

**CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO DE ACCESO BIDIRECCIONAL A INTERNET VÍA SATELITE**

**PRIMERA: OBJETO.**

- 1.1.- Las presentes Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación por QUANTIS GLOBAL SL, en adelante QUANTIS, con C.I.F. B-86198033 y domicilio social en C/ Marie Curie 5, Rivas Vaciamadrid, Madrid, al CLIENTE, del servicio de acceso bidireccional a Internet por satélite (en adelante EL SERVICIO) de acuerdo a lo que más adelante se detalla, así como la contraprestación y condiciones de uso del Servicio por parte del cliente.
- 1.2.- La aceptación de estas Condiciones Generales mediante la firma del Contrato, o la contratación online mediante la pulsación del botón "acepto" referido a las presentes Condiciones Generales implica la aceptación del CLIENTE de forma expresa y sin reservas a las mismas.
- 1.3.- El CLIENTE, habiendo pulsado, con carácter previo a la contratación online, el botón correspondiente a la opción "consumidor o usuario" o, en el caso de contratación offline, habiendo rellenado la casilla correspondiente, declara reunir la condición de consumidor o de usuario. La no pulsación del botón o, en su caso, la no marcación de la casilla correspondiente, supone que el CLIENTE declara reunir la condición de "empresario o profesional".
- 1.4.- En el supuesto de que QUANTIS tenga dudas en torno a la verdadera condición del CLIENTE, corresponderá a éste, cuando así se lo solicite QUANTIS, demostrar su condición de usuario o consumidor, siéndole de aplicación, mientras ello no se produzca, el régimen aplicable al empresario o profesional.

**SEGUNDA: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

- 2.1.- 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 contratada por el CLIENTE, salvo el límite de volumen que, en su caso, se especifique. QUANTIS aplicará medidas de gestión inteligente avanzada de tráfico, de forma que los usuarios que realicen un uso moderado del servicio consigan las mejores prestaciones. El servicio de Voz sobre IP (VoIP), en caso de haberse contratado, consistirá en un servicio de comunicaciones 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 para el público de acuerdo con la normativa aplicable.
- 2.2.- La instalación de los equipos necesarios para la recepción del servicio podrá ser realizada por un instalador homologado de QUANTIS, que incluye la colocación de una antena sobre un mástil de hasta 2 metros (no incluido) en una zona que sea accesible por 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 conceptos no incluidos en la instalación básica. QUANTIS no se responsabilizará, en ningún caso, de la puesta en marcha, configuración, o cualquier otro servicio o intervención relativa a equipamientos u otros servicios, preexistentes o futuros, contratados por cuenta del CLIENTE o que sean ajenos a lo descrito en la cláusula 2.2 anterior.
- 2.3.- El cliente podrá seleccionar el servicio de mantenimiento QMto a domicilio de la instalación de Acceso a Internet vía satélite suministrada por QUANTIS. El servicio QMto incluye la asistencia en el domicilio de la instalación reflejado en el Contrato, en relación con el equipo que forma el Kit de conexión (modem IP, antena, LNB, BUC, 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. Además, el servicio de mantenimiento QMto 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. Las actuaciones en el domicilio del cliente se realizarán cuando a juicio del departamento técnico de QUANTIS, no sea posible la resolución a distancia de la incidencia detectada. La contratación del servicio QMto 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.
- 2.4.- Características del servicio de Mantenimiento, QMto. El servicio incluye un máximo de 2 intervenciones anuales de actuación en campo, así como un máximo de 100€ en material fungible (entre otros, por ejemplo, cableado, herrajes o anclajes) que sustituyan elementos averiados o dañados de forma fortuita. A título de ejemplo, quedan expresamente excluidos del servicio de mantenimiento QMto:
  - a) Las actuaciones asociadas a equipos distintos del KIT de conexión (compuesto por modem, LNB, BUC, cableado FI y antena) como por ejemplo routers, teléfonos, receptores de televisión, etc., aunque éstos hubiesen sido suministrados por QUANTIS.
  - b) La reparación del Kit de Conexión, (modem, BUC, LNB, o antena), salvo cuando estas estén en garantía por parte del fabricante, en cuyo caso se aplicará la citada garantía del fabricante.
  - c) La intervención en antena, BUC, LNB y elementos exteriores cuando su acceso no pueda realizarse desde el suelo o a una altura máxima desde el suelo alcanzable con escalera de 2 metros desde el suelo.
  - d) La reparación de los elementos exteriores del Kit de Conexión (Antena, BUC y LNB) cuando esta haya sido desinstalada, ya sea por el cliente, o por cualquier otra circunstancia, incluidas las condiciones climatológicas adversas.
- 2.5.- El servicio QMto se prestará de lunes a viernes desde las 9:00 h. hasta las 19:00 h. Si el servicio de mantenimiento requiriese el acceso a los equipos, estos 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.

