

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TELECOMUNICACIONES

1. OBJETO DEL CONTRATO: El Cliente, cuyos datos se recogen en el apartado Titular del Contrato, se abona a uno o más Servicios de telecomunicaciones (en adelante, el "Servicio" o los "Servicios"), prestados por la empresa EPRESA ENERGIA S.A. (en adelante EPRESA) con CIF A11508629, inscrita en el registro mercantil de Cádiz, Tomo 1442; Libro 0 Folio163; Sección 8; Hoja CA- 20194 de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por EPRESA, cuyas características se encuentran en el presente Contrato, y sus Condiciones Generales y Particulares a las que el Cliente se acoge al aceptar la contratación. Este Contrato es personal, por lo que el Cliente titular del Contrato deberá ser el usuario efectivo del servicio, que no podrá utilizarla para uso o lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

2. DOMICILIOS Y DIRECCIONES: A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del Cliente el que conste en la solicitud de alta del Servicio solicitado por el Cliente, y como domicilio de EPRESA, Calle Carretas 5, 11510, Puerto Real (Cádiz).

3. LEGISLACIÓN Y JURISDICCION APLICABLE: El Cliente contrata con EPRESA con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados. EPRESA y el Cliente con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato.

4. ATENCION TELEFONICA: El servicio de asistencia al usuario se realizará a través de los teléfonos de Atención al Cliente 900 814 112 y 956 980 711. Los horarios de atención al público tanto presencial como telemáticamente están actualizados y publicados en la página web.

5. CONTRATACIÓN A DISTANCIA: Las partes acuerdan que todas las cuestiones relacionadas con la ejecución y cumplimiento del contrato, incluida la realización de notificaciones, así como la contratación de otros productos y servicios que EPRESA pueda ofrecer al Cliente, puedan ser realizados por medios telefónicos o telemáticos, mediante la utilización de sistemas de claves de identificación y de seguridad facilitados por EPRESA y/o utilizando las direcciones de contacto y comunicaciones indicadas por el Cliente. Las partes acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado por el Cliente mediante las claves y/o códigos facilitados por EPRESA en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del mismo.

6. PROTECCIÓN DE DATOS: En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas (RGPD) y Ley 3/2018 de 5 de Diciembre de Ley Orgánica de protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD GDD), EPRESA ENERGIA S.A informa al cliente de que los datos personales recogidos por esta empresa tiene como responsable del tratamiento a EPRESA ENERGIA S.A. con CIF: A11508629 con la finalidad de la contratación así como la prestación de los servicios solicitados, la correcta gestión administrativa y el envío de publicidad de los servicios y productos de la empresa en el caso de tener consentimiento expreso. Se informa al Cliente que serán tratados los siguientes datos, a título enunciativo, correspondientes a su tráfico y facturación: el número de teléfono asignado al Cliente, ubicación, tipo de Terminal empleado, numeración de destino, duración de las llamadas realizadas y/o volumen de datos transmitidos, fecha de la llamada o del Servicio, y datos relativos al pago y aquellos otros que en un futuro se revelen como necesarios para la gestión del tráfico y facturación de los Servicios. Asimismo, EPRESA ENERGIA S.A. por interés legítimo ya que es necesario para la prestación del Servicio podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a datos de solvencia patrimonial y crédito, en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. En caso de impago de todos o alguno de los servicios contratados, EPRESA ENERGIA S.A podrá comunicar este extremo a Servicios y entidades de información sobre solvencia patrimonial y de crédito de acuerdo con la normativa vigente. El Cliente autoriza con la firma del Contrato el tratamiento y mantenimiento de datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los Servicios. La legitimación para el tratamiento de los datos es el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento, ejecución del contrato y consentimiento del interesado. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal o que fuera necesario para la correcta ejecución de los servicios del contrato. EPRESA ENERGIA S.A como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales garantiza la absoluta confidencialidad de los datos tratados. Así mismo se informa de la posibilidad de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndose por escrito con fotocopia de su DNI con la referencia "Protección de Datos", a EPRESA ENERGÍA, S.A. en C/ CARRETAS Nº 5 – CP: 11510 PUERTO REAL (CÁDIZ); de igual modo, se le informa de su derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control. También se le comunica la existencia de un Delegado de Protección de Datos Personales al cual puede dirigirse a través del correo electrónico cadiz@prodat.es o bien a través de la anterior dirección postal con la referencia «Att. Delegado de Protección de Datos Personales». EPRESA ENERGIA S.A se reserva el derecho, previa información y consentimiento del derecho a grabar las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del servicio de atención al Cliente. Dicha grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los Clientes, así como de acreditar la contratación.

