

# evoa

## **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE EVOA REDES, S.L.**



## CONDICIONES GENERALES

Estas condiciones generales regulan las relaciones del cliente, cuyos datos se recogen en el apartado Titular del Contrato, que se abona a uno o más servicios de telecomunicaciones de EVOA (en adelante, el "servicio" o los "servicios") que serán prestados por EVOA Redes S.L. (EVOA), con CIF B-67652834 y domicilio social en C/ Lituania , 12 - !5707 Santiago de Compostela, A Coruña, de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por EVOA, las características de la cual se encuentran en el presente Contrato y en [www.evoa.es](http://www.evoa.es) y en las presentes Condiciones Generales y Particulares a que el cliente se acoge al aceptar la contratación.

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

a. El presente Contrato tiene por objeto regular la prestación de los Servicios de Internet, Voz IP, Televisión, Telefonía Móvil y Telefonía Fija, a sus Clientes (los "servicios"). Las características particulares de estos servicios, así como las diferentes ofertas en vigor, promociones y actualizaciones de los Servicios disponibles en cada momento, pueden ser consultados al web [WWW.EVOA.ES](http://WWW.EVOA.ES) ( la Web). Estos servicios se prestan al cliente para utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso el cliente puede revender o distribuir el servicio a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de EVOA. Estos servicios se podrán contratar de forma individual, conjunta o mediante ofertas combinadas.

b. La lectura de las condiciones generales de contratación por parte del cliente es condición necesaria y previa a la activación de los servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas Condiciones Generales del Contrato.

### 2. ENTRADA EN VIGOR Y COMIENZO DE LOS SERVICIOS

a. El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización. EVOA activará cada uno de los servicios en el plazo máximo indicado en las cláusulas específicas correspondientes a cada uno de los servicios, siempre que la solicitud del cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible. EVOA informa que, de acuerdo con la normativa vigente, la contratación de los servicios a distancia (de forma telefónica o electrónicamente a través de la página web) se considerará válidamente formalizada si el cliente no manifiesta fehacientemente a EVOA su voluntad de desistir libremente en el plazo de 14 días desde la fecha de contratación.

b. En el caso de querer desistir, deberá hacerlo de acuerdo con lo establecido en la cláusula 17 del presente contrato.

### 3. PRECIO DEL SERVICIO

a. EVOA cobrará al cliente, por la prestación de los servicios, las tarifas que en cada momento EVOA tenga vigentes para la modalidad contratada en su oferta comercial disponible en la web, y a las que el cliente se acoja al contratar el servicio.

b. Las tarifas vigentes, precios, descuentos e impuestos aplicables, se encuentran desglosadas en función de los servicios y facilidades asociadas. Cualquier modificación en las tarifas será comunicada al cliente con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de entrada en vigor, así como a la Administración y a las asociaciones de consumidores y usuarios con diez (10) días de antelación , y se podrán consultar en las oficinas comerciales de EVOA y en la web.

c. 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 al cliente, sin que EVOA obligue al pago de tasas, impuestos o cargas derivados de la actividad del cliente o exigidos por cualquier organismo oficial o colegio profesional.

d. Otros servicios o trabajos realizados por EVOA a petición del cliente, se facturará de acuerdo a las condiciones recogidas en el presente documento, y al detalle de precios del anexo 1.

### 4. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

a. EVOA empezará a facturar al cliente desde la fecha de comienzo de prestación de los servicios, por meses adelantados, incluyendo en el primer recibo emitido el importe correspondiente y proporcional a los días que van desde la activación del servicio hasta el último día del mes de factura. Las mensualidades siguientes comprenderán el periodo que va desde el día 1 de cada mes hasta el último de dicho



mes o último día de la prestación del servicio. Las facturas presentadas al cliente contendrán, debidamente diferenciados, los conceptos de precios que se tarifican por los servicios y facilidades prestadas. EVOA pondrá a disposición del cliente las facturas en formato electrónico, de acuerdo con la normativa aplicable, y la hará llegar al cliente mediante correo electrónico.

**b.** EVOA facturará con periodicidad mensual los importes que, de acuerdo con la tarifa contratada, el cliente deba abonar por la prestación del servicio, así como todos aquellos otros servicios que haya podido consumir en concepto de datos o llamadas adicionales. Una vez superado el período de desistimiento, el tiempo de servicio mínimo facturado por EVOA será de 1 mes.

**c.** El cliente abonará las cantidades de las facturas devengadas por la prestación de los servicios solicitados, mediante domiciliación bancaria en la cuenta corriente que el cliente haya designado para su pago. No obstante, el Cliente podrá solicitar a EVOA la utilización de cualquier otro medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial.