**TERCERA: EQUIPOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.**

- 3.1.- El CLIENTE podrá adquirir en régimen de propiedad el Equipo de conexión. Tanto en el supuesto de compra de los Equipos como en el supuesto de alquiler de los mismos, el servicio de mantenimiento en el domicilio del CLIENTE no estará incluido, salvo que así lo contrate expresamente el CLIENTE en el formulario de contratación.
- 3.2.- Los equipos adquiridos por el CLIENTE, estarán garantizados por el Fabricante en cuanto a su conformidad con las especificaciones y la ausencia de defectos de fabricación e instalación desde el momento de su entrega, por un periodo de dos (2) años, siempre que la reclamación se presente al Fabricante por escrito dentro de un plazo de dos (2) meses desde la fecha en la que el CLIENTE conozca la existencia de la falta de conformidad y según la Ley Española vigente.
- 3.3.- La reparación será gratuita e incluirá los costes de mano de obra y materiales. Los costes por desplazamientos y los costes de envío no quedan cubiertos por la garantía del Fabricante (en adelante, la Garantía). El CLIENTE deberá satisfacer dichos costes excepto en el supuesto de que haya contratado el servicio de mantenimiento Q Mto. Si el Fabricante o sus empresas colaboradoras determinasen que el equipo no es defectuoso en los términos establecidos en la Garantía, el CLIENTE asumirá todos los costes de manejo, transporte y de reparación ocasionados por su reclamación de acuerdo con las tarifas establecidas por el Fabricante para este tipo de actuaciones.
- 3.4.- La reparación o sustitución tendrá lugar dentro de un plazo razonable desde la reclamación escrita presentada por el CLIENTE. No obstante, QUANTIS no asume responsabilidad alguna por el retraso en la reparación de los equipos por causas que no le sean imputables.
- 3.5.- La Garantía a que hace referencia esta cláusula no cubre los desperfectos en los equipos originados como consecuencia de toda acción directa o indirecta sobre los mismos por parte del CLIENTE y/o de cualquier tercero así como, en general, por toda acción no directamente imputable a QUANTIS. Sin ánimo exhaustivo, 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 y / o a QUANTIS.
- 3.6.- Si el Fabricante o QUANTIS, como consecuencia de una reclamación formulada por el CLIENTE, examinan los equipos y estos (1) careciesen de defecto alguno o (2) los defectos detectados fuesen imputables al CLIENTE y/o a cualquier tercero o (3) fuesen consecuencia de alguna de las causas mencionadas en el apartado 3.5 anterior, el CLIENTE deberá restituir a QUANTIS y / o al Fabricante todos los costes originados por su reclamación que estos hubieran tenido que soportar.
  - 3.7.- QUANTIS, titular de un derecho de uso sobre los Equipos, los arrienda a los clientes que cumplan con las condiciones establecidas, especialmente, con las referidas a las áreas definidas dentro del Plan Avanza Infraestructuras.
  - 3.8.- El régimen de alquiler de dichos equipos se ajustará a las siguientes estipulaciones:
    - 3.8.1.- QUANTIS, arrienda el Equipo y/o accesorios indicados en el Formulario de Contratación.
    - 3.8.2.- El CLIENTE se obliga a pagar el importe indicado en el Formulario de Contratación por el servicio contratado. En dicho importe se incluye el cargo correspondiente por el alquiler del equipo de satélite.
    - 3.8.3.- QUANTIS entregará los equipos en los lugares establecidos y realizará la instalación de los mismos según lo acordado en las Condiciones Particulares del contrato.3.8.4.- La duración mínima del alquiler es de 18 meses a partir de la fecha de la formalización del contrato, periodo que se prorrogará automáticamente por sucesivas anualidades, salvo preaviso fehaciente dentro del plazo de los 60 días anteriores a la finalización del contrato.
    - 3.8.5.- El CLIENTE se compromete a utilizar de forma cuidadosa y diligente los equipos arrendados, así como a conservarlos en perfecto estado de funcionamiento.
    - 3.8.6.- En caso de avería, QUANTIS se compromete a proceder a la reparación del equipo en los términos establecidos en las presentes Condiciones Generales, previa remisión por parte del CLIENTE del equipo averiado a las instalaciones de QUANTIS.
    - 3.8.7.- El CLIENTE puede contratar, adicionalmente, el servicio de mantenimiento QMto contemplado en estas Condiciones Generales. Dicho servicio de mantenimiento no está incluido en el alquiler establecido en la presente cláusula.
    - 3.8.8.- A la finalización del presente Contrato, siempre y cuando los equipos se hayan contratado por parte del CLIENTE en régimen de alquiler, éste deberá proceder a la devolución a QUANTIS de todos los elementos que conformen los equipos arrendados. En el supuesto de que dicha devolución no se produzca, el CLIENTE deberá abonar el importe correspondiente a su adquisición, en la cuantía que corresponda al momento en el que se produjo la contratación.