7. ENTRADA EN VIGOR Y DURACION: El Contrato entrará en vigor el mismo día de su activación y tiene carácter indefinido. Esta formalización se puede realizar, bien tras la firma de este contrato, en caso de servicios de activación directa, bien tras la instalación en el punto de servicio, con el visto bueno del cliente en el parte de trabajo. EPRESA activará cada uno de los Servicios en el plazo máximo indicado en las cláusulas específicas correspondientes a cada uno de los Servicios siempre y cuando la solicitud del Cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible. Si para la prestación del Servicio es necesario que EPRESA realice determinadas actuaciones técnicas en el domicilio del Cliente, para lo cual será absolutamente necesario el desplazamiento de un técnico enviado por EPRESA al domicilio del Cliente que procederá a la instalación básica necesaria para la prestación del Servicio en el domicilio del Cliente, el precio de la instalación básica para la prestación del Servicio será el establecido en la Oferta Comercial. La instalación de elementos técnicos extra en el domicilio del Cliente se realizará según los precios para cada uno de ellos establecidos en la Oferta Comercial. Los importes serán recogidos por EPRESA en la factura mensual correspondiente. EPRESA se pondrá en contacto con el Cliente, de forma telefónica o presencial, para concertar la visita de un técnico a su domicilio para realizar la instalación. Si, tras 2 intentos no resulta posible realizar la instalación en el domicilio del Cliente, se entenderá como baja anticipada en el servicio, procediéndose a facturar la penalización correspondiente por incumplimiento del compromiso de permanencia. El coste de instalación, en cualquier caso, se cobraría una única vez. Si esta imposibilidad se produjera por incapacidad de llevar el servicio en el punto contratado, no se incurrirá en ningún coste por parte del cliente. Una vez realizada la instalación, el Cliente deberá firmar su conformidad. La no aceptación de parte de trabajo por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por EPRESA dará derecho a EPRESA a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

8. DESISTIMIENTO: EPRESA informa que el Cliente tiene derecho a desistir libremente de la contratación en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato. Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, el documento de Solicitud de Desistimiento que EPRESA le facilitó junto con las condiciones contractuales, que también se encuentra disponible en la página Web de EPRESA. De acuerdo con la normativa vigente, en caso de que antes del transcurso de los 14 días citados se proceda a la instalación y, por tanto, el servicio se encuentre completamente ejecutado, con su consentimiento expreso, no será de aplicación el citado derecho de desistimiento. En el caso de que el Cliente solicite la cancelación del servicio tras la instalación y antes de la fecha de activación del mismo, deberá abonar los gastos en los que EPRESA haya incurrido hasta el momento de la resolución (gastos administrativos de gestión/instalación).

9. TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO. Este contrato tiene carácter indefinido. El Cliente conoce y acepta que tras la instalación que EPRESA realice en su domicilio, comienza la prestación del servicio. El Cliente se compromete a permanecer, al menos, durante la vigencia del período de permanencia estipulado en el contrato. En caso de incumplimiento del compromiso de permanencia, el Cliente deberá abonar la penalización acordada, en función del servicio contratado y los meses transcurridos. Una vez transcurrido dicho plazo, el Cliente podrá resolver en cualquier momento el Contrato acreditando para ello su identidad como titular, o relación directa con él y justificante de inhabilitación o defunción en su caso. Una vez recibida la solicitud de baja, mediante escrito entregado al Centro de Servicios de Atención al Cliente de EPRESA, indicando los datos precisos para asegurar la tramitación correcta y segura la baja se tramitará en un plazo máximo de dos (2) días hábiles. En caso de baja en el servicio, el Cliente deberá devolver a EPRESA los equipos de conexión en modalidad de cesión o alquiler, junto con el resto de los cables y adaptadores, en el plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha de baja y según el procedimiento gratuito que EPRESA oportunamente le comunicará. En caso contrario, el Cliente deberá abonar a EPRESA 60,00 Euros con IVA. La baja del Servicio supondrá la baja total de los Servicios asociados al mismo, no pudiendo mantenerse ninguno de los componentes por separado con las características de la oferta contratada. EPRESA podrá interrumpir el Servicio o resolver de modo inmediato la relación con el Cliente, si detecta un uso del Servicio contrario a las presentes Condiciones Generales, a la legislación vigente o en caso de impago de las cantidades debidas. El Contrato también podrá finalizar por el mutuo acuerdo entre las partes.

10. DEPÓSITO DE GARANTÍA: EPRESA podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar los Servicios o durante la vigencia del Contrato cuando: a) el Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad, b) se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. EPRESA realizará el requerimiento de constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, EPRESA podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio (y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde el segundo requerimiento). La devolución de los depósitos se producirá en el caso a) tan pronto como EPRESA tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas y en el caso b) cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad del suministro, EPRESA podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será el de quince (15) días desde el día siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

11. PRECIO: EPRESA cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios las tarifas que en cada momento estén vigentes en su Oferta Comercial disponible en www.epresaenergia.es, a las que el Cliente se acoge al contratar el Servicio. Cualquier modificación en las tarifas será comunicada al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de entrada en vigor. La modificación de las tarifas dará derecho al Cliente a resolver el Contrato. A las tarifas se aplicarán los tributos que por ley esté obligado a satisfacer el Cliente, sin que EPRESA se obligue al pago de tasas, impuestos o cargas derivados de la actividad del Cliente o exigidos por cualquier Organismo Oficial o Colegio Profesional.

12. FACTURACIÓN Y PAGO: EPRESA comenzará a facturar al Cliente desde la fecha de activación de los Servicios. La facturación se realizará a mes vencido, una vez usado el servicio contratado. Las facturas presentadas al Cliente contendrán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los Servicios prestados. EPRESA pondrá a disposición del Cliente las facturas en formato electrónico de forma gratuita a través de su portal web de clientes www.epresaenergia.es. En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente que las facturas le sean remitidas en formato papel; este servicio conlleva un coste por factura de 1,00 € (1,21€ con IVA). El Cliente abonará las cantidades devengadas por la prestación de los Servicios solicitados, mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta corriente que el Cliente haya designado para su pago. La fecha en la que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté domiciliada la cuenta reciba notificación de EPRESA, con el importe a abonar por el Cliente. No obstante, el Cliente podrá solicitar a EPRESA la utilización de cualquier otro medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial. El Cliente podrá abonar las cantidades devengadas por la prestación del Servicio en las oficinas de EPRESA y por el portal de clientes (por medio de la pasarela de pago) mediante tarjeta de crédito o débito. Las tarjetas que se admiten en pasarela de pagos son, para las tarjetas de crédito, VISA, MASTERCARD, RED 6000 y para las tarjetas de débito, MASTERCARD. Cualquier coste adicional por cualquier otro medio de pago externo a EPRESA, como pagos por ventanilla en oficinas de terceros, transferencias, etc. correrán a cargo del cliente.

13. SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL CONTRATO: Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán un interés de demora igual al interés legal. En caso de impago y consiguiente devolución de una factura, se aplicará un cargo por importe de 1,73 € (2,09 € con IVA) por cada factura o recibo devuelto. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de EPRESA y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente. Con carácter previo al pago del principal, se deberán abonar por el Cliente los intereses de demora y demás gastos que, en su caso, fuesen debidos. En el supuesto de que el Cliente tuviese contratados otros suministros y servicios con EPRESA y fuesen efectuados pagos parciales será facultad del Cliente declarar a cuál de las deudas debe aplicarse el pago, en los términos establecidos en el Código Civil. Caso de que el Cliente no ejercitase esta facultad y una vez cubierto los intereses y gastos, se imputarán los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio. En ningún caso el depósito o garantía constituida se podrá aplicar unilateralmente por el Cliente al pago de facturas vencidas. El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente durante un período superior a un (1) mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del Servicio, facultará a EPRESA a la suspensión temporal del Servicio contratado por el Cliente previa notificación de esta medida requiriendo el pago, con al menos quince (15) días de antelación, e indicando la fecha en que se realizará la suspensión del Servicio, que no podrá ser día inhábil, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el Cliente. El cliente correrá con todos los gastos originados por la gestión del impago,

incluyendo gastos de material, medios empleados y recursos propios y/o ajenos para realizar la correcta notificación y control según normativa vigente en cada momento. EPRESA restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho. El retraso en el pago del Servicio telefónico disponible al público por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato, en dos (2) ocasiones, por mora en el pago de los Servicios correspondientes, dará derecho a EPRESA a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. La resolución afectará sólo a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio telefónico por falta de pago supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas. El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional, Internet o cualesquiera otros que no sean el telefónico sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios. Para que el Cliente no pueda ser suspendido del Servicio será necesario que presente una reclamación ante las autoridades competentes y que, mientras se esté substanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a EPRESA. EPRESA podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, notificaciones judiciales o presunción razonable de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio.

14. RECLAMACIONES: El Cliente podrá dirigirse a EPRESA, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio. El Cliente podrá efectuar las reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el hecho motivador de la reclamación, dirigiéndose a EPRESA S.A., Calle Carretas, 5, 11510 Puerto Real (Cádiz) en los horarios de atención al público tanto presencial como telemáticamente que están actualizados y publicados en la página web. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de EPRESA en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. El arbitraje correspondiente deberá ser aceptado expresamente por EPRESA. Asimismo, los usuarios finales que fueran personas físicas podrán dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. No se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a EPRESA. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación, así como un número de referencia de la misma. El Cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en la dirección anteriormente referida. Cuando presente una reclamación le comunicaremos el número de referencia asignado a la misma. Si la atención de su reclamación se ha realizado por teléfono, le informamos que tiene derecho a solicitarnos un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación telecomunicaciones (en adelante, el “Servicio” o los “Servicios”), prestados por la empresa EPRESA ENERGIA S.A. (en adelante EPRESA) con CIF A

15. USO DE LOS SERVICIOS: Estos Servicios se prestan al Cliente para utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso podrá el Cliente revender o distribuir el Servicio a terceros, salvo autorización expresa de EPRESA. Los productos contratados no incluyen la posibilidad de su reventa o utilización para un terminal público, ni su utilización por cuenta o en beneficio de terceros ya sea mediante cualquier tipo de contraprestación económica o gratuidad. El cliente será responsable del buen uso y utilización de los productos contratados únicamente para su uso personal y particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de EPRESA, y comprometiéndose a controlar el acceso al mismo.

16. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO: EPRESA intentará asegurar un nivel de calidad acorde con los Servicios y como mínimo se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa de calidad, y que se encuentran disponibles en www.epresaenergia.es. Si corresponde a EPRESA indemnizar al Cliente, ésta se realizará en la factura inmediatamente posterior al periodo a considerar; en caso de interrupción temporal del Servicio Telefónico, la indemnización será igual al coste de una llamada nacional prorrateado por el tiempo de la interrupción, sin llegar a ser superior al coste de los servicios telefónicos contratados. En caso de interrupción temporal del Servicio de Acceso a Internet, la indemnización corresponderá al importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de duración de la misma. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales. b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente. c) Trabajos de mejoras notificadas con al menos una semana al cliente. D) Suspensión por causas ajenas. Sin perjuicio de lo referido anteriormente en ningún caso EPRESA compensará por daños a la propiedad, a las personas o por pérdidas económicas, y en concreto por cualquier daño emergente o lucro cesante que el Cliente pudiera sufrir en caso de interrupción o prestación deficiente de los Servicios.