**d.** El retraso en el pago total o parcial por el Cliente, durante un período de tiempo superior a treinta (30) días desde el envío al Cliente del documento de cargo correspondiente a la facturación de cualquiera de los Servicios, podrá dar lugar, previo aviso requiriendo el pago al Cliente con una antelación de treinta (30) días, en la suspensión temporal del Servicio o Servicios que estén impagados. 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 TRES EUROS (3,00€) con IVA por cada factura o recibo devuelto. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de EVOA REDES, S.L. y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

**e.** La suspensión de los Servicios no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes, así como de las cantidades pendientes.

**f.** En el supuesto de suspensión temporal del Servicio de Voz por impago del mismo, éste será mantenido para las llamadas salientes de emergencias, así como para las llamadas entrantes que no supongan cargo para el Cliente.

**g.** EVOA restablecerá el Servicio o Servicios suspendidos dentro del día laborable siguiente a aquél en el que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido íntegramente satisfecho.

**h.** El retraso en el pago de los Servicios por período superior a tres (3) meses, o la suspensión temporal de alguno de los Servicios en dos ocasiones por mora en el pago, dará derecho a EVOA a la interrupción definitiva del Servicio o Servicios y, en su caso, a la correspondiente resolución del Contrato, comunicándose al Cliente con quince (15) días de antelación e indicando la fecha exacta en la que tendrá lugar la interrupción.

**i.** EVOA podrá, asimismo, suspender temporalmente o interrumpir definitivamente a los Servicios, a su elección, sin que dé lugar a la indemnización o compensación al Cliente, en los siguientes casos: (i) ante la comisión de un fraude o ante la existencia de un riesgo objetivo de comisión de un fraude; (ii) en caso de daños producidos o que pudieran producirse por el Cliente en la Red de Distribución por el uso de equipos no homologados, (iii) como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito de los Servicios; (iv) por falta de constitución de la garantía solicitada por EVOA de acuerdo con el presente Contrato; (v) en cualquier caso, por incumplimiento del Contrato por parte del Cliente.

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

**k.** En caso de solicitud de baja del servicio, se facturará el consumo que haya generado el cliente hasta el momento de la baja, que incluirá tanto la tarifa contratada como los consumos extras que haya podido generar.

## **5. RED DE DISTRIBUCIÓN, INSTALACIONES Y EQUIPOS**

**a.** Para poder acceder a los Servicios, el Cliente deberá poseer en el edificio donde se encuentre su domicilio, los elementos de red e instalaciones necesarias (la "Red de Distribución") para conectar el domicilio del Cliente a la Red de Apoyo de los Servicios, normalmente aprovechando las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT) existentes en el edificio. Cuando el edificio del Cliente no disponga ya, EVOA podrá instalar la Red de Distribución, directamente o a través de terceros designados, de acuerdo con las condiciones específicas acordadas por las partes implicadas en dicha instalación (Cliente, Comunidad de Propietarios y/o cualquier tercero que sea necesario). EVOA también podrá gestionar, colaborando el Cliente para conseguir las autorizaciones que sean necesarias para proceder a la instalación de la Red de Distribución en el edificio, siempre de acuerdo con la normativa aplicable.