**CUARTA: PRECIO DEL SERVICIO.**

- 4.1.- Como contraprestación por los Servicios, el CLIENTE abonará un importe fijo anual, que se fraccionará en 12 cuotas mensuales.
- 4.2.- Los precios y modalidades del servicio prestado por QUANTIS se encontrarán permanentemente publicados en la dirección www.quantis.es. A los precios les será añadido el IVA o IGIC (en el caso que el servicio se preste en Canarias) siempre y cuando los correspondientes productos y servicios prestados por QUANTIS no estén exentos del mismo. A dichos productos y servicios les será también de aplicación cualquier otro impuesto, tasa o canon que pudiera ser aplicable de conformidad con la legalidad vigente en cada momento.
- 4.3.- La modalidad del Servicio así como su correspondiente precio podrán ser revisados por QUANTIS por necesidades técnicas, comerciales o de cualquier otra índole. La revisión de precios se hará en función de las modificaciones sufridas por las tarifas vigentes en el mercado, siendo siempre comunicada al CLIENTE con al menos un (1) mes de antelación a la fecha de su efectiva aplicación, pudiendo el CLIENTE, en caso de disconformidad, resolver unilateralmente el Contrato sin que le sea exigible penalización alguna.

**QUINTA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO Y DURACIÓN DEL CONTRATO.**

- 5.1.- QUANTIS comenzará a prestar los Servicios en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción del Contrato debidamente firmado o la aceptación de la contratación online, siempre que se haya producido por parte del CLIENTE el pago efectivo por el alta y por el hardware adicional contratado. La activación de los servicios tendrá lugar el mismo día en que QUANTIS reciba la confirmación de la finalización de las actuaciones necesarias para la prestación de los Servicios.
- 5.2.- La duración del presente contrato será de 18 meses (en adelante "PERIODO INICIAL" o "PERIODO MÍNIMO DE PERMANENCIA"), contados a partir de la fecha de activación del Servicio, entendiéndose por ésta aquella a partir de la cual el servicio es operativo, salvo que se exprese un plazo distinto en el Contrato. Transcurrido dicho plazo, el Contrato se prorrogará tácitamente por periodos anuales sucesivos (en adelante "Períodos Adicionales"). El cumplimiento del Periodo Mínimo de Permanencia lleva aparejado como ventajas para el CLIENTE que éste no deberá satisfacer el coste de instalación de los Equipos, fijado en DOSCIENTOS EUROS (200,00 €) impuestos indirectos excluidos, ni el coste de su desinstalación fijado en CIENTO CINCUENTA EUROS (150,00 €) impuestos indirectos excluidos.
- 5.3.- El CLIENTE podrá solicitar la baja del Servicio notificándolo a QUANTIS, por escrito, en los términos establecidos en la cláusula 13.1, con una antelación mínima de 2 días naturales a la fecha de terminación prevista, con los efectos previstos en la cláusula 5.4 siguiente. Si el CLIENTE hubiera contratado los Equipos en régimen de arrendamiento, QUANTIS no procederá a la desactivación del Servicio sino hasta que el CLIENTE proceda a la devolución de los Equipos en los términos establecidos en la cláusula 5.5. Hasta ese momento el Contrato seguirá en vigor, quedando el CLIENTE obligado al pago de las cantidades correspondientes hasta que proceda a la devolución efectiva de los Equipos. En cualquier caso, QUANTIS no procederá a la desactivación del Servicio y, por lo tanto, el Contrato, seguirá en vigor, mientras el CLIENTE no haya satisfecho a QUANTIS cualesquiera cantidades que pudiera adeudarle.
- 5.4.- Si el CLIENTE solicitara por cualquier causa la baja en el Servicio antes de haber transcurrido el Periodo Mínimo de Permanencia de 18 meses, deberá abonar a QUANTIS el importe de las ventajas asociadas al cumplimiento de dicho Periodo mínimo de permanencia en los términos y cantidades referidas en la cláusula 5.2 anterior, dicho importe será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado. El CLIENTE autoriza a QUANTIS a cobrar las cantidades referidas en la cuenta o tarjeta bancaria facilitada para el pago del servicio.
- 5.5.- Cuando el cliente haya adquirido de QUANTIS los equipos en régimen de alquiler, el incumplimiento del compromiso de permanencia a que hace referencia la cláusula 5.2 supondrá su obligación de restituir a QUANTIS los Equipos arrendados en el plazo de 15 días, debiendo el CLIENTE sufragar todos los gastos que conlleve el retorno de dichos equipos. La no restitución de los Equipos dentro del plazo señalado implicará la obligación del CLIENTE de abonar el importe de su adquisición (que queda fijado en CUATROCIENTOS VEINTE EUROS (420,00 €), impuestos indirectos no incluidos) así como el importe correspondiente a los costes de instalación, que queda fijado en DOSCIENTOS EUROS (200,00 €), impuestos indirectos no incluidos. El CLIENTE autoriza a QUANTIS a cobrar las cantidades referidas en la cuenta o tarjeta bancaria facilitada para el pago del Servicio.
- 5.6.- En caso de solicitar una modificación, tanto en el Periodo Inicial, como en cualquiera de los siguientes Periodos Adicionales, 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 29,90 € más IVA (o IGIC en Canarias) en concepto de gastos de gestión.

**SEXTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

- 6.1. Las vías principales de comunicación de QUANTIS con el cliente serán el teléfono móvil y la dirección de correo electrónico facilitadas en el momento de la contratación, por lo que el cliente deberá comunicar a QUANTIS cualquier cambio de dichos datos.

www.quantis.es 900 102 504

6.2.- El CLIENTE debe de satisfacer a QUANTIS el precio del Servicio que figura en el Contrato.

El precio del Servicio se compone de los siguientes dos conceptos:

1) Cuota de Alta y Kit de Conexión. En el supuesto de que el CLIENTE haya optado por la adquisición de los Equipos en régimen de propiedad, el precio correspondiente a la adquisición del Kit de Conexión en régimen de propiedad se incluirá, y deberá satisfacerse, junto con la primera cuota del Servicio.

2) Cuota Mensual, que se facturará el primer día del periodo de servicio facturado e incluirá la cuota fija y, en su caso, los cargos derivados de la utilización del servicio VoIP.

6.3.- En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades que se deban abonar por cada uno de los mencionados conceptos, las promociones y descuentos que puedan ser ofertados por QUANTIS, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

6.4.- El importe facturado se hará efectivo mediante domiciliación en la cuenta bancaria que el CLIENTE haya designado. En todo caso el CLIENTE tiene derecho a elegir el medio de pago, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

6.5.- La demora en el pago, total o parcial, así como la devolución de un recibo domiciliado devengará un interés de demora anual equivalente al interés legal del dinero incrementado en dos puntos porcentuales, así como un coste adicional por reclamación de impago, en concepto de gastos administrativos de gestión, de 15€ y facultará a QUANTIS para suspender o cancelar el servicio si, transcurridas CUARENTA Y OCHO (48) horas desde que haya requerido de pago al CLIENTE, éste no lo hubiese hecho efectivo. QUANTIS restablecerá el Servicio al día siguiente hábil a aquel en que haya recibido el pago de la cantidad adeudada. La interrupción temporal del Servicio por esta causa no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas. Si transcurridos cinco (5) días naturales desde la suspensión del Servicio no se hubiera regularizado la situación y previa comunicación al CLIENTE, QUANTIS podrá resolver de pleno derecho el presente contrato. Asimismo, en el caso de que el Servicio hubiese sido suspendido al menos en dos ocasiones como consecuencia de impago, QUANTIS podrá, automáticamente en el momento en que se produzca el siguiente impago, considerar resuelto el presente Contrato. En ambos casos el CLIENTE deberá abonar a QUANTIS todas las cantidades pendientes. En caso de que tras la reclamación del pago en forma fehaciente el CLIENTE, en el plazo establecido, no procediera a abonar los importes pendientes, QUANTIS podrá proceder a resolver el contrato de pleno derecho, efectuando los cargos por importes pendientes que, en su caso, resultasen aplicables, incluyendo de forma enunciativa y no limitativa, aquellos referidos a penalizaciones por permanencia, instalación o desinstalación, o importe de adquisición de los equipos, así como a comunicar los datos del CLIENTE a un fichero sobre solvencia patrimonial y crédito.

6.6.- No alterar las instalaciones y equipos de QUANTIS que estén ubicadas en los inmuebles del CLIENTE.

6.7.- Recibir los Servicios prestados por QUANTIS, únicamente mediante equipos y software que estén certificados y homologados para el Servicio contratado y que cumplan las especificaciones técnicas correspondientes.

6.8.- Facilitar a QUANTIS el acceso necesario para instalar y mantener los equipos, tanto en su domicilio como en las zonas comunes del inmueble en el que estos estén situados. QUANTIS no se responsabiliza por la falta de prestación o por la prestación deficiente de los Servicios derivada de la negativa o de la imposibilidad por parte del CLIENTE en cuanto a facilitar los permisos de acceso necesarios para la instalación y / o mantenimiento de los equipos.

#### **SÉPTIMA: OBLIGACIONES DE QUANTIS.**

7.1.- Proceder a la conexión del Servicio y a su efectiva prestación, comprometiéndose a cumplir los niveles de disponibilidad establecidos en el Contrato.

