

CONDICIONES GENERALES

1. DEFINICIONES

Knet Comunicaciones S.L. es una empresa dedicada a la comercialización de productos y la prestación de servicios del sector de la Informática y las Telecomunicaciones. Knet es una marca registrada de Knet Comunicaciones SL, domiciliada C/ Calvo Sotelo nº 10, bajo, 26003 Logroño (La Rioja), e inscrita en el Registro Mercantil de La Rioja al Tomo 419, Folio 140 Vto, Hoja nº LO-5639 e Inscripción 3ª y C.I.F. B26266106.

Cliente: a efectos del presente clausulado es cualquier persona física o jurídica que, como usuario final, contrata con KNET el presente servicio.

Voz directa: es la tecnología que permite la transmisión de señales de voz (telefonía) a través de redes de datos (como Internet)

Red telefónica conmutada: (RTC; también llamada Red Telefónica Básica o RTB) se trata de la red de telefonía tradicional, en la que una llamada se establece entre dos puntos a través de circuito único.

Redes de datos: es un conjunto de dispositivos que se comunican entre sí a través de diferentes protocolos y que comparten y transmiten información (en este caso datos)

Dispositivo de Voz directa: es un equipo que permite ofrecer un servicio de Voz directa con interconexión a la red telefónica conmutada a través de una red de datos (en nuestro caso Internet de banda ancha)

ADSL (Línea de abonado digital asimétrica): es una tecnología de acceso a Internet de banda ancha que permite más transmisión de datos y más velocidad, sobre un par simétrico de cobre que lleva la línea telefónica convencional o línea de abonado.

Horario fin de semana: El fin de semana se entiende de sábado 0:00h a domingo 24:00h.

Consumo intensivo: Se entiende por consumo intensivo aquel que supere en un 200% la media de uso del resto de usuarios de dicho servicio.

2. OBJETO

Será objeto del presente clausulado, la determinación de los términos, las condiciones y los precios bajo los que Knet Comunicaciones S.L. (En adelante KNET) prestará al CLIENTE (en adelante, EL CLIENTE) el "SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO DESDE UNA UBICACIÓN FIJA", el "SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DESDE UNA UBICACIÓN FIJA", y/o el "SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA LLAMADAS DE VOZ Y/O TRANSMISIÓN DE DATOS DISPONIBLE AL PÚBLICO EN LA modalidad de contrato, en adelante EL SERVICIO.

Por medio del presente Contrato, el abajo firmante, cuyos datos se recogen en el apartado "Datos personales del Titular del contrato", se abona al/los Servicio/s, arriba indicado/s, prestado/s por KNET según lo dispuesto en las Condiciones Generales del presente Contrato como en las Condiciones PARTICULARES aplicables a cada uno de los Servicios Contratados, las cuales conoce y acepta en su integridad.

El Servicio está sólo disponible para personas físicas mayores de 18 años. En caso de que el Cliente fuera una persona jurídica, el abajo firmante declara que suscribe el presente documento por cuenta de la persona jurídica cuyos datos aparecen en el apartado "Datos del Titular de Contrato", en función del cargo y poder notarial que presenta. En el supuesto de que no tuviera los poderes para actuar que declara tener, quedará obligado personalmente con KNET sin perjuicio de cualesquiera obligaciones o acciones que pudieran existir entre el abajo firmante y la persona jurídica por cuenta de la cual contrata.

El Servicio está destinado al CLIENTE en su calidad de, y como, usuario final del mismo, y el contrato no ampara ni la reventa de los servicios contratados, ni su cesión a terceros, ni la comercialización por cualquier medio de los mismos sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de KNET.

El servicio se destinará exclusivamente al ámbito personal y privado del CLIENTE, y con excepción de los servicios de telefonía y acceso a internet móvil, para uso en el domicilio que éste haya indicado para la provisión del mismo, quedando expresamente prohibida la compartición de recursos fuera del domicilio asociado al presente contrato.

La contratación del SERVICIO se encontrará sometida a la disponibilidad técnica o geográfica de prestación del SERVICIO.

Tras la firma por el CLIENTE del formulario de solicitud del SERVICIO, darán comienzo los trámites para la obtención de los elementos necesarios para la prestación del SERVICIO.

