional, INTERNETCANARIAS podrá suspender la prestación tales servicios.

9.3 Cuando la suspensión temporal se haya producido por impago del Cliente, el Servicio Telefónico deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes (excepto las de cobro revertido), así como para las llamadas salientes de urgencias.

DÉCIMA. - Interrupción definitiva por impago del servicio telefónico desde una ubicación fija.

10.1 INTERNETCANARIAS podrá, previo aviso al Cliente, interrumpir definitivamente la prestación del servicio y resolver el Contrato en los supuestos establecidos en el artículo 20 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

10.2 En caso de que INTERNETCANARIAS interrumpa con carácter definitivo la prestación de los Servicios, el Cliente deberá proceder a la devolución de los equipos en tiempo y forma establecidos en el apartado 5.3 del presente Contrato.

UNDÉCIMA. - Suspensión temporal por parte del Cliente

11.1 El Cliente podrá darse de baja temporalmente de los Servicios que tengan disponible esta opción, comunicándoselo a INTERNETCANARIAS mediante el formulario que se encuentra en la siguiente dirección: <http://www.internetcanarias.com/baja> Puede consultar en info@internetcanarias.com los servicios que tienen disponible el servicio de baja temporal. Durante la baja temporal, INTERNETCANARIAS facturará un servicio de mantenimiento de la línea de tres (3) euros más I.V.A.

11.2 El Cliente puede reactivar su conexión, tras una baja temporal, comunicándolo mediante el formulario que se encuentra en la siguiente dirección: www.internetcanarias.com/alta.

11.3 Los Servicios serán facturados desde el día en que se reactiva la conexión hasta final de mes, prorrogándose el Contrato con carácter automático y de forma mensual.

11.4 Las bajas temporales deben ser comunicadas antes del día veinticinco (25) del mes anterior al que el Cliente quiere que sea efectiva la baja, iniciándose el servicio de mantenimiento de línea desde el día uno (1).

11.5 La duración máxima de una baja temporal debe ser inferior a doce (12) meses. Una vez superado ese período, la baja temporal pasará a ser baja definitiva. En este caso INTERNETCANARIAS procederá a la resolución del Contrato.

11.6 En caso de reconexión, el Cliente deberá abonar el importe de las tarifas que sean aplicables en ese momento.

11.7 Sin perjuicio de lo anterior, en caso de impago, el Cliente responderá de los gastos generados por la devolución.

DUODÉCIMA. - Modificaciones contractuales.

12.1 Las tarifas de telefonía fija y móvil vigentes en cada momento se encuentran publicadas en la web www.internetcanarias.com pudiendo ser modificadas por INTERNETCANARIAS en todo momento.

12.2 INTERNETCANARIAS podrá modificar el presente Contrato por los siguientes motivos, entre otros: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, evolución del mercado, adaptación a las nuevas condiciones de mercado, etc. comunicándoselo al Cliente con un (1) mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, por cualquier medio que INTERNETCANARIAS considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas.

12.3 En dichos supuestos, el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato sin tener por ello que indemnizar a INTERNETCANARIAS, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio Cliente. La resolución anticipada se regirá por las mismas condiciones que establece la estipulación 19.2 en relación a la resolución anticipada del Contrato.

12.4 No obstante lo anterior, y en el supuesto de que el Cliente resuelva el Contrato teniendo un compromiso de permanencia con INTERNETCANARIAS, el Cliente deberá indemnizar a INTERNETCANARIAS con la parte proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado. En caso de que el Cliente se haya acogido a una promoción especial, las condiciones sobre la permanencia de la promoción, prevalecerán sobre esta cláusula

DECIMOTERCERA. - Condiciones específicas de la instalación y precio estipulado.

13.1 El precio mensual pactado por la prestación de los Servicios de conexión a Internet de alta velocidad, telefonía fija y móvil contratado es el recogido en las condiciones particulares del contrato (CPC).

13.2 El resto de precios por la prestación de los Servicios adicionales, serán los contratados por el Cliente en las CPC.

En caso de cambios de tarifa, los nuevos precios serán publicados con un plazo de antelación de un (1) mes.

13.3 La instalación incluye un máximo de veinte (20) metros de cableado. El metro de cable a mayores será facturado a seis euros por metro (6,-€/metro).

DECIMOCUARTA. - Facturación y cobro por parte de INTERNETCANARIAS.

14.1 Con la firma del presente Contrato, INTERNETCANARIAS presentará su primer recibo al Cliente en el que se recogerán: (i) los importes de instalación (en caso de que la instalación se haya realizado directamente por INTERNETCANARIAS), y (ii) la primera cuota de abono por los Servicios contratados.

14.2 Cada mes INTERNETCANARIAS emitirá, por correo electrónico, una factura antes del día cinco (5) de cada mes en la que se detallará: (i) la cuota base del mes en curso más (ii) los consumos adicionales del mes anterior. El Cliente acepta como válida y única la forma de envío por correo electrónico.

14.3 INTERNETCANARIAS presentará recibos mensuales, entre los días uno (1) y diez (10) de cada mes en la cuenta indicada por el Cliente en el presente Contrato, para el pago de las facturas emitidas.

El Cliente autoriza expresamente en este acto a que le sean cargados en la cuenta bancaria facilitada por éste en el presente Contrato los recibos de INTERNETCANARIAS correspondientes a las facturas emitidas, o bien, mediante tarjeta de crédito o de débito aportada por el Cliente en caso de que la hubiere.

14.4 Sin perjuicio de lo anterior, cualquier servicio de reprogramación o reparación atribuible al Cliente será abonado en el momento de su realización.

14.5 INTERNETCANARIAS podrá notificar al Cliente por medio de correo electrónico y/o SMS cualquier impago de los Servicios prestados.

DECIMOQUINTA. - Derecho de desconexión.

15.1 El Cliente tendrá derecho a comunicar a INTERNETCANARIAS su intención de desconectarse del servicio de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional.