

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE NETAZUL JAMES HYNES DE ACCESO INALÁMBRICOS A INTERNET TECNOLOGÍA WIMAX, WIFI Y TELEFONÍA IP.

Estas condiciones generales regulan el contrato establecido entre Netazul James Hynes, con domicilio en C/ Misión nº 30, 4º, 07003 Palma de Mallorca, Baleares y con NIE X5936256W: (de ahora en adelante Netazul James Hynes) y el CLIENTE relativo a la prestación que se indica en las siguientes cláusulas.

1- Objeto. Por el presente contrato se regulan las condiciones de prestación del servicio de comunicaciones electrónicas de Netazul James Hynes consistente en la conectividad inalámbricas a Internet y, en su caso, de telefonía IP, que pone a disposición del CLIENTE y la debida contraprestación por parte de este a Netazul James Hynes.

2- Servicios. - El servicio que Netazul James Hynes proporciona al CLIENTE es un servicio de acceso a la red Internet con acceso a todo tipo de información y servicios publicados a Internet y con la particularidad de funcionar mediante un sistema de acceso inalámbrico, el caudal máximo disponible es el especificado al apartado “Servicio Contratado” del contrato. El servicio de telefonía IP es un servicio de envío y recepción de llamadas. El Servicio no incluye la posibilidad de realizar llamadas en números especiales como al 80x y algunos números cortos. Por la activación de estos servicios, si fuera posible su uso, el CLIENTE tendrá que contactar con Netazul James Hynes, que tendrá que explicar las condiciones y características del servicio.

2.1. Condiciones del equipo puesto a disposición del CLIENTE por Netazul James Hynes.

2.1.1. Equipos: Netazul James Hynes pondrá a disposición del CLIENTE el equipo y accesorios, en perfectas condiciones de uso, necesarios u opcionales por la prestación de los servicios objeto de las presentes condiciones, los cuales se detallarán en las ofertas de cada uno de los servicios mencionados. En los folletines y/u ofertas promocionales se indicará en cada caso a qué régimen se encuentra adscrito cada uno de los aparatos que componen las diferentes gamas y soluciones ofrecidas por Netazul James Hynes a sus clientes, así como los precios de los mismos. En todo caso, en la hoja de instalación del servicio se individualizará el concreto aparato que Netazul James Hynes cederá al cliente en alguno de los siguientes regímenes:

El régimen en el cual Netazul James Hynes facilitará los aparatos podrá ser:

1) Cesión gratuita: En este caso Netazul James Hynes cederá el uso y goce del Equipo en cuestión al Cliente, y en la primera factura emitida por Netazul James Hynes se indicará como precio de venta de los equipos cedidos, el precio promocional de 0€, por el hecho de tratarse de una cesión gratuita.

2) Alquiler: El Cliente satisfará a Netazul James Hynes el importe correspondiente establecido a la lista de precios disponible en la dirección ya indicada, mediante una cuota de alquiler ya que constituye la contraprestación de un servicio de trato sucesivo. Esta cuota se reportará y facturará al Cliente por periodos mensuales. La primera cuota, o su parte proporcional, se incluirán en la primera factura emitida por Netazul James Hynes. En cualquier caso, Netazul James Hynes podrá revisar, una vez en cada anualidad natural, el precio del alquiler, comunicándoselo al Cliente con un preaviso de un mes, al momento que la revisión tenga lugar.

3) Venta: En este caso el Cliente adquirirá la propiedad de los aparatos en cuestión, pagando el precio estipulado por el mismo.

2.1.2. Devolución de los equipos.

a. En el supuesto de que el Cliente solicite la cancelación de la solicitud de alta o la extinción del Contrato, y el Cliente tuviera los equipos en régimen de cesión gratuita y/o alquiler, el Cliente tendrá que devolver los mencionados equipos a Netazul James Hynes.

b.- En caso de que en el plazo previsto de un mes el CLIENTE no haya devuelto el material, Netazul James Hynes podrá exigir al CLIENTE la cantidad diaria de seis euros hasta que el CLIENTE devuelva el material, como compensación por la retención indebida de materiales de su propiedad, con un límite máximo de trescientos euros.

c.- A fin de que Netazul James Hynes pueda recuperar los equipos no devueltos por el CLIENTE, éste asume el deber de colaborar como Netazul James Hynes y, en consecuencia, se compromete a permitir el ingreso en su domicilio de la persona que Netazul James Hynes le indico, de lunes a viernes y en horario de oficina.

d. En el supuesto en que los Equipos presenten averías o un mal funcionamiento continuado y los Equipos los tenga el Cliente en régimen de cesión gratuita y/o alquiler, igualmente el Cliente tendrá que contactar con Netazul James Hynes porque siempre a criterio técnico de esta se proceda a la reparación o, si procede, sustitución de los mismos por otro equipamiento con prestaciones equivalentes. Si los equipos presentaran averías o un mal funcionamiento continuado, pero el Cliente tuviera los mismos en régimen de compraventa, el Cliente tendrá que dirigirse al fabricante de los mismos, haciendo uso de la garantía correspondiente, siempre que el defecto no sea imputable a Netazul James Hynes.

2.1.3. Obligaciones y responsabilidades de los clientes respecto a los Equipos.

a. Obligaciones y responsabilidades de los clientes respecto a los Equipos entregados en régimen de cesión y/o alquiler:

- El Cliente será responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuado o no autorizado de los equipos entregados, recayendo en él cualquier reclamación que pudiera producirse.

- El Cliente tendrá que custodiar y utilizar adecuadamente los equipos, materiales o sistemas que le sean entregados por Netazul James Hynes, y en caso de pérdida, robo, hurto, desaparición, destrucción o deterioro no derivado del uso ordinario de todo o parte de los equipos, el Cliente tendrá que informar del suceso a Netazul James Hynes en el plazo máximo de 3 días naturales.

El cliente tendrá que indemnizar a Netazul James Hynes por un importe igual a la totalidad de los gastos derivados de la reparación de los equipos deteriorados o averiados, o por la totalidad de su valor inicial a la suscripción del presente contrato, en caso de pérdida, robo, hurto, desaparición, o destrucción o de averías o deterioros imputables al cliente que exijan una reparación el coste de la cual supere el valor del equipo averiado o deteriorado. La indemnización mencionada se hará efectiva mediante el cargo en la cuenta bancaria o cuenta de ahorro que el Cliente haya designado, pudiendo incluirlo ya sea a la factura relativa en los servicios contratados, o bien a una factura independiente.

- El Cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse de la configuración, manipulación o incorrecto uso de estos productos. Netazul James Hynes no será responsable de las infracciones del Cliente que afecten a los derechos del fabricante, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, licencias, información confidencial y cualquiera otro derecho de propiedad intelectual o industrial.

b. Obligaciones y responsabilidades de los clientes respecto a los Equipos de su propiedad: Aunque alguno

de los equipos sea propiedad del Cliente, si por su uso o manipulación inadecuada o no autorizada, no funcionara el Servicio contratado, el Cliente no podrá solicitar ninguna indemnización a Netazul James Hynes.

2.1.4. Actualizaciones de los Equipos.

Para conseguir la continua actualización de los equipos, materiales o sistemas que sean de su propiedad y que hayan sido entregados al cliente en régimen de cesión gratuita o alquiler, en caso de desfase tecnológico de los mismos, Netazul James Hynes podrá sustituirlos, sin cargo para el cliente, por otros de tecnologías y prestaciones más avanzadas. Así mismo, Netazul James Hynes también podrá proceder a la actualización del equipo de forma remota, el que en ningún caso implicará el acceso, por parte del personal autorizado de Netazul James Hynes, a información personal del Cliente en su equipo informático.

2.2. Devolución del material entregado.

2.2.1. Al finalizar el contrato, cualquier que sea la causa, el CLIENTE tendrá que devolver a Netazul James Hynes el material que esta le hubiera cedido gratuitamente o en alquiler, en el marco de la cláusula 2.1.1 de las presentes Condiciones Generales, para recibir la señal, en el plazo máximo de un mes desde la fecha de baja efectiva del servicio. El material podrá ser recogido por Netazul James Hynes o personal designado por el a solicitud del CLIENTE en su domicilio.

2.2.2. Si al recibir el material este estuviera defectuoso o faltara algún elemento integrando del mismo, tal circunstancia se hará constar en el documento acreditativo de su devolución. En este caso, Netazul James Hynes podrá reclamar al CLIENTE el coste de tales elementos o, en su caso, reparación.

2.2.3. En caso de que en el plazo previsto de un mes el CLIENTE no haya devuelto el material, Netazul James Hynes podrá exigir al CLIENTE la cantidad diaria de seis euros hasta que el CLIENTE devuelva el material, como compensación por la retención indebida de materiales de su propiedad, con un límite máximo de trescientos euros.

3.-Condiciones del servicio. Netazul James Hynes presta este servicio exclusivamente en las zonas de cobertura donde esté implantado en cada momento.

Netazul James Hynes se compromete a prestar la disponibilidad del servicio dentro de los límites de cobertura, pero no puede garantizar de forma absoluta que el servicio incluya toda especificidad local ni que sea accesible por el CLIENTE en un momento determinado. En cualquier caso, Netazul James Hynes no se hará responsable de los contenidos de información que no hayan sido elaborados, conocidos o proveídos por la misma y que se deriven de servicios suplementarios.

El CLIENTE conoce y acepta las limitaciones técnicas propias de la Telefonía IP ante la telefonía convencional. En particular, Netazul James Hynes no garantiza la disponibilidad de servicios de fax, datafono, acceso a Internet con módem, SMS, a numeración 0XY, así como la calidad del servicio (dependiente de servicio apoyo de banda ancha y de la disponibilidad de la red IP) y la disponibilidad del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado (a través del 118XY). En lo referente a esto, el servicio prestado por Netazul James Hynes tiene la consideración de SCE (Servicio de Comunicaciones Electrónicas) según la Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones, por lo tanto, se diferencia del STDP (Servicio Telefónico Disponible al Público) tradicional y no tiene la consideración de servicio telefónico universal o convencional.

Igualmente, el CLIENTE acepta el servicio por parte de Netazul James Hynes de los trámites necesarios

para la gestión y activación del número de telefonía IP, que supondrá para el cliente un coste que será especificado en el apartado “Servicios Contratados” (o los sucesivos precios que lo sustituyan y que serán publicados en los términos señalados en la cláusula 3 del presente contrato). Netazul James Hynes, encaminará gratuitamente las llamadas al número 112 al centro de atención al cliente que corresponda al domicilio de contratación del abonado. Dicho servicio de asistencia es un servicio totalmente distinto al servicio telefónico disponible al público ya que se trata de un servicio de emergencia destinado a diagnosticar y resolver incidencias.

4.- Interrupción del servicio de acceso a Internet. En caso que el CLIENTE sufra una interrupción temporal del servicio de acceso a Internet, tendrá derecho a la indemnización prevista en esta cláusula. Dicha indemnización consistirá en la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, en su caso, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Netazul James Hynes, satisfará automáticamente el importe resultante en la factura correspondiente al período inmediato en el que se produjo la interrupción, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

4.1.- Imprudencia de la indemnización. No será de aplicación en el apartado anterior (4.1) 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 CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, así como por cualquier causa imputable al CLIENTE.

5.- Servicio de atención al CLIENTE. El servicio de atención al CLIENTE consiste en un servicio de asistencia técnica telefónica 871717920 y/u online que comprende un servicio de diagnóstico, de resolución de incidencias y de información sobre aquellos aspectos relativos al servicio. El CLIENTE también podrá dirigirse a la cuenta de correo electrónico info@netazul.com

5.1 Procedimiento: Las reclamaciones referidas a precios, facturaciones o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, podrán formularse por teléfono ante el servicio de atención al Cliente en el plazo de un (1) mes a partir de que se tenga conocimiento del hecho que las motive. Desde el momento de formular la reclamación, Netazul James Hynes asignará un número de serie a la misma que se le proporcionará al reclamante. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, a la Comisión de Mercado de Telecomunicaciones, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Las reclamaciones, incluso las relativas a facturación, en ningún caso serán justificación para la demora del pago de las facturas.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de Netazul James Hynes y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios solicitados y efectivamente consumidos por el cliente.

6.- Precio del servicio. El precio del servicio será el vigente en cada momento para el servicio contratado y que se encuentra actualizado en la página web www.netazul.com. El precio del servicio no podrá variar en el periodo de contratación inicial de 12 meses. No se considerarán variaciones en el precio, los impuestos

legalmente imputables al CLIENTE o las variaciones de precio originadas por cambios en la legislación. Netazul James Hynes comunicará al CLIENTE los cambios a las tarifas con un mes de antelación e incluirá las mencionadas modificaciones en la página web de Netazul James Hynes. Se entenderán aceptadas si el CLIENTE no comunica su oposición y baja del servicio en el mismo periodo de tiempo de treinta días desde su notificación.

