

WWW.AVANSS.ES

WWW.AVANSSMOBILE.ES



# CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE BANDA ANCHA Y VOIP MEDIANTE EL ACCESO POR RADIO, Y FIBRA ÓPTICA PROPIA O DE TERCEROS

AVANSS MOBILE SL

C/ Camino Real N°9 Cartes – Cantabria – CP 39311

CIF ES-B39845557

Registro Mercantil de Santander - Tomo 1150 - Folio 151 - Hoja S-31545- - Inscripción 1ª

C/ Libertard 40 Bj, Pola de Laviana, Asturias- 33980

## CONDICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE BANDA ANCHA Y VOIP MEDIANTE EL ACCESO POR RADIO, Y FIBRA ÓPTICA

### 1.- CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN

#### 1.1.- El contrato regulado mediante las Condiciones Generales

Las Condiciones Generales descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan las relaciones contractuales entre AVANSS MOBILE, S. L. (en adelante AVANSS MOBILE.) con CIF ES-B39845557, domiciliada en Cartes, calle Camino Real nº 9, B/ 7. 39311, de Cantabria, inscrita en el Registro Mercantil de Santander al tomo 1150; folio 151; hoja S-31545-; inscripción 1ª y el CLIENTE del Servicio (en adelante, el "CLIENTE"), en todo lo relativo a la prestación de los Servicios de Banda Ancha y fijo a través de (Vozip) para Servicios de Banda Ancha y fijo (Vozip), (en adelante, el "Servicio").

#### 1.2.- La aceptación de las Condiciones Generales

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de AVANSS MOBILE. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

La utilización del servicio conlleva, asimismo, la aceptación por parte del CLIENTE de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de AVANSS MOBILE, con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conlleva la terminación del Contrato por parte del CLIENTE.

### 2.- OBJETO

Las presentes Condiciones regulan la prestación del Servicio por parte de AVANSS MOBILE, al CLIENTE.

### 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

AVANSS MOBILE, prestará el servicio de Banda Ancha y fijo (Vozip) al Cliente.

AVANSS MOBILE, pondrá a disposición del CLIENTE "los equipos necesarios para la prestación de los Servicios" dentro de los cinco días naturales siguientes a la fecha de recepción de su solicitud. Dichos equipos requieren de suministro eléctrico, para su correcto funcionamiento.

### 4.- PRECIO.

El Servicio de Banda Ancha y Vozip contratado con AVANSS MOBILE, tendrá un coste variable en función de la tarifa elegida por el cliente para banda ancha. El servicio de Voip sera prestado a través de la compañía, Ainetworks y tiene una tarifa prestablecida, el cliente podrá variar en función de sus necesidades, con el correspondiente incremento en función de la tarifa elegida.

### 5. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

AVANSS MOBILE, podrá prestar EL SERVICIO de Atención al CLIENTE por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

EL SERVICIO de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica.

Ambos Servicios estarán disponibles en horario laboral de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas (Exceptuando festivos).

#### 5.1 EL SERVICIO de Atención Comercial al CLIENTE

Consiste en un Servicio de Asistencia Comercial telefónica, al cual se accederá a través del número 693257239 (Respuesta Profesional) desde donde se intentará resolver al CLIENTE todo tipo de dudas comerciales.

#### 5.2. EL SERVICIO de Asistencia Técnica al CLIENTE

Consiste en Servicios de Asesoramiento, Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias. Se accederá al mismo por teléfono, a través del número 693257239, para Particulares, Profesionales, Negocios y PYMES.

AVANSS MOBILE, vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en los equipos puestos a disposición de sus Clientes. En el mismo momento de formular la avería, se facilitará, a petición del CLIENTE, el número de referencia de la misma.

La reparación de la avería podrá consistir, a criterio de AVANSS MOBILE, en la reparación o sustitución en el domicilio del Cliente de la unidad averiada o en la sustitución de la citada unidad por otra de prestaciones equivalentes.

Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por AVANSS MOBILE, salvo que las mismas no sean imputables al CLIENTE por negligencia de uso o de conservación o por actuaciones dolosas o culposas sobre sus equipos.

### 6. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

6.1.- AVANSS MOBILE, podrá modificar el presente contrato por los siguientes motivos: 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 y evolución del mercado.

Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, así como cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones en aras a la mejora del Servicio.

6.2.- Asimismo, AVANSS MOBILE, podrá modificar y/o cancelar aquellos servicios que presta de forma gratuita o exigir un precio por su prestación.