- b.** La realización por parte de EVOA de los trabajos de conexión de la Red de Distribución con la Red de Apoyo tendrá la naturaleza de servicio técnico diferenciado del servicio de comunicaciones electrónicas y podrá ser facturado en su caso y de forma independiente y por una sola vez en el supuesto contemplado en el apartado 64 de las presentes Condiciones.
- c.** Además de la Red de Distribución, para acceder a los Servicios el Cliente deberá contar con una serie de equipos en el interior de su domicilio, que tendrán que reunir las especificaciones técnicas mínimas que se requieran para conectar los terminales (de voz o datos) del Cliente, en la Red de distribución y en la Red de Apoyo, según se ha establecido en estas Condiciones, así como aquellas especificaciones y requisitos adicionales que en cada momento EVOA comunique al Cliente, en función de la evolución de las tecnologías en las que se basan los Servicios (los "Equipos").
- d.** Cuando el Cliente utilice Equipos de su propiedad, éstos tendrán que estar debidamente homologados y ser compatibles con la Red de Distribución. El Cliente será responsable ante cualquier reclamación o daño derivado de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los Equipos que el cliente utilice para los Servicios y que no sean propiedad de EVOA.
- e.** EVOA podrá facilitar al Cliente los Equipos necesarios de acuerdo con la cláusula 5.2 anterior, en caso de que el Cliente no disponga, previa solicitud por parte del Cliente de acuerdo con estas Condiciones y cualquier otra condición específica que EVOA comunique al Cliente en relación con dichos Equipos (los "Equipos de EVOA"). En cualquier caso, cualquier Equipo proporcionado por EVOA al Cliente en virtud de este Contrato es propiedad de EVOA y se cede al Cliente exclusivamente para el uso y disfrute de los Servicios. En ningún caso el Cliente podrá vender, ceder, entregar o comercializar estos Equipos de EVOA, ni tampoco trasladarlos fuera del domicilio dado de alta para los Servicios, ni utilizarlos con fines distintos a los previstos en estas condiciones. En caso de incumplimiento de estas obligaciones, o incluso en caso de pérdida o deterioro de estos Equipos de EVOA por culpa del Cliente, EVOA podrá exigir la devolución o el pago del precio abonado por EVOA por dichos Equipos de EVOA y, en su caso, podrá resolver el Contrato.
- f.** Salvo en los casos en que así se haya convenido entre EVOA y el Cliente, EVOA no prestará servicio alguno de instalación ni mantenimiento de los Equipos de EVOA, que serán habitualmente autoinstalables, siendo el Cliente el encargado de su instalación, mantenimiento y configuración, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por EVOA a través de su Servicio de Atención al Cliente, o mediante documentación adjunta a los Equipos de EVOA.
- g.** Respecto a los Equipos de EVOA, EVOA no ofrece más garantía sobre su funcionamiento que la exigida legalmente para los mismos. Una vez finalizado el presente Contrato, el Cliente deberá devolver los Equipos de EVOA de forma inmediata y, como máximo, en el plazo de un (1) mes desde la fecha de terminación. A tal efecto, se facilitará, en su caso, el acceso necesario al personal de EVOA para que proceda a la retirada de los Equipos de EVOA.
- h.** Los servicios de mantenimiento que EVOA pueda ofrecer dependerán de la modalidad y oferta de Servicios contratada por el Cliente. En caso de que se haya acordado un servicio de mantenimiento de la Red de Distribución y/o de los Equipos de EVOA, el mantenimiento y la solución de averías de los mismos sólo podrá llevarse a cabo por personal autorizado por EVOA.
- i.** Las averías que se produzcan en equipos o instalaciones propiedad de EVOA serán reparadas a la mayor brevedad, desde que EVOA tenga conocimiento, pudiendo optar por la sustitución de los mismos cuando la gravedad de la avería lo aconseje, a criterio de los técnicos. En este supuesto, todas las intervenciones se efectuarán sin coste para el Cliente, excepto las derivadas de un mal uso o mal trato de los Equipos de EVOA. Igualmente, correrán a cargo del Cliente todos los gastos y costes ocasionados por la reparación de la Red de distribución, y/o de los Equipos de EVOA, que hayan sido manipulados por personal no autorizado por EVOA, o utilizados con finalidades distintas a las dispuestas en este Contrato.

## **6. INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

- a.** EVOA conectará el Cliente a la Red, en un plazo de máximo de noventa (90) días a contar desde la firma del Contrato, salvo causas de fuerza mayor, causas que no le sean imputables o cualquier otra causa especificada en estas Condiciones, previa verificación por EVOA de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del Contrato, de la idoneidad y conformidad de las conexiones y requisitos técnicos necesarios para recibir los Servicios, así como a los estudios de viabilidad y/o cuestionarios de requerimientos necesarios para cada uno de los Servicios. A tal efecto, EVOA informará al Cliente del día y hora en el que se procederá a realizar la conexión inicial, siempre que se haya instalado previamente la Red de Distribución para efectuar dicha conexión y, en su caso, de la fecha de entrega de los Equipos de EVOA en caso de que hayan sido contratados por el Cliente.
- b.** El plazo de conexión inicial indicado en la cláusula anterior podrá ampliarse cuando concurren cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) la inexistencia en el edificio del Cliente de una ICT debidamente aprobada y preparada para recibir los Servicios; (ii) la necesidad de autorización de la Comunidad de Propietarios del inmueble donde se encuentre el Cliente, o autorización de cualquier tercero; o (iii) la realización de la verificación previa como indicada anteriormente de las conexiones o instalaciones técnicas, así como en



el caso de actuaciones de terceros en la Red de Distribución.

**c.** Sin perjuicio de lo establecido, el Cliente es plenamente consciente de que EVOA no podrá realizar la conexión inicial y por tanto, no podrá prestar los Servicios, en los siguientes casos ajenos a la voluntad de EVOA: (i) en caso de que el domicilio del Cliente no esté dentro del área de cobertura; (ii) en caso de no haberse podido obtener la correspondiente autorización para instalar la Red de Distribución o las ICT necesarias; (iii) en caso de que el Cliente no cumpla con los requisitos técnicos de los Servicios o no disponga de los Equipos o instalaciones necesarias; (iv) en caso de que el Cliente solicite la portabilidad de un número cuando técnica y/o legalmente no sea posible llevar dicho número hacia la red de EVOA; (v) por cualquier causa imputable al Cliente que impida la prestación de Servicios; (vi) por cualquier causa que no sea imputable a EVOA. En estos casos que imposibiliten la prestación de Servicios, el Contrato se entenderá no realizado (para todos o para determinados Servicios), y EVOA devolverá al Cliente cualquier cuota que, en su caso, hubiera abonado.

**d.** EVOA no será responsable por los retrasos derivados de la imposibilidad de habilitar la puesta en funcionamiento de todos o algunos Servicios por causas ajenas a su voluntad. Sin embargo, en el momento que EVOA constata la existencia de estas causas lo comunicará al Cliente, que tendrá la posibilidad de esperar a que los Servicios estén disponibles en su edificio (si fuera posible) o de resolver el Contrato, con la correspondiente devolución de cualquier cuota de servicio que hubiera abonado.

**e.** La entrega de los Equipos de EVOA y, en su caso, la instalación previa de la Red de Distribución se realizará en el domicilio designado por el Cliente a tal efecto. Los Equipos se entregan en régimen de préstamo y deberán ser devueltos al final de la prestación del servicio, excepto en ofertas particulares.

**f.** La prestación de los Servicios por parte de EVOA, así como la obligación de pago de la contraprestación por parte del Cliente, se iniciará tan pronto como el Cliente disponga, en su domicilio, de conexión a la Red de Distribución, así como de todos los Equipos e instalaciones técnicamente necesarias.

**g.** La instalación básica necesaria para la prestación del Servicio en el domicilio del Cliente comprenderá mínimo los siguientes elementos: 1 roseta de conexión y 30 metros de cableado interno. El precio de la instalación básica para la prestación del Servicio será el establecido en la oferta comercial y en el Anexo al Documento. Este coste no deberá ser abonado por el cliente, a menos que solicite la resolución del contrato en periodo de portabilidad o antes de los seis (6) primeros meses de servicio, en cuyo caso se deberá abonar la parte proporcional del coste que corresponda (ver anexo), de acuerdo con lo previsto en la cláusula 16.1.

**h.** La instalación de elementos técnicos extra al domicilio del cliente se realizará según los precios para cada uno de ellos establecidos en la oferta comercial y que constan en el Anexo al Documento. Una vez realizada la instalación, el cliente deberá firmar su conformidad. La no aceptación por parte del cliente de la instalación básica a realizar por EVOA da derecho a EVOA a resolver el presente contrato de forma inmediata, procediendo a facturar al cliente los gastos por instalación que se hayan generado hasta la fecha de resolución del contrato.

**i.** EVOA 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 EVOA.

**j.** EVOA queda 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 todas las acciones u omisiones, no imputables a EVOA, rompiendo el secreto de las comunicaciones telefónicas.

## **7. DEPÓSITOS DE GARANTÍA**

EVOA puede exigir la constitución de depósitos de garantía, ya sea en el momento de contratar los servicios o durante la vigencia del contrato, en los siguientes supuestos: i) cuando el cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto que subsista la morosidad; ii) cuando se hubieran contraído deudas por otro/s contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de manera reiterada en el pago de los recibos.

**a.** El depósito puede constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del cliente. Los depósitos no serán remunerados. EVOA realizará el requerimiento de constitución por un medio que deje constancia de la recepción y concederá un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para que abone las cantidades pendientes.

**b.** Si el depósito no se constituye, EVOA puede desestimar la solicitud de alta, suspender el servicio (y dar de baja al cliente si no constituye el depósito pasado diez (10) días desde el segundo requerimiento). La devolución de los depósitos se producirá en los siguientes casos: i) tan pronto como EVOA tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas; ii) una vez quede acreditado que durante los últimos 365 días no se ha producido ningún retraso en el pago.



c. Si el cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su abono, EVOA podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, y el remanente a disposición del abonado. Si el cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente.

d. El plazo de devolución es de quince (15) días, contados desde el día siguiente a aquel en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

## **8. DERECHO DE COMPENSACIÓN POR LA INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS**

a. EVOA prestará los Servicios con sometimiento a los niveles de calidad que le sean aplicables a la normativa vigente y, en particular, los establecidos en estas Condiciones y en las ofertas particulares de los servicios contratados. Al respecto, EVOA informa al Cliente que los Servicios se prestan sobre la red propia y/o de un tercer operador (Red de Apoyo), aplicando al Cliente de EVOA, en condiciones de igualdad, los mismos niveles de cobertura y calidad de la Red de Apoyo. A través del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá recibir información actualizada sobre los niveles de calidad ofrecidos por la Red de Apoyo, así como sobre las áreas de cobertura.

b. En caso de interrupción temporal del Servicio Telefónico (fijo y/o móvil), EVOA indemnizará de forma automática al Cliente si corresponde en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: i) el promedio del importe facturado por este Servicio durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo de duración de la interrupción. ii) cinco (5) veces la cuota mensual del abono vigente en el momento de la interrupción prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

c. En caso de interrupción temporal del Servicio de Acceso a Internet, EVOA devolverá al Cliente de forma automática, si corresponde, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con el importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas asociadas a este servicio, prorrateado por el tiempo de duración de la misma.

d. En caso de interrupción temporal de los Servicios por fuerza mayor, EVOA REDES, S.L. devolverá al Cliente el importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de duración de la misma. En el caso de que la interrupción afecte al Servicio Telefónico (fijo y/o móvil) sobre línea EVOA REDES, S.L. la indemnización también comprenderá la cuota de la línea telefónica. A efectos indemnizatorios se considerará que el precio de cada uno de los Servicios en la cuota mensual de los paquetes (Servicio Telefónico Fijo y Servicio de Acceso a Internet) será del 50% del precio total.

e. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: (i) por causas de fuerza mayor; (ii) por la incorrecta o inadecuada utilización por parte del Cliente; (iii) en caso de suspensión temporal o definitiva de acuerdo con estas Condiciones; (iv) por daños y perjuicios en la red por la utilización de equipos no homologados; (v) por resolución judicial o administrativa; (vi) por servicios operados o proporcionados por terceros; (vii) por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impida impidan o imposibilita imposibiliten la prestación de los Servicios. Sin perjuicio de lo referido anteriormente en ningún caso EVOA 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.

f. Adicionalmente, EVOA se compromete a indemnizar al Cliente que lo solicite con un importe correspondiente a la cuota mensual del Servicio contratado cuando por causas imputables a EVOA el Cliente tenga una interrupción del Servicio superior a 48 horas naturales, a contar desde el momento en el que el Cliente haya contactado con los Servicios de Atención al Cliente de EVOA, notificando un aviso de avería hasta el momento en el que el Servicio se encuentre reestablecido.

g. Debido a la configuración de la Red de Apoyo ya las características de las tecnologías en las que se basan los Servicios, la disponibilidad y prestación de los Servicios vendrá determinada por la disponibilidad de la red de comunicaciones y de su gestión por parte del operador correspondiente, así como de la conexión eléctrica en el domicilio del cliente. Al respecto, EVOA no dispone de redundancia en línea ni de ningún tipo de línea de seguridad.

## **9. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE**

a. El cliente tendrá derecho a solicitar de EVOA, a través del Servicio de Atención al Cliente, la suspensión temporal del servicio, con un mínimo de quince (15) días de antelación a la fecha de su efectividad. El periodo de suspensión estará comprendido entre un (1) mes como mínimo y tres (3) meses como máximo. En todo caso, la suspensión no podrá ser superior a noventa (90) días por año natural.

b. La suspensión temporal del servicio implica una facturación inmediata del saldo pendiente, que deberá ser atendida en la misma



forma y con las mismas condiciones que las previstas en la cláusula 4 del presente contrato.

c. Sin embargo, la suspensión temporal implica, durante los meses que dure la suspensión, el pago de una cuota de cinco euros con noventa céntimos (5,90 €) al mes, IVA incluido, en concepto de mantenimiento de la red.

d. Cuando la suspensión temporal, a instancias del cliente, venga motivada por un traslado de línea o dirección, y sólo para la primera vez, se aplicarán las siguientes tarifas en concepto de desplazamiento para traslado de router: i) si el cliente tiene más de un año de antigüedad: coste gratuito. ii) si el cliente tiene menos de un año de antigüedad: ver Anexo.

## **10. SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL SERVICIO A INSTANCIA DE EVOA**

a. 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 EVOA a la suspensión temporal del servicio contratado, previa notificación al correo electrónico facilitado en el momento del alta, requiriendo el pago de los importes debidos. EVOA 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 por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del contrato, en dos (2) veces, por mora en el pago de los servicios correspondientes, dará derecho a EVOA a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

b. La resolución afecta sólo a los servicios respecto del pago de que 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.

c. La suspensión no exime al cliente del pago de las cuotas fijas. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, internet o cualquier otro que no sean el telefónico sólo dará lugar a la suspensión de estos servicios. Para que el abonado no pueda ser suspendido del servicio de tarificación adicional será necesario que presente una reclamación ante las autoridades competentes y que, mientras esté sustanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a EVOA. EVOA puede suspender de manera temporal o definitiva el servicio en casos de fraude, riesgo objetivo o presunción razonable de comisión de fraude, o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del servicio.

## **11. MANTENIMIENTO DEL SERVICIO**

a. EVOA dispone de un sistema de mantenimiento integral de la línea contratada que garantiza la reparación de la línea y de las infraestructuras asociadas al Servicio a la red de EVOA hasta el Punto de Terminación de Red (PTR) en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas en días laborables (de lunes a viernes), desde el aviso del cliente al Servicio de Atención al cliente de EVOA. Este servicio de mantenimiento no tendrá ningún coste para el cliente, a menos que la avería se haya producido por causas imputables a él.

b. En el caso de la realización de un mantenimiento del servicio del cliente por parte de EVOA, por causas imputables al cliente, se facturará en el siguiente periodo según precario en el documento Anexo

c. Asimismo, EVOA dispone de un procedimiento interno que realiza la monitorización de los enlaces de toda la red, con el objetivo de garantizar la calidad y adecuar la capacidad requerida por el cliente, evitando cortes y/o degradaciones del servicio contratado, y permitiendo mantener los niveles de calidad comprometidos con el cliente. EVOA informará al cliente de cualquier incidencia que se produzca en la provisión del servicio. La continuidad del servicio podrá verse alterada por las tareas de mantenimiento de la red e infraestructura que lo soporta. Estas tareas de mantenimiento serán comunicadas al cliente con suficiente antelación.

## **12. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO**

a. Las Condiciones de prestación de los servicios objeto del presente contrato podrán ser modificadas con el fin de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía, previa notificación escrita al cliente con un plazo de preaviso de un (1) mes.

b. Transcurrido este plazo sin que EVOA haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el cliente acepta las modificaciones.

c. En caso de que exprese disconformidad con la modificación propuesta, el cliente podrá comunicar a EVOA su voluntad de resolver el contrato, en cuyo caso no procederá penalización alguna, sin perjuicio del abono económico que pudiera corresponder por incurrir en alguno de los supuestos previstos en la cláusula 16.1. En cualquiera de los casos, procederá también la devolución de los equipos de



acuerdo con el procedimiento establecido en la cláusula decimoséptima.

**d.** En caso de que las modificaciones supongan una mejora de las condiciones contractuales o respondan a cambios regulatorios, no será de aplicación lo establecido en la cláusula 12.3. En caso de incompatibilidad entre las Condiciones Generales y las Condiciones Específicas aplicables a cada uno de los servicios contratados por el cliente, prevalecerán las específicas sobre las generales. Si por causas tecnológicas EVOA no pudiera prestar el servicio al cliente en los términos pactados, EVOA se compromete a comunicarle esta circunstancia de forma inmediata. El cliente podrá optar, en este caso, por contratar otro servicio o por resolver el contrato.

**e.** Si la imposibilidad es debida al cliente, EVOA facturará, en todo caso, aquellos costes que para la provisión del servicio se hayan generado.

**f.** El cliente, para la prestación de los servicios, otorga a EVOA, mediante la suscripción del presente contrato, las facultades necesarias para la gestión y tramitación de estos servicios ante las entidades correspondientes.

**g.** La versión actualizada de las condiciones generales del contrato se podrá consultar en las oficinas comerciales y en la web. La declaración de cualquiera de estas condiciones generales del contrato como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez y eficacia de las otras condiciones generales, que seguirán siendo vinculantes para las partes.

**h.** El hecho de que EVOA no ejerza alguna de las acciones, derechos o disposiciones que se consideran en estas condiciones generales no significa que renuncie, a menos que lo reconozca por escrito y de manera expresa.

### **13. FUERZA MAYOR**

**a.** EVOA no será responsable, en caso de imposibilidad de dar Servicio, si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc., o a conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, a cualquier supuesto 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.

### **14. RECLAMACIONES**

**a.** El cliente podrá dirigirse a EVOA, a través de los Servicios de Atención al cliente, con el fin de presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pueda 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 EVOA Redes, SL (EVOA), Calle Lituania, 12 - 15707 Santiago de Compostela, A Coruña, Tel: 881 822 823, mediante la web, o mediante correo electrónico a [hola@Evoa.eu](mailto:hola@Evoa.eu). Formulada la reclamación, si el cliente no obtiene una respuesta satisfactoria de EVOA en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación en las oficinas de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña. El arbitraje correspondiente debe ser aceptado expresamente por EVOA. Asimismo, los usuarios finales que son personas físicas podrán dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

**b.** EVOA asignará un número de referencia a cada reclamación o incidencia, que será comunicado al Cliente, dando respuesta por el mismo medio utilizado por el Cliente. En caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta en el plazo de un (1) mes, el Cliente quedará facultado para acudir a las instancias administrativas, incluidas las de Consum, que considere y de acuerdo con su normativa reguladora.

**c.** No se suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras la reclamación se esté sustanciando, siempre que el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a EVOA. El cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de la reclamación y un número de referencia de esta.

**d.** Sin embargo, ninguna reclamación, incluida la relativa a facturación, facultará al Cliente para rechazar el pago de cualquier factura pendiente o que sean emitidas con posterioridad, que no tengan relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación, sin perjuicio de la posterior resolución de la reclamación interpuesta por el Cliente.