7.2.- QUANTIS pondrá a disposición del CLIENTE un servicio telefónico para la atención de incidencias, en el horario indicado en la cláusula 2.5. Este servicio no incluye la asistencia técnica por aquellas incidencias que puedan producirse en el equipo informático del CLIENTE. QUANTIS prestará al CLIENTE el servicio telefónico de resolución de incidencias de forma gratuita en los casos en que la incidencia detectada se deba a fallos imputables a QUANTIS. El CLIENTE asume el coste de la llamada telefónica.

7.3.- QUANTIS será responsable de la prestación regular y continuada del servicio, una vez realizada la conexión inicial, que se iniciará en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción del Contrato debidamente firmado o la aceptación de la contratación online, siempre que se haya producido por parte del CLIENTE el pago efectivo por el alta y por el hardware adicional contratado, 24 horas al día todos los días del año. QUANTIS 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 seis horas en horario de 8 a 22., computadas desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE hasta el momento en que se solucione la avería de que se trate y se restablezca el Servicio efectivamente. 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 a QUANTIS 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 QUANTIS y 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. El compromiso de calidad que se establece es del nivel de disponibilidad del servicio contratado con una tasa de 99.5%. Cuando proceda, QUANTIS quedará obligada a devolver al CLIENTE, previa petición del CLIENTE, la cantidad equivalente a aquella parte de la cuota mensual del Servicio correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción indicada, siempre que la causa de la avería resida en la red y no en alguno de los elementos que componen el equipamiento del Servicio Internet vía satélite. Para la reclamación de cualquier incidencia en el servicio se establece un periodo máximo de 30 días naturales, desde que tuviese lugar dicha incidencia, para solicitar la compensación por falta de disponibilidad del servicio que correspondiese.

7.4.- No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.

b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

7.5.- Servicio de Mantenimiento a Domicilio QMto.- La asistencia *in situ* se dará únicamente cuando no sea posible resolver la incidencia de que se trate de forma remota. El plazo máximo para prestar dicha asistencia *in situ* será de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS laborables a contar desde que el desplazamiento sea aprobado por el departamento técnico de QUANTIS. En el mencionado plazo de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS no se computarán los retrasos que sean imputables al CLIENTE o a causas de fuerza mayor. No constituirá falta de disponibilidad del Servicio: (a) la interrupción del Servicio como consecuencia de las operaciones de mantenimiento de la Red durante el tiempo indicado en la Cláusula 7.3; (b) 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; o (c) las averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a QUANTIS.

7.4.- No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.

b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

7.5.- Servicio de Mantenimiento a Domicilio QMto.- La asistencia *in situ* se dará únicamente cuando no sea posible resolver la incidencia de que se trate de forma remota. El plazo máximo para prestar dicha asistencia *in situ* será de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS laborables a contar desde que el desplazamiento sea aprobado por el departamento técnico de QUANTIS. En el mencionado plazo de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS no se computarán los retrasos que sean imputables al CLIENTE o a causas de fuerza mayor. No constituirá falta de disponibilidad del Servicio: (a) la interrupción del Servicio como consecuencia de las operaciones de mantenimiento de la Red durante el tiempo indicado en la Cláusula 7.3; (b) 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; o (c) las averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a QUANTIS.

#### **OCTAVA: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO.**

8.1.- Claves de acceso al Servicio: QUANTIS facilitará al CLIENTE un código (*login*) y una contraseña (*password*) para la utilización del Servicio (en adelante, las "Claves de Acceso"). El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso, a mantenerlas en secreto y a comunicar a QUANTIS por escrito la pérdida o sustracción de las mismas en el plazo máximo de 24 HORAS desde el conocimiento de dicha pérdida o sustracción, con el fin de que éstas sean desactivadas. El CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por cualquier tercero que emplee las Claves de Acceso del CLIENTE hasta el momento en que, en su caso, el CLIENTE haya solicitado por escrito a QUANTIS su desactivación.

8.2.- Utilización del Servicio: El CLIENTE se obliga a hacer un uso del Servicio conforme a la Ley y a las presentes Condiciones Generales. Sin ánimo exhaustivo, el CLIENTE se obliga a no transmitir, difundir o poner a disposición de terceros, a través del Servicio, informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos

de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier tipo de material (en adelante, los "Contenidos") que atenten contra los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidas constitucionalmente, infrinjan derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o en general supongan cualquier tipo de comportamiento ilícito. El CLIENTE se abstendrá expresamente de eliminar, modificar o interceptar los mensajes de correo electrónico de otros usuarios, enviar mensajes de correo masivo o con fines comerciales o publicitarios, así como de llevar a cabo cualquier tipo de práctica contraria a la legalidad vigente. Las comunicaciones comerciales deberán identificarse como tales, incluyéndose en el comienzo del mensaje la palabra "publicidad", además de cumplir con los demás requisitos exigidos legalmente.

8.3.- La utilización del Servicio objeto de descripción en las presentes Condiciones Generales, tendrá lugar, exclusivamente, en el domicilio indicado por el CLIENTE para la prestación del mismo. Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del servicio a terceros así como la de compartición de recursos fuera del domicilio para el que el CLIENTE haya solicitado la provisión del servicio.