6.3.- AVANSS MOBILE, comunicará al CLIENTE la cancelación, modificación o la exigencia de un precio, con una antelación mínima de un (1) mes respecto del día en que deba ser efectiva dicha cancelación, modificación o exigencia de precio. Las facultades de modificación y cancelación de AVANSS MOBILE, no perjudican la facultad de desistimiento reconocida al CLIENTE en la cláusula 13.

### 7.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

#### 7.1.- Precio del Servicio.

##### 7.1.1.- Precios.

Como contraprestación por el Servicio el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente de conformidad con los precios vigentes en cada momento.

##### 7.1.2.- Modificaciones de precios.

Cualquier modificación en los precios aplicables, serán comunicadas por AVANSS MOBILE, al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la cláusula 14, con una antelación mínima de un (1) mes. Todo ello, de acuerdo con la cláusula 6.

En el caso de que el CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

#### 7.1.3. Facturación y Pago

AVANSS MOBILE, facturará al CLIENTE los precios de los Servicio de la forma siguiente:

(i) Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del Servicio se facturarán a mes vencido, con carácter mensual y se incorporarán en la factura correspondiente a la prestación por AVANSS MOBILE, del Servicio Banda Ancha y Vozip

(ii) El pago correspondiente al Servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente al Servicio Banda Ancha y Vozip de que dispusiere el CLIENTE, y se realizará a través de la cuenta del mismo en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o, en su defecto, en lugar habilitado por AVANSS MOBILE, a su presentación al cobro, que constará expresamente en el aviso de pago enviado al Cliente. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago.

(iii) La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.

En caso de retraso en el pago, AVANSS MOBILE, podrá suspender la prestación de los Servicios si, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento.

Transcurrido dicho plazo, AVANSS MOBILE, requerirá de nuevo al CLIENTE, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, AVANSS MOBILE, podrá proceder a la interrupción definitiva de los Servicio, dándole, de baja.

### 7.2 Obligaciones del Cliente respecto a los equipos instalados

El Cliente asume las siguientes obligaciones:

a) Desde el momento de la instalación, la responsabilidad del buen uso y correcta manipulación de los equipos, propiedad de AVANSS MOBILE.

Será responsable igualmente del deterioro o pérdida de los terminales instalados, salvo que pruebe que estos hechos se han producido sin culpa por su parte.

b) Comunicar de inmediato a AVANSS MOBILE, cualquier novedad dañosa, así como cualquier reclamación, acción, demanda o embargo que se produzca en relación con los terminales que tiene instalados.

Asimismo, deberá manifestar que la titularidad de los terminales corresponde a AVANSS MOBILE, frente a los terceros que pretendan embargarlos o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre su propiedad o posesión.

c) A la finalización del presente contrato, por cualesquiera de las causas contempladas en la cláusula 13.1, el CLIENTE se compromete a devolver los equipos asociados a los Servicio dentro de los quince (15) días siguientes a la resolución del Contrato, de acuerdo con el procedimiento que se le indicará en el Centro de Atención Comercial al Cliente.

En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los equipos o en caso de que los equipos presentarán algún tipo de avería o desperfecto, faltare alguno de sus componentes o no se ajustare enteramente al modelo provisto por AVANSS MOBILE, ésta facturará al cliente el precio correspondiente a dichos equipos.

### 7.3 Acceso a las instalaciones y equipos informáticos del CLIENTE.

El CLIENTE se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a autorizar expresamente a AVANSS MOBILE a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que AVANSS MOBILE, designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en los que se encuentren instalados los equipos con la finalidad de proceder a la prestación de los servicios de Instalación o de Resolución y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de AVANSS MOBILE, resulten necesarias.

### 8. ACTUACIONES NO PERMITIDAS EN EL MANEJO DE LOS EQUIPOS

No está permitido:

- Abrir físicamente los equipos.

- Modificar o introducir elementos físicos en el mismo.

- Realizar un cambio en los parámetros que supongan un cambio en las características de homologación de los equipos.

### 9 – RETIRADA Y SUSPENSIÓN DEL ACCESO AL SERVICIO.

AVANSS MOBILE, podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación de los Servicio a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente, sin necesidad de preaviso.

### 10. - TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

10.1 A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, AVANSS MOBILE, informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE, así como labores de información del servicio de Banda Ancha y de actividades relacionadas con el mismo. El CLIENTE tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a AVANSS MOBILE, Ref. Datos, Cl. Camino Real Nº9, B/ 7 Cartes, 39311 Cantabria, al Apartado de Correos que en cada caso se comunique a los CLIENTES, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad.