**e.** El cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en la dirección anteriormente mencionada.

### **15. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**





- a. A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), su Reglamento de Desarrollo y en la Ley 32/2003, de 23 de noviembre, general de Telecomunicaciones, EVOA informa al cliente de que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal creado por EVOA y bajo su responsabilidad, por ser necesarios para los fines de mantenimiento, desarrollo y control de la relación contractual, y de la gestión de los servicios de EVOA.
- b. Se informa al cliente que, a menos que marque la casilla específicamente destinada al efecto en contrato de alta, 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 aquellas otras que en un futuro se revelen como necesarias para la gestión del tráfico y facturación de los servicios.
- c. Asimismo, el cliente otorga su consentimiento para que EVOA utilice sus datos personales y de tráfico con el fin de enviar información comercial, publicidad y aquellos servicios de valor añadido de EVOA que puedan ser de su interés.
- d. Del mismo modo, el cliente que haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico podrá recibir información relativa a productos y / o servicios de EVOA, además de por envío postal o telefónico, a través de SMS o correo electrónico. Si no desea recibir esta publicidad, puede manifestar en cualquier momento su voluntad en contra, dirigiéndose por escrito a EVOA a la dirección C/Lituania, 12 – 15707 Santiago de Compostela), a través del servicio de atención al cliente en el teléfono 881 822 823 o mediante un correo electrónico a [hola@Evoa.eu](mailto:hola@Evoa.eu).
- e. El cliente presta su consentimiento a EVOA para la comunicación de sus datos personales a aquellas entidades que estén vinculadas a EVOA, o colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los servicios, para fines de mantenimiento, desarrollo y control de los servicios o para tareas de información comercial y publicidad relativa a servicios o productos de EVOA.
- f. Asimismo, EVOA puede comprobar la solvencia del cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a informes de entidades financieras y / o ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente.
- g. El cliente autoriza con la firma del contrato el tratamiento automatizado y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los servicios, que serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la que han sido recabados o registrados.
- h. Se informa al cliente que, en caso de impago de todos o alguno de los servicios contratados, EVOA puede comunicar este extremo a ficheros, servicios y entidades de información sobre solvencia patrimonial y de crédito de acuerdo con la normativa vigente. EVOA se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología.
- i. Se informa al cliente de su facultad de ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos y demás normativa aplicable al efecto. En este caso, debe dirigirse a tal fin en la forma y condiciones previstas en dicha normativa a EVOA a la dirección C/Lituania, 12 – 15707 Santiago de Compostela o por teléfono 881 822 823 o mediante correo electrónico a [hola@Evoa.eu](mailto:hola@Evoa.eu). El cliente otorga su consentimiento a EVOA para grabar las llamadas que el cliente pueda hacer o recibir del servicio de atención al cliente. Esta grabación se realiza con el fin de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, verificar la satisfacción de los clientes y acreditar la contratación.

## **16. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

- a. La duración del servicio coincidirá con la periodicidad de los pagos, y el servicio será automáticamente renovable por períodos de igual duración, salvo que el cliente notifique lo contrario. Podrá notificar su oposición a la renovación automática mediante el número de atención al cliente de EVOA (881 822 823) o en [hola@Evoa.eu](mailto:hola@Evoa.eu), y siempre con un plazo de preaviso de 5 días a la fecha de inicio de cada prórroga.
- b. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación: i) por decisión del cliente, ii) a instancias de EVOA, iii) por mutuo acuerdo entre las partes.
- c. El cliente podrá resolver en cualquier momento el presente contrato acreditando su identidad como titular del servicio. Una vez recibida la solicitud de baja, ya sea presencialmente en las oficinas comerciales de EVOA, o mediante el envío de un correo electrónico a [hola@Evoa.eu](mailto:hola@Evoa.eu) con indicación de los datos necesarios para asegurar la tramitación correcta y segura de la baja, ésta se tramitará en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.

d. La tramitación conllevará la generación de un documento de baja del servicio, que o bien será firmado por el cliente de forma presencial en las oficinas comerciales, o bien será enviado al correo electrónico asociado a la ficha del cliente. En este último caso, el cliente deberá responder el correo con un "acepto", que tendrá valor de acuse de recibo y conformidad de la baja. Una vez recibida la conformidad del cliente, EVOA procederá a confirmar la baja definitiva, que conllevará, a partir de este momento y de manera automática, la interrupción de la facturación.

e. En determinados supuestos, la solicitud de baja en el servicio generará obligaciones adicionales para el cliente (ver precios en el Anexo al Documento): i) la baja en proceso de portabilidad de la línea y con la instalación ya realizada supondrá el abono obligatorio del cliente del coste de la instalación. ii) la baja dentro de los primeros 180 días de servicio supondrá el abono del porcentaje correspondiente del coste de la instalación.