8.4.- Calidad de los contenidos: QUANTIS no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en o transmitidos desde el equipo informático del CLIENTE. QUANTIS excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos lesivos en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios. QUANTIS no se responsabiliza por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan originarse por actos de difusión, transmisión o puesta a disposición de terceros de los que el CLIENTE se ha obligado a no realizar. QUANTIS, como proveedor de acceso, no será responsable de la información transmitida por el CLIENTE a través de la red de QUANTIS, salvo que QUANTIS haya modificado los datos o seleccionado al destinatario de los mismos, no entendiéndose por modificación la manipulación estrictamente técnica de los archivos que alberguen los datos y que tiene lugar durante su transmisión. El CLIENTE se compromete a indemnizar a QUANTIS por cualesquiera daños y perjuicios que ésta pueda sufrir como consecuencia de actos del CLIENTE de los referidos en esta Cláusula. QUANTIS, como proveedor del servicio, podrá suspender la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a redes de telecomunicaciones o la prestación de cualquier otro servicio cuando la autoridad competente así se lo ordene.

8.5.- Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios: QUANTIS adoptará las medidas necesarias exigibles por la legislación en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de QUANTIS, así como para cumplir con lo relativo a la interceptación legal de las comunicaciones.

#### **NOVENA: PROTECCIÓN DE DATOS.**

9.1.- De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), se le informa de que los datos personales facilitados voluntariamente y sin carácter obligatorio por usted a QUANTIS GLOBAL S.L., serán incorporados a un fichero de datos personales cuya titularidad corresponde a QUANTIS GLOBAL S.L., con domicilio en CALLE MARIE CURIE Nº5 EDIF ALFA 3º7, 28521 RIVAS VACIAMADRID, MADRID. Asimismo, por medio de la presente, usted consiente inequívocamente a que QUANTIS GLOBAL S.L. proceda al tratamiento de sus datos personales, con la finalidad de mantener y gestionar de la relación contractual y/o de prestación de servicios que le vincula a QUANTIS GLOBAL S.L., así como para mantener comunicaciones de carácter informativo con usted, constituyendo su consentimiento la base jurídica del mencionado tratamiento.

QUANTIS GLOBAL S.L. se compromete a guardar secreto respecto a los datos de carácter personal facilitados y a cumplir con las medidas de seguridad necesarias, para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Igualmente, se le comunica que sus datos personales no serán objeto de transferencias internacionales, ni serán cedidos a terceros salvo obligación legal, o en todo caso, previa información y solicitud de su consentimiento expreso para ello, a excepción de aquellos casos en los que no proceda su obtención debido a que la prestación de los servicios por parte de QUANTIS GLOBAL S.L., requiera necesariamente el contacto con ficheros de terceros.

Por último, se le informa de que le asisten los derechos de acceso, rectificación, cancelación, supresión, limitación, portabilidad, oposición al tratamiento, y a no ser objeto de decisiones individualizadas, pudiendo ejercitarlos mediante petición escrita gratuita dirigida a QUANTIS GLOBAL S.L., domiciliada en CALLE MARIE CURIE Nº5 EDIF ALFA 3º7, 28521 RIVAS VACIAMADRID, MADRID, a la atención del Responsable del Tratamiento.

9.2.- De igual manera, QUANTIS informa al Cliente de que los datos numéricos de su tarjeta bancaria serán incorporados a un fichero llamado "DATOS ECONOMICOS", cuya titularidad pertenece a QUANTIS GLOBAL S.L., con la finalidad de garantizar, y en su caso efectuar, el pago por los Servicios y demás conceptos contenidos en el presente Contrato.

9.3.- Así mismo, con la finalidad de garantizar el cobro de los Servicios y únicamente en caso de impago de los mismos, el CLIENTE autoriza expresamente a QUANTIS a que, en cumplimiento del R.D. 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, sus datos puedan ser cedidos a ASNEF-EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., con domicilio en c/ Albaranz 16, 28037 Madrid, en los supuestos traten acerca de deudas vencidas y exigibles. En este caso, el CLIENTE podrá ejercitar sus derechos, en los términos de la cláusula siguiente tanto frente a QUANTIS GLOBAL S.L., como frente al cesionario.

9.4.- QUANTIS se compromete al cumplimiento de la obligación de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y reconoce su deber de guardarlos, adoptando las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, comprometiéndose a tratarlos conforme a las instrucciones del CLIENTE, a no aplicarlos ni utilizarlos con fin distinto a lo dispuesto en el presente Contrato. Sin perjuicio a las obligaciones legales de QUANTIS de retener los datos de tráfico relativos a las comunicaciones electrónicas, QUANTIS se compromete, en caso de solicitud por el CLIENTE, a la destrucción de los datos de éste de carácter personal sobre tráfico y facturación o a que se hagan anónimos, a excepción de los que resulten necesarios para la facturación y pago del servicio, los cuales serán tratados y almacenados durante el tiempo en que pueda impugnarse la factura o exigirse su pago.