17. SUSPENSIÓN POR CAUSAS AJENAS: EPRESA no será responsable en caso de imposibilidad de dar Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio se deba al propio Cliente o a toda persona autorizada por él.

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

18. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. EPRESA prestará al Cliente el Servicio de Acceso a Internet con la velocidad contratada (en adelante el Servicio), de acuerdo con la Oferta Comercial vigente cuyas características se encuentran en www.epresaenergia.es. Para todas las modalidades descritas en la Oferta Comercial vigente, las velocidades especificadas y caudales descritos se refieren a valores máximos alcanzables en la red de transporte de datos de EPRESA y hasta la salida a Internet. La velocidad y caudal real del acceso a Internet y del envío o recepción de datos dependerá en cada momento del tráfico de Internet, del número de internautas simultáneos y de otros factores (eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.), por lo que no puede garantizarse y siempre será inferior a la velocidad máxima disponible en la red de transporte de datos de EPRESA. El plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días, aplicando en su caso para fechas posteriores de activación el Plan de Garantía vigente. La prestación de este Servicio por EPRESA no supone la baja del Servicio de Internet que actualmente pudiera tener contratado con otro operador, siendo la tramitación administrativa de la baja del Servicio con el otro operador responsabilidad exclusiva del Cliente. EPRESA no puede garantizar que el Cliente disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad. En cualquier caso, EPRESA realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

CONECTA
TU HOGAR
AL MUNDO

19. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio en contravención de la normativa vigente, en especial de la relativa a los derechos fundamentales, libertades públicas y propiedad industrial e intelectual. El Cliente será el único responsable frente a EPRESA y a terceros de la información contenida en la página Web, de los daños que pueda originar a sus aplicaciones o datos, a los datos o equipos de EPRESA, o a los de terceros. El Cliente será responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el propio Cliente como contra EPRESA basadas en las aplicaciones o contenidos del Cliente alojados en el Servidor/es compartido/s, asumiendo éste cuantos gastos, costes y perjuicios sean irrogados a EPRESA con motivo de tales reclamaciones o acciones legales. EPRESA se reserva el derecho a interrumpir el Servicio contratado por el Cliente, notificándosele por escrito, en caso de divulgar, transmitir, alojar, publicar o distribuir cualquier información o software que contenga virus, manipulación ilegal de software, violaciones de Copyright y marcas comerciales o contrabando ilegal, realice Spam, y en general cualquier actividad que suponga una violación de las disposiciones legales vigentes, o pueda repercutir en el correcto funcionamiento de la Plataforma de EPRESA. EPRESA adoptará las medidas precisas cuando así le sea exigido por orden de la autoridad judicial o administrativa competente, así como podrá poner en conocimiento de las autoridades competentes aquellos hechos que puedan considerarse ilegales de acuerdo con la legislación vigente. El Cliente será el único responsable de las consecuencias que deriven del alojamiento de la información en la Plataforma de EPRESA. Si el Cliente tiene cualquier indicio de que existe una violación o uso inapropiado de la información alojada en los servidores de EPRESA, o un fallo de seguridad de cualquier índole, deberá notificarlo de inmediato a EPRESA. EPRESA no prestará Servicio de soporte técnico relativo a la configuración del software instalado en su propio ordenador, aplicaciones o sistema operativo, programación o desarrollo de scripts o páginas, o diseño de bases de datos. EPRESA no se responsabiliza, en el caso de traspasos de Acceso a Internet desde otro proveedor, de las posibles penalizaciones que el Cliente pueda incurrir por incumplimiento del Contrato del Servicio suscrito entre el Cliente y el otro proveedor. Es responsabilidad del Cliente mantener copias de la información que publique en el servidor o mantenga en sus cuentas de correo electrónico. El Cliente será responsable de los equipos propiedad de EPRESA, el cual se le entrega en concepto de cesión, en tanto en cuanto esté en posesión del Cliente, y no añadirá, suprimirá, modificará sus elementos o provocará interferencias en el equipo. El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recoge las características técnicas del mismo. El Cliente será responsable ante EPRESA de cualquier pérdida o daño del equipo, excepto en el caso de que estos hechos se produzcan debido a la negligencia de EPRESA o de sus representantes. EPRESA únicamente será responsable de la sustitución, reparación, reprogramación o incomunicación provocada por el equipo. El Cliente podrá instalar material de su propiedad, siempre y cuando dicho material cuente con el correspondiente certificado de aceptación.