El CLIENTE podrá modificar en cualquier momento la modalidad de contratación elegida, mediante un correo electrónico remitido a KNET, quien confirmará el cambio mediante una nueva comunicación electrónica remitida a la dirección de correo electrónica facilitada por el CLIENTE. Una vez que se efectúe la modificación del SERVICIO en los términos solicitados por el CLIENTE, éste comenzará a disfrutar de la nueva modalidad elegida y con las condiciones ofertadas por KNET, adaptándose la siguiente factura a las nuevas condiciones de SERVICIO prestadas. No obstante, en el caso de que el CLIENTE se hubiera adherido a un compromiso de permanencia en Tarifa y antes de transcurrido el plazo comprometido cambiara su modalidad, el CLIENTE se obliga a satisfacer a KNET, en su caso, la compensación estipulada.

Queda excluido de la prestación del servicio cualquier aspecto no incluido expresamente en el presente clausulado.

3. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO DESDE UNA UBICACIÓN FIJA.

Se trata de un servicio de Voz directa con conexión a la red Telefónica Pública. En concreto incluye las siguientes prestaciones:

a) Servicio de Voz directa que habilita el establecimiento de comunicaciones (realización y recepción de llamadas) entre distintos usuarios y a diferentes destinos: números locales, números interprovinciales, números internacionales, números correspondientes al servicio de telefonía móvil, números especiales: 800, 900...

b) Para la recepción de llamadas, el operador asignará a cada usuario una numeración reservada para él, y que quedará asignada dentro del plan de numeración nacional.

c) Del mismo modo se podrán realizar y recibir llamadas de otros operadores que ofrezcan servicios de naturaleza similar, y ello a través de la conexión con las redes del Servicio Telefónico disponible al público, es decir, siempre y cuando el otro operador disponga de dicha conexión.

d) Una serie de Servicios Adicionales que se relacionan en el punto siguiente.

e) Un Servicio de Atención Técnica y Comercial en la prestación del servicio.

Dicho servicio se proporcionará:

a) Línea Fibra Knet.

Servicio de Voz directa que habilita el establecimiento de comunicaciones (realización y recepción de llamadas) sobre Banda Ancha a través de nuestras redes de datos, utilizadas actualmente para el acceso a Internet de Banda Ancha.

Las llamadas dentro de la red telefónica conmutada serán realizadas a

través de otros operadores, que se encargarán de cursar la misma y con los que se gestionará el enrutamiento de la numeración correspondiente. Acceso de Banda Ancha.

El usuario deberá disponer de un acceso de banda ancha adecuado para el correcto funcionamiento de este servicio. El mínimo aconsejado son 62 kbs/s sostenidos y reservados para este servicio.

En el caso de que dicha conexión sea proporcionada por KNET, y la tecnología lo permita, éste se encargará de proporcionar las configuraciones más adecuadas para conseguir un correcto funcionamiento.

Si la conexión es de otro operador, KNET no se hace responsable de los posibles fallos en el servicio que puedan ser causados por dicha conexión.

Terminales y equipamiento

El usuario deberá poseer:

- Toma Ethernet con acceso a banda ancha.
- Dispositivo Voz directa compatible, junto con latiguillo de conexión Ethernet (que será facilitado por KNET al solicitar el servicio)
- Cableado telefónico en interiores desde la toma Ethernet con acceso de banda ancha, hasta la ubicación del teléfono analógico a utilizar.
- Teléfono analógico.
- Toma de corriente de 220 V, con suministro eléctrico y que se encuentre cercana a la toma Ethernet con acceso de banda ancha.
- Condiciones medioambientales adecuadas para el correcto funcionamiento de dispositivos electrónicos.

b) Línea Knet.

Servicio sobre par de cobre mediante acceso directo o indirecto, En adelante Línea KNET.

El Servicio de Voz con Línea KNET 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 KNET. En el caso de Servicio con Línea KNET no se permite la prestación de Servicios de voz o de acceso a Internet a través de otros operadores.

Para la prestación del Servicio es necesario que KNET realice determinadas actuaciones técnicas en el domicilio del Cliente, para lo cual será absolutamente necesario el desplazamiento de un técnico de Telefonía de España, S.A.U. enviado por KNET al domicilio del Cliente. El precio de dicha actuación 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.

El usuario deberá poseer:

- Cableado telefónico en interiores desde el PTR (punto de terminación de red), hasta la ubicación del teléfono analógico a utilizar.
- Teléfono analógico.
- Condiciones medioambientales adecuadas para el correcto funcionamiento de dispositivos electrónicos.

Otros requisitos asociados a la prestación del servicio que deberán ser verificados por el CLIENTE con anterioridad a la contratación del SERVICIO.