9.5.- En cumplimiento de lo dispuesto por el Art.21 de la Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI-CE), se le solicita consentimiento expreso para el envío de comunicaciones comerciales por vía electrónica. Marque a continuación la casilla correspondiente. Si el CLIENTE no desee recibir esta información, puede revocar su consentimiento en cualquier momento, comunicándolo al servicio de atención al cliente de QUANTIS o la dirección indicada en las presentes Condiciones Generales.

Deseo recibir comunicaciones comerciales por vía electrónica por parte de QUANTIS GLOBAL S.L.U.  
 No deseo recibir comunicaciones comerciales por vía electrónica por parte de QUANTIS GLOBAL S.L.U.

#### **DÉCIMA: DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

10.1.- De acuerdo con la Ley 9/2014 General de Telecomunicaciones, con el 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 y con la demás normativa que resulte aplicable, QUANTIS le garantiza los siguientes derechos:

a) QUANTIS dispone de un departamento de atención al CLIENTE, poniendo a su disposición para cualquier cuestión el teléfono de atención 900 102 504 y la página web www.quantis.es.

b) El CLIENTE que se haya dado de alta en QUANTIS telefónicamente, tiene derecho a disponer de un contrato en el que figuren las condiciones que se le aplican. Si no lo ha recibido, podrá solicitarlo a través del departamento de atención al CLIENTE.

c) El CLIENTE tiene derecho a darse de baja en cualquier momento de los servicios contratados, sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en la cláusula quinta de las condiciones generales. El CLIENTE podrá darse de baja a través de las siguientes vías:

1) Por fax, enviando una carta al número de fax 918290686, indicando sus datos personales y el número de teléfono

www.quantis.es 900 102 504

- 2) Por correo, a la siguiente dirección: C/Marie Curie 5, Rivas Vaciamadrid, 28529 Madrid. Una vez recibida la solicitud, la baja se tramitará en el plazo máximo de dos días hábiles, siempre y cuando el CLIENTE haya cumplido con los requisitos establecidos en la cláusula 5.3.
- d) QUANTIS le comunicará con un mes de antelación cualquier modificación del contrato que tenga su causa en algunos de los motivos válidos que constan en él, como los precios. Si el CLIENTE no está de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá resolver el contrato sin penalización.
- e) En caso de interrupciones temporales del Servicio distintas a las contempladas en la cláusula 7 anterior, QUANTIS está obligada a indemnizar al CLIENTE con una cantidad determinada prorrateando la cuota mensual por el periodo de interrupción. De acuerdo con lo establecido en las cláusulas 7.3 y 7.4.
- f) Si el CLIENTE tuviera algún problema en su relación contractual con QUANTIS, puede ponerse en contacto con ella a través del servicio de atención al CLIENTE que le facilitará un número de incidencia. Con ese número puede presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- g) El CLIENTE podrá contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del número 901.33.66.99 o la web [www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es), donde le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtiene respuesta satisfactoria por parte de QUANTIS.
- h) El CLIENTE garantiza a QUANTIS que utilizará los Servicios, de acuerdo con la legalidad vigente, para los fines previstos en el presente contrato, y que no desarrollará a través de ellos actividades ilícitas o para difundir contenidos nocivos, ni cualesquiera otras que vulneren la legalidad vigente.

#### **DECIMOPRIMERA: CESIÓN.**

11.1.- QUANTIS podrá ceder, total o parcialmente, el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora de QUANTIS o a aquella que pueda prestar en un futuro el Servicio objeto de estas Condiciones Generales, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE y sin que dicha cesión pueda significar una reducción en las garantías proporcionadas al CLIENTE en cuanto a la adecuación del prestador de los Servicios.

#### **DECIMOSEGUNDA: DERECHO DE DESISTIMIENTO.**

12.1.- En el caso de contratación a distancia (telefónica o por Internet) o cuando el Contrato haya sido firmado fuera de un punto de venta de QUANTIS, y la contratación se encuentre dentro del ámbito de aplicación del artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras normas complementarias, será de aplicación lo establecido en dicha norma y en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, por lo que el cliente podrá desistir del Contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, dentro del plazo máximo de catorce (14) días hábiles a contar desde la fecha de celebración del Contrato. A estos efectos, el CLIENTE podrá llevar a cabo el desistimiento mediante la remisión a QUANTIS del Documento de Desistimiento o notificándolo a través del teléfono de atención al Cliente 900 102 504. 12.2.- Respecto al régimen del desistimiento, así como de la restitución recíproca del servicio prestado y de los importes pagados, se estará a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (arts. 68 a 79) y Ley 7/1996 (arts. 44 y 45), así como al Código Civil y demás normativa vigente. 12.3.- Quedan excluidos del derecho de desistimiento los CLIENTES que reúnan la condición de empresario o profesional.