20. OBLIGACIONES DE EPRESA. Se entiende por avería cualquier interrupción de Servicio, o mal funcionamiento del Servicio, o variación respecto de lo descrito en dicha Oferta Comercial. En caso de que exista o se detecten posibles indicios de avería, EPRESA comprobará si efectivamente existe avería en el plazo de 24 horas y, en ese caso, asegurará la restitución del Servicio. Para ello podrá actuar remotamente o acceder hasta las instalaciones del Cliente, únicamente en el caso de que EPRESA lo considere necesario. En el caso de requerir actuaciones en campo para restitución del servicio, se acordará con el cliente el plazo de restitución y se acordará el abono del tiempo sin servicio. En el caso de que en el curso de una intervención en que se realice un acceso a las instalaciones del Cliente, se demuestre fehacientemente que la causa de la avería está producida por una manipulación indebida de los equipos de EPRESA por parte del Cliente, o bien que no existe avería, EPRESA se reserva el derecho de repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación. En cualquier caso, la manipulación indebida de equipos de EPRESA por parte del Cliente exime a EPRESA de cualquier responsabilidad sobre el Servicio. EPRESA proporcionará al Cliente en exclusiva un identificador y una contraseña personal para que pueda acceder al Servicio y a las aplicaciones alojadas en la Plataforma Informática de EPRESA. El Cliente deberá mantener ambas en la más estricta confidencialidad bajo su exclusiva responsabilidad, asumiendo por tanto cuantos daños o consecuencias se pudieran derivar del quebrantamiento o revelación del secreto. El identificador y la contraseña para acceder al Servicio son exclusivos para el acceso contratado y en el lugar contratado. EPRESA será responsable de la guarda y custodia de la Plataforma Informática ubicada en un recinto gestionado por esta compañía y correctamente acondicionado para albergarla. EPRESA no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier clase que pudieran deberse al conocimiento por parte de terceros de las condiciones, características y circunstancias del uso de Internet por el Cliente o que puedan deberse a la presencia de virus o cualquier elemento lesivo en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos o a los que se acceda a través de los Servicios contratados. EPRESA no se responsabiliza de los fallos en el Servicio que puedan producirse por el funcionamiento de las redes o Servicios de otros operadores distintos a EPRESA. En el caso de que el Cliente se acoja a la modalidad opcional de Servicio de IP Fija EPRESA adoptará las medidas técnicas necesarias para implementar este Servicio. Para su implementación el Cliente recibirá un nuevo identificador para que pueda acceder al Servicio con IP Fija. En caso de traspaso desde el Servicio convencional, el Cliente asume que durante el cambio al nuevo Servicio de IP Fija se podrá producir una interrupción en el Servicio de acceso a Internet que será comunicada al Cliente con suficiente antelación y no dará lugar a ninguna indemnización por daños y perjuicios. Del mismo modo, en el caso de que el Cliente solicite el traspaso desde el Servicio de IP Fija al Servicio convencional, esta interrupción no dará lugar a ninguna indemnización por daños y perjuicios. La IP fija facilitada por EPRESA al Cliente será en todo caso propiedad de EPRESA. Solo se facilitará una dirección IP fija por cada Servicio contratado por el Cliente. EPRESA podrá cambiar la IP Fija asignada inicialmente al Cliente por otra diferente en el supuesto de que resulte preciso como consecuencia de un cambio de modalidad solicitado por el Cliente. EPRESA sólo puede garantizar el servicio en el momento de la contratación: no se puede garantizar el funcionamiento del Servicio en todos los equipos informáticos o los nuevos informáticos incorporados a la red del cliente por mala configuración o estado.