La forma de pago de estos servicios será mediante recibo bancario domiciliado que se cargará mensualmente por meses anticipados. No obstante lo anterior, de forma excepcional y previa aceptación y confirmación de Netazul James Hynes, el CLIENTE podrá abonar las cantidades devengadas por la prestación del Servicio mediante tarjeta de crédito o débito emitido por bancos españoles. El CLIENTE pagará en concepto de instalación del acceso una vez realizada la instalación y dado de alta el servicio la cantidad reseñada en el apartado “Servicio contratado”.

7.- Suspensión temporal del servicio por impago del cliente. El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento con los cargos correspondientes a la facturación del servicio de acceso a Internet y, en su caso, de telefonía IP disponible al público, dará lugar, previo aviso al CLIENTE, a la suspensión temporal del servicio.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, deberá ser mantenido el servicio para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias.

8.- Interrupción definitiva por impago del cliente. El retraso en el pago del servicio de acceso a Internet y, en su caso, de telefonía IP disponible al público por un período superior a tres meses, o la suspensión temporal prevista en la cláusula 8 en dos ocasiones, dará derecho Netazul James Hynes, previo aviso al abonado, a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

9.- Desconexión del servicio. Netazul James Hynes informa al CLIENTE del derecho a la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de tarificación adicional, en su caso. A tal efecto, el CLIENTE deberá cursar comunicación escrita o telefónica a Netazul James Hynes, solicitando expresamente la desconexión del servicio. La desconexión se efectuará transcurridos diez días a contar desde la recepción por Netazul James Hynes de la solicitud del CLIENTE.

10.- Permanencia. El CLIENTE podrá resolver el contrato en cualquier momento con un preaviso de dos días. El cliente se compromete a permanecer de alta en el servicio de Netazul James Hynes durante un periodo de 12 meses. En el supuesto que el cliente incumpla el compromiso de permanencia y el servicio se hubiese contratado con una oferta o ventaja (por ejemplo, sin coste o menor coste de instalación, o de equipos tales como materiales de instalación, antena, descuento de la cuota de alta, etc.), el cliente deberá devolver las siguientes cantidades: a) Si el cliente ha cumplido menos de 4 meses de compromiso, tendrá que abonar la cantidad de 150 €. b) Si el cliente ha cumplido entre 4 y 8 meses de compromiso, tendrá que abonar la cantidad de 100 €. c) Si el cliente ha cumplido más de 8 y menos de 12 meses, tendrá que abonar la cantidad de 50 €.

11.- Cancelación. El CLIENTE entiende y acepta que Netazul James Hynes podrá cancelar el servicio con un preaviso de un mes por razones comerciales o técnicas.

11.1 Indemnización en caso de cancelación. En el caso en que el CLIENTE haya recibido el equipo bajo el régimen de cesión gratuita o alquiler, indicados en la cláusula 2.1.1, no tendrá derecho a indemnización alguna.

En el supuesto que el CLIENTE hubiese adquirido los equipos en el régimen de venta previsto en la citada cláusula 2.1.1, Netazul James Hynes satisfará una proporción del importe que el CLIENTE hubiese satisfecho por el equipo, según se indica a continuación: a) Si Netazul James Hynes ha cumplido menos de 6 meses de prestación del servicio, tendrá que abonar la cantidad equivalente al 80% del precio del equipo. b) Si Netazul James Hynes ha cumplido entre 6 y 12 meses de prestación del servicio, tendrá que abonar la cantidad equivalente al 50% del equipo. c) Si NETAZUL JAMES HYNES ha cumplido más de 12 y menos de 18 meses de prestación del servicio, tendrá que abonar la cantidad equivalente al 30% del equipo.

12.- Secreto de las comunicaciones. Netazul James Hynes se compromete a la adopción de los medios técnicos necesarios disponibles en cada momento, que permitan garantizar el secreto de las comunicaciones del CLIENTE, sin perjuicio de las intervenciones que, si procede, pueda acordar la Autoridad Judicial. Netazul James Hynes quedará exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el CLIENTE o por terceros, de la información que radica en la red y en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables y ajenas a Netazul James Hynes, que rompan la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, así como las impuestas por normativa legal.

13.- Protección de los datos personales. Según la Ley de Tratamiento de Datos de Carácter Personal, Netazul James Hynes informa al CLIENTE de la existencia de un fichero de datos de carácter personal creado bajo su responsabilidad, con el fin de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE así como de las labores de información, formación y comercialización del Servicio y de actividades relacionadas con el mismo. Del mismo modo, le informa de la posibilidad de ejercitar, según el que dispone esta normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un mail al servicio de atención al cliente de Netazul James Hynes.