Los datos que van a ser objeto de tratamiento serán los derivados de la relación contractual con el CLIENTE (datos de carácter identificativos, de características personales, de circunstancias sociales, empleo, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros y transacciones) los de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por el CLIENTE.

AVANSS MOBILE, se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

10.2 AVANSS MOBILE, informa al CLIENTE de la posibilidad de enviarse informaciones relativas al servicio/los contratados/, además de por medio postal o telefónico, por medio del envío de SMS o correo electrónico, siempre y cuando el CLIENTE le haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico de contacto.

10.3 AVANSS MOBILE, se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo,

adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Concluida la relación contractual los datos serán cancelados conforme determina el artículo 4.5 de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

10.4 El CLIENTE otorga su consentimiento a AVANSS MOBILE, para recibir de ésta última publicidad sobre productos y servicios propios o de terceras empresas soportados o asociados a las telecomunicaciones y nuevas tecnologías de la información, así como de ocio, cultura, seguros, financieros y de asistencia en el hogar, que puedan ser de su interés.

Si no desea recibir dicha publicidad, podrá comunicarlo a la dirección indicada en el apartado 1 de esta Cláusula, mediante escrito en el que obre fecha y firma original.

10.5 El CLIENTE otorga su consentimiento a AVANSS MOBILE, para grabar las llamadas que el mismo pueda realizar al servicio de atención telefónica 693257239, o las que se le pudieran hacer desde AVANSS MOBILE, o desde cualquier empresa autorizada por ésta. Dicha grabación se realizará con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del presente contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

10.6 El CLIENTE reconoce haber sido informado de que en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones.

### 11. - CESIÓN DE DERECHOS.

AVANSS MOBILE, podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad que AVANSS MOBILE, decida y pueda prestar en un futuro el Servicio, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la cláusula 14, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

### 12.- VIGENCIA.

El Acuerdo entre AVANSS MOBILE, y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el Servicio, entrando éste en funcionamiento, momento a partir del cual, el presente Acuerdo adquirirá eficacia.

Dicho Acuerdo tendrá una duración inicial de dieciocho (18) meses de PERMANENCIA, siendo potestad del CLIENTE rescindir el Contrato durante este periodo inicial, teniendo en este caso que abonar a AVANSS MOBILE, la cantidad de ciento veinte euros (120€), y se compromete a devolver los equipos asociados al Servicio según se describe en la cláusula 7.2 apartado C; a partir de dicho periodo inicial, se entiende prorrogado si el CLIENTE no manifiesta su intención de extinguirlo, comunicándolo con un mínimo de quince (15) días hábiles de antelación a la fecha prevista de duración inicial, y si AVANSS MOBILE, no comunica dicha extinción con una antelación mínima de un (1) mes.

### 13. - TERMINACIÓN.

#### 13.1.- Resolución.

El presente acuerdo podrá resolverse, a petición de cualquiera de las Partes, por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas en estas Condiciones y, expresamente, por las siguientes:

a) Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a AVANSS MOBILE, por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de quince (15) días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderán por medios fehacientes los siguientes:

- Teléfono al número 693257239.
- Por Correo electrónico la dirección avanssmobileoutlook.es
- Correo certificado

b) Por cesación de AVANSS MOBILE, en la prestación del Servicio, previa comunicación a los CLIENTES con una antelación mínima de un (1) mes sobre la fecha prevista para dicha cesación.

c) Por incumplimiento de las obligaciones de la otra Parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra Parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a cualquiera de las Partes, así como la facultad de retirada y suspensión del acceso a los Servicios prevista en la cláusula 9.

d) Por baja en los Servicios de Banda Ancha.

#### 13.2.- Efectos.

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, AVANSS MOBILE, facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 13.

Asimismo, a la finalización del presente contrato, por cualquiera de las causas contempladas en la cláusula 13.1, el CLIENTE se obliga a devolver los equipos instalados a AVANSS MOBILE, dentro de los quince (15) días siguientes a la resolución del Contrato, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 7.2

### 14. - NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de AVANSS MOBILE, al CLIENTE se

se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda:

(a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que el CLIENTE dispone; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el SERVICIO, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a AVANSS MOBILE, todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre AVANSS MOBILE, y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la cláusula 7.5.

Las comunicaciones del CLIENTE a AVANSS MOBILE, deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente utilizando el número 693257239 de atención comercial.

### 15. - LEY APLICABLE.

La prestación de los Servicios objeto de este Contrato se regirá por la legislación española, prestando especial atención a todas las recomendaciones surgidas por la Organización de Consumidores de España y organizaciones afines, aplicables a las cuestiones tratadas este ACUERDO.