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES CON LÍNEA FIJA

21. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. El Servicio de Voz de EPRESA supone la contratación de la línea telefónica y la prestación del Servicio telefónico disponible al público para realización de todas las llamadas telefónicas a través de EPRESA y sólo se prestará mientras el Cliente disponga del Servicio telefónico designado en este Contrato. El plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días. En el caso de Servicio con Línea EPRESA no se permite la prestación de Servicios de voz o de acceso a Internet a través de otros operadores.

22. SEGURIDAD. EPRESA adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de EPRESA, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a EPRESA, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. EPRESA informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada por lo que, en caso de que el Cliente no desee que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios y con el fin de preservar la identidad de sus Clientes, EPRESA pone a su disposición medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

23. SERVICIOS DE INFORMACIÓN (guías impresas y/o electrónicas y servicios telefónicos de consultas de Clientes): La inclusión en estos Servicios, en caso de autorizarlo el Cliente, se realizará con los siguientes datos: nombre y apellidos del titular, número/s, y dirección postal (sin piso, letra y escalera) y serán facilitados por EPRESA a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento a EPRESA la exclusión de sus datos de las guías telefónica o de los Servicios de consulta telefónica de sus datos personales, total o parcialmente, así como a que se indique que sus datos personales no pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, que se omita, total o parcialmente, su dirección u otros datos personales, o que se enmienden errores existentes en sus datos personales. El Cliente podrá ejercitar los derechos anteriormente establecidos mediante comunicación a EPRESA de su petición, mediante escrito enviado a EPRESA S.A. (EPRESA), Calle Carretas, 5, 11510 Puerto Real (Cádiz) en los horarios de atención al público tanto presencial como telemáticamente que están actualizados y publicados en la página web.

24. PORTABILIDAD. El Cliente tiene derecho a la conservación de su número telefónico de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Los operadores involucrados en el proceso de portabilidad realizarán las actuaciones necesarias para llevar a cabo el traspaso de la línea telefónica en el horario escogido por el Cliente. Durante este periodo el Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, y que legalmente se encuentra establecido como máximo en tres (3) horas. No obstante, dicho horario podrá ser modificado en función de la disponibilidad del operador donante, sin que en ningún caso EPRESA se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. EPRESA comunicará al Cliente la fecha y horario definitivos para el cambio de operador. En todo caso EPRESA no será responsable del incumplimiento por parte de los operadores implicados de sus obligaciones legales en relación con la portabilidad. No obstante, EPRESA realizará sus mejores esfuerzos y averiguaciones para poner en conocimiento del usuario tal circunstancia y sus implicaciones. Para aquellos supuestos en que cursada y activada la solicitud de portabilidad, se originaran por causas ajenas y/o no imputables a EPRESA, perturbaciones en la prestación del Servicio telefónico tales como la no recepción de llamadas por el Titular o la entrega incorrecta de las llamadas efectuadas por el mismo, y en particular cuando las mismas fueran debidas a la no adecuación, conforme a la legislación vigente, de las redes de terceros operadores involucrados en el proceso de portabilidad, EPRESA quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, EPRESA realizará sus mejores esfuerzos con objeto de averiguar y poner en conocimiento del Titular el origen de tales perturbaciones respecto a la prestación del Servicio telefónico contratado.