f. EVOA puede interrumpir el Servicio o resolver de modo inmediato la relación con el cliente, en los siguientes supuestos: i) si detecta un uso del servicio contrario a las presentes Condiciones Generales y / o en la legislación vigente, por acciones que tengan como finalidad perturbar, molestar o perjudicar las redes, los servicios o la imagen de EVOA o de terceros. ii) en caso de impago de las cantidades debidas por el cliente. En este caso, EVOA dirigirá una comunicación escrita en la que manifieste al cliente la voluntad de cancelar la suscripción al servicio si no hace frente al pago en un periodo de 48 horas. En este supuesto, habrá que ajustar las facturas si el cliente hubiera pagado por un periodo o parte de él no disfrutado. iii) por extinción de la habilitación a EVOA para prestar servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se genere derecho ningún tipo de derecho de indemnización para el cliente. iv) en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el cliente son falsas, incorrectas o incompletas. En este caso, en aplicación de las obligaciones impuestas a EVOA como operador de telecomunicaciones de acuerdo con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas ya las redes públicas de telecomunicaciones, EVOA se reserva la facultad de cancelar el contrato o bloquear o suspender el servicio en cualquier momento. v) por haber superado el cliente el saldo máximo de seguridad establecido por EVOA. En este caso, la reactivación del servicio requerirá, necesariamente, el pago inmediato de las cantidades que hayan excedido de dicho límite de seguridad.

g. La concurrencia de una causa de resolución del contrato no exonera al cliente de hacer frente al cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la utilización del servicio contratado hasta el momento en que se produzca la resolución efectiva del contrato. En este caso, el consumo facturado incluirá tanto la tarifa contratada como los consumos extras que se hayan podido generar.

## 17. DEVOLUCIÓN DE LOS EQUIPOS

a. El cliente deberá entregar los equipos (ont, router, transformador y cable pigtail) a EVOA en perfecto estado. La devolución de los equipos se podrá hacer en cualquiera de las oficinas comerciales de EVOA, y conlleva la firma de un documento acreditativo de esta devolución. También podrá hacerse el retorno por correo certificado, en cuyo caso los gastos de envío correrán a cargo del cliente.

b. Si el cliente no devuelve los equipos en el plazo de quince (15) días, no los devuelve en condiciones óptimas debido a un mal uso que le sea imputable, o no los devuelve en ningún caso, EVOA podrá exigir al cliente el pago de la cantidad de 180 euros + IVA en concepto de indemnización por incumplimiento de las obligaciones relacionadas con los equipos.

Esta indemnización será exigible con independencia de las cantidades que, en su caso, el cliente tenga que abonar por incurrir en uno de los supuestos de baja prematura regulados en el apartado 16.

En el supuesto que el cliente no devuelva los equipos ni haga efectivo el pago de la cantidad mencionada en el plazo establecido, se le requerirá el pago a través de los servicios jurídicos de EVOA, los cuales, en caso de no ver atendida la solicitud en la forma y el plazo que se le exija, se reservarán el derecho de ejercer las acciones legales pertinentes.

## 18. CESIÓN A TERCEROS

El cliente está obligado al pago de las cantidades debidas por el uso de los servicios prestados por EVOA, a hacer uso adecuado del servicio y no ceder su posición en este contrato, salvo consentimiento expreso, por escrito, por parte de EVOA.

## 19. MODIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Y/O DE LOS SERVICIOS/PRODUCTOS CONTRATADOS

a. En caso de que un cliente quiera modificar datos personales que figuran en la base de datos de EVOA deberá hacer siempre una solicitud expresa, ya sea por correo electrónico o con una petición presencial firmada en las oficinas comerciales de EVOA. En concreto, se exigirá siempre petición presencial firmada en los supuestos de:



- Cambio de correo electrónico.
- Cambio de número de cuenta.
- Cambio de titular del contrato de Fibra o móvil.

**b.** Asimismo, se exigirá también solicitud expresa, ya sea por correo electrónico o con petición firmada presencial en las oficinas comerciales, en los casos de:

- Solicitud de bono de datos.
- Solicitud de cambio de tarifa contratada.
- Solicitud de nuevos productos o servicios (añadir líneas móviles, paquetes de TV, etc.).
- Solicitud de baja de cualquier servicio o producto contratado.

**c.** Para confirmar los cambios solicitados, y con el fin de evitar cualquier duda de interpretación, EVOA comunicará al cliente, por correo electrónico, que se ha procedido a las modificaciones solicitadas, y detallará en qué términos éstas han sido incorporadas a la base de datos del operador.

## **20. SERVICIOS DE EMERGENCIA**

**a.** El cliente tendrá acceso, de forma gratuita, a los servicios de emergencia (112) a través de la red fija. EVOA proporcionará los datos de dirección asociadas al servicio del cliente, de conformidad con lo establecido en la normativa específica.

## **21. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

**a.** El cliente contrata con EVOA con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los servicios prestados por EVOA. EVOA y el cliente, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales de Santiago de Compostela, para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente contrato.