14.- Códigos de acceso. Netazul James Hynes proporcionará un nombre de usuario o login y una contraseña o password al CLIENTE que haya solicitado el Servicio a Netazul James Hynes. El CLIENTE se compromete a seguir las instrucciones que en cada momento le sean remitidas por Netazul James Hynes para la utilización de estas claves y a tratarlas de forma confidencial. El CLIENTE reconoce que el login y la contraseña que le sean asignadas 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. Netazul James Hynes podrá modificar, previa notificación al CLIENTE, el login asignado al CLIENTE por motivos técnicos o administrativos. Por otro lado, el CLIENTE podrá modificar, única y exclusivamente, su password o contraseña mediante la herramienta de acto-gestión de su conexión habilitada con el alta al Servicio, o bien contactando con el Servicio de Atención al CLIENTE.

15.- Limitación de responsabilidad. Netazul James Hynes no será responsable, ni tiene el deber de controlar los contenidos transmitidos, difundidos o ademanos a disposición de terceros por el CLIENTE a través de la utilización del Servicio. Netazul James Hynes no será responsable de las infracciones de cualquier CLIENTE que afecten a los derechos de otro CLIENTE de Netazul James Hynes, o de un tercero, incluyendo los derechos de autor, marcas, patentes, derechos sui generis sobre bases de datos, información confidencial, derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen.

El CLIENTE será responsable de verificar y utilizar correctamente los nodos de conexión facilitados por Netazul James Hynes, y en particular, del seguimiento de las instrucciones facilitadas si procede, por la

Asistencia telefónica de Netazul James Hynes para la resolución de Incidencias. Netazul James Hynes declina toda responsabilidad por la utilización de nodos distintos a los asignados por Netazul James Hynes, o por errores en la configuración imputables al CLIENTE.

16.- Cesión. Siendo objeto del presente contrato la prestación y recepción de un servicio concreto, el CLIENTE consciente expresamente en este acto que Netazul James Hynes pueda ceder el mismo a un tercero, siempre que éste continúe prestando el mismo servicio contratado y se subrogue en todos los derechos y obligaciones dimanantes del mismo.

No se considerará cesión el cambio producido por la persona del arrendador del servicio como consecuencia de su fusión, transformación y escisión, sin perjuicio de la obligación de la Sociedad de comunicar, en los casos en los cuales la Ley así lo exija, la reestructuración jurídica operada.

Asimismo, EL CLIENTE también autoriza a Netazul James Hynes para que, en su nombre, ésta pueda instar, tramitar y seguir los cambios de operador (y, por tanto, de transportabilidad) de número/s de teléfono si se considera oportuno. Netazul James Hynes instará dicha transportabilidad cuando entienda que las condiciones del operador de destino son más beneficiosas para EL CLIENTE. En todo momento EL CLIENTE podrá pedir a Netazul James Hynes cuanta información considere oportuna sobre las actuaciones que ésta lleve a cabo en el ejercicio del presente apoderamiento.

El cliente no podrá ceder el presente contrato sin el previo consentimiento expreso y por escrito de Netazul James Hynes.

17.- Ley aplicable y resolución de conflictos. La ley española regulará las relaciones entre el CLIENTE y Netazul James Hynes. Las controversias entre ambos serán resueltas por los Juzgados y Tribunales de la Ciudad que conforme la Ley de Enjuiciamiento Civil corresponda.

18.- Notificaciones. El CLIENTE confirma su dirección de correo electrónico a fin de que Netazul James Hynes haga efectivas todas las notificaciones, comunicaciones y avisos relativos a este contrato. En caso de que el CLIENTE cambie o sustituya dicha dirección de mail, deberá notificársela a Netazul James Hynes, si no lo hiciera, las comunicaciones serán eficaces en la indicada en este contrato. Las comunicaciones del CLIENTE dirigidas a Netazul James Hynes se efectuarán a la siguiente dirección de correo electrónico.

19.- Reclamaciones. El CLIENTE tendrá que formular sus quejas o reclamaciones a través del nº de teléfono 871717920 o mediante escrito remitido a la dirección anteriormente reseñada, en el plazo máximo de 30 días desde el momento que tenga conocimiento del hecho que las motive. El CLIENTE también podrá acogerse a los procedimientos de mediación o resolución de controversias que, en su caso, hayan establecido los órganos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, y también podrán dirigir su reclamación a la Secretaría del Estado de Telecomunicaciones para la Sociedad de la Información.