25. DERECHO DE DESCONEXIÓN. El Cliente tiene derecho a la desconexión de determinados servicios entre los que se incluyen, al menos, el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. Para ello, deberá solicitar a nuestro Servicio de Atención al Cliente la activación del servicio de control de llamadas salientes, que le permitirá bloquear el destino elegido. En cualquier caso, si por causas no imputables al cliente, no se procediera a la desconexión de los citados servicios en un plazo de diez días desde su solicitud, EPRESA asumirá los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita. Esta desconexión no supondrá un coste añadido. Su disconformidad con la facturación de los servicios de tarificación adicional no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telefonía fija si paga el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores de servicios de tarificación adicional, previa presentación de reclamación.

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES CON TELEFONÍA MÓVIL

26. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. El Servicio de Telefonía Móvil de EPRESA supone la contratación de la línea telefónica móvil y la prestación del Servicio telefónico a través de las redes del operador MASMOVIL y sólo se prestará mientras el Cliente disponga del Servicio telefónico designado en este Contrato. El plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días.

27. PORTABILIDAD. El Servicio con Telefonía Móvil de EPRESA puede incluir, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Con la cumplimentación de la solicitud de Portabilidad, o el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT, modificada por la Circular 1/2012, o normativa que lo sustituya, el Cliente y el titular de la línea manifiestan al operador donante su deseo de causar baja como Cliente con esta empresa, pero conservando su numeración, de tal manera que su nuevo operador de acceso será EPRESA. La solicitud de portabilidad o en su caso el otorgamiento del consentimiento supone la autorización expresa del titular de la línea a EPRESA como operador receptor para realizar en su nombre los trámites necesarios para llevar a cabo la habilitación ante el correspondiente operador donante, previas las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y, en su caso, los trámites y comunicaciones de solicitud de habilitación, en la forma legalmente establecida con el operador donante, quien deberá notificar a EPRESA el resultado de la correspondiente solicitud. Para ello el titular autoriza a EPRESA para que sus datos personales sean transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad. El Cliente podrá indicar el momento deseado para portarse, hasta un máximo de 30 días naturales entre la fecha de solicitud y la fecha deseada por el Cliente. En caso contrario, el plazo de portabilidad por defecto es de 1 día hábil en general, excepto en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico



PENINSULA Y BALEARES

Válido desde enero de 2020

Precios con IVA incluido

asociado, en cuyo caso el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al de provisión del acceso, o se requiera de un día adicional para la validación de la identidad del Cliente en caso de reventa. El Cliente podrá solicitar la cancelación de la portabilidad en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad en el domicilio de EPRESA. Tanto la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, como la hora límite para su cancelación serán comunicadas oportunamente por EPRESA al Cliente. Los operadores involucrados en el proceso de portabilidad realizarán las actuaciones necesarias para llevar a cabo el traspaso de la línea telefónica en el horario escogido por el Cliente. Durante este periodo el Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, y que legalmente se encuentra establecido como máximo en tres (3) horas. No obstante, dicho horario podrá ser modificado en función de la disponibilidad del operador donante, sin que en ningún caso EPRESA se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. EPRESA comunicará al Cliente la fecha y horario definitivos para el cambio de operador. En todo caso EPRESA no será responsable del incumplimiento por parte de los operadores implicados de sus obligaciones legales en relación con la portabilidad. No obstante, EPRESA realizará sus mejores esfuerzos y averiguaciones para poner en conocimiento del usuario tal circunstancia y sus implicaciones. Para aquellos supuestos en que cursada y activada la solicitud de portabilidad, se originaran por causas ajenas y/o no imputables a EPRESA, perturbaciones en la prestación del Servicio telefónico tales como la no recepción de llamadas por el Titular o la entrega incorrecta de las llamadas efectuadas por el mismo, y en particular cuando las mismas fueran debidas a la no adecuación, conforme a la legislación vigente, de las redes de terceros operadores involucrados en el proceso de portabilidad, EPRESA quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, EPRESA realizará sus mejores esfuerzos con objeto de averiguar y poner en conocimiento del Titular el origen de tales perturbaciones respecto a la prestación del Servicio telefónico contratado.

CONECTA
TU HOGAR
AL MUNDO

PARA MÁS INFO VISITA NUESTRA WEB
www.epresaenergia.es