- Los abonados deberán disponer de domicilio de instalación dentro del distrito telefónico asignado a la numeración.
- La contratación del servicio se encontrará sometida a la disponibilidad técnica de prestación del Servicio. KNET informará al CLIENTE antes de la contratación del servicio.
- La asignación de números estará limitada por el mapa de cobertura del servicio.
- Todos estos requisitos deberán ser verificados por el CLIENTE con anterioridad a la contratación del SERVICIO. Ya que si el SERVICIO no se activa como consecuencia de la no verificación de dichos requisitos, el CLIENTE será el único responsable de la no activación y se deberá hacer cargo de todos los gastos que se hubieran podido devengar.

Si el usuario ha solicitado la portabilidad del número, KNET como intermediario, llevará a cabo los trámites oportunos para hacerla efectiva. En cuyo caso, el servicio estará operativo cuando la portabilidad sea efectiva, sin perjuicio de lo establecido en las cláusulas 7 y 9 del presente contrato. No obstante lo anterior, y si el CLIENTE lo solicita, le podrá ser asignado un número temporal para poder usar el servicio hasta que la portabilidad sea efectiva.

El cliente con portabilidad de numeración distinta de Movistar se hace responsable del cambio de cables de un PTR a otro una vez cumplimentado el servicio contratado.

Con carácter opcional, el CLIENTE podrá contratar las siguientes facilidades:

- Contestador automático.
- Identificador de mensajes en el contestador.
- Llamada en espera.
- Identificación de llamada.
- Llamada a tres.
- Desvío de llamada.
- Restricción de llamadas entrantes.
- Restricción de llamadas salientes.
- No molesten.

Las características de dichas facilidades adicionales y sus precios se describen en la página www.knet.es. Cualquier tipo de variación o modificación serán publicadas en dicha página.

Algunos servicios de voz implican una preasignación global. Operador de acceso: Telefónica de España S.A.U // Operador beneficiario: Knet Comunicaciones S.L. CSO en www.cml.es. Los servicios no vocales podrían funcionar de forma incorrecta.

En el caso de contratarse el servicio de tarifa plana de llamadas, este no puede ser utilizado para un uso intensivo, lo que implica un consumo moderado del mismo (se entiende por consumo intensivo aquel que supere en un 200% la media).

4. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DESDE UNA UBICACIÓN FIJA.

Las condiciones establecidas a lo largo del presente clausulado se aplicarán a todos los SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, ofrecidos por KNET, cuyas características y descripción pueden ser consultadas en la página web www.knet.es

Consta de las siguientes prestaciones:

- Acceso a Internet de alta velocidad con tarifa plana, 24 horas al día 365 días al año.
- Servicio de atención al CLIENTE para el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DESDE UNA UBICACIÓN FIJA.
- Y los servicios complementarios recogidos en las condiciones particulares de cada SERVICIO.

La activación del Servicio a efectos de facturación se hará automáticamente desde que el Usuario realice la primera conexión. Una vez cumplimentado el SERVICIO, el cliente deberá acudir a recoger el equipo a Knet en caso de no haber contratado la instalación o por petición previa del cliente. Transcurridos 5 días desde la comunicación de dicha documentación si el cliente no recoge el equipo se procederá a la facturación correspondiente.

Ocasional una desconfiguración de los terminales y equipamientos asociados al SERVICIO, por lo que, en dicho caso, el CLIENTE deberá proceder a la reconfiguración de sus terminales y equipamientos utilizados para el SERVICIO.

5. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL O DE ACCESO A INTERNET MÓVIL.

El Servicio consistirá en la posibilidad, a través de un terminal telefónico, de realizar y recibir llamadas telefónicas, enviar y recibir mensajes (SMS), transmitir datos, conforme a la modalidad contratada por el Cliente, disponible en www.knet.es, y a lo establecido en el presente Contrato.

Las llamadas incluidas son interpersonales con origen y destino nacional y la navegación con Internet móvil de ámbito nacional, quedando excluidas las llamadas dirigidas a números de tarifas especiales (902, 901, 060, 0XY, 118AB..., entre otros) de tarificación adicional (905, 80X), roaming e internacionales.

Se entregará al Cliente una tarjeta SIM y unos códigos de seguridad secretos asociados a la misma que el Cliente deberá introducir en su terminal telefónico para utilizar el Servicio. La tarjeta SIM seguirá siendo propiedad de Knet. Knet podrá sustituir o modificar la tarjeta SIM por motivos técnicos u operativos o con el fin de mejorar la prestación del Servicio, en cuyo caso, el Cliente deberá entregar la tarjeta SIM a Knet a requerimiento de ésta. Knet se reserva el derecho a limitar el número máximo de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio a favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada tarifa. La tarjeta SIM no podrá utilizarse