12.2 Adicionalmente, en caso de desistimiento QUANTIS podrá reclamarle los costes de instalación de los equipos entregados o instalados en su domicilio, dichos costes se indican en el formulario de contratación, que sean razonables y en los que haya incurrido como consecuencia de su petición de contratación, figurando este importe en las condiciones generales de contratación.

12.3 En caso de que usted no devuelva todos los elementos del pedido en el plazo de 14 días, o en caso de que lo devuelva incompleto, con algún daño material o desperfecto, responderá de su valor de mercado, que le será facturado por QUANTIS.

#### **DECIMOTERCERA: TERMINACIÓN.**

13.1.- El presente Contrato se podrá resolver, además de por las causas expresamente previstas en el mismo, por las siguientes: a) El incumplimiento de las condiciones estipuladas en el Contrato por cualquiera de las partes, siempre que no fuera subsanado en el plazo de siete (7) días tras la correspondiente petición, por escrito, y ello sin perjuicio de la reclamación por daños y perjuicios que en su caso pudiera corresponder; b) En el supuesto de que a QUANTIS le fuese revocado el título que le facultaba para la prestación del Servicio; c) Por la solicitud de concurso que afecte a cualquiera de las partes; d) que el CLIENTE proporcione a QUANTIS datos identificativos incorrectos o engañosos; e) por voluntad del CLIENTE comunicada a QUANTIS, con 2 días de antelación, en los términos establecidos en la cláusula 5.3, y sin perjuicio de la aplicación de las condiciones de periodo de duración mínimo establecidas en el Contrato.

#### **DÉCIMO CUARTA: RECLAMACIONES, JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.**

14.1.- Reclamaciones: El CLIENTE podrá realizar las reclamaciones sobre el Servicio que estime convenientes, dirigiéndose al departamento de atención al cliente de QUANTIS, en el plazo de un mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que la motive o desde la fecha de recepción de la factura, en el caso de que la reclamación lo sea sobre facturación. La reclamación podrá formularse por vía telefónica al 900 102 504, a través de internet en [www.quantis.es](http://www.quantis.es), por correo postal en C/ Marie Curie 5, 28529, Rivas Vaciamadrid, Madrid, o directamente en las oficinas comerciales de QUANTIS. QUANTIS facilitará un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma. El CLIENTE tendrá derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación presentada por vía telefónica, mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

14.2.- Las presentes Condiciones Generales y el Contrato se rigen por la legislación española, excluyendo cualesquiera normas legales o reglamentarias de las Comunidades Autónomas que fueran dispositivas.

14.3.- En el supuesto de que el CLIENTE reúna la condición de empresario o profesional, éste renuncia expresamente al fuero que pudiera corresponderle, sometiéndose expresamente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.

#### **DÉCIMOQUINTA: MISCELÁNEA.**

15.1.- La posible nulidad, invalidez o inaplicabilidad de una o más disposiciones del presente Contrato no afectará a la aplicabilidad, validez y cumplimiento de las demás disposiciones.

15.2.- El presente Contrato reemplaza a todos los acuerdos y entendimientos anteriores entre las Partes, verbales o por escrito, en relación con el objeto del mismo, incluyendo otras Condiciones Generales o Particulares.

#### **DÉCIMOSEXTA: CONDICIONES ESPECIALES EN CASO DE SOLICITUD SUBVENCIÓN RED.ES Y FONDOS FEDER (Real Decreto 898/2017, de 6 de octubre)**

16.1.- Quantis actuará en representación del cliente para realizar la solicitud y gestionar la obtención de la subvención regulada en el Real Decreto 898/2017.

16.2.- Solo serán subvencionables los impuestos indirectos aplicables cuando no sean susceptibles de recuperación o compensación por el beneficiario.

16.3.- El beneficiario estará obligado a:

- a) Utilizar la capacidad de transmisión contratada con el operador adherido para 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.

b) A fin de justificar y acreditar la aplicación de la subvención a la finalidad prevista, el beneficiario deberá estar en condiciones de aportar la factura girada por el operador de comunicaciones electrónicas adherido.

c) 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 beneficiario estará obligado a someterse a las actuaciones de control financiero de la Intervención General de la Administración del Estado y al control fiscalizador del Tribunal de Cuentas.

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

e) Proceder al reintegro de la subvención percibida en los supuestos contemplados en el artículo siguiente.

16.4.- Incumplimientos y reintegros.

1. El incumplimiento de los requisitos establecidos y demás normas aplicables así como de 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.

2. Será de aplicación lo previsto en el título IV de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, si concurren los supuestos de infracciones administrativas en materia de subvenciones y subvenciones públicas.

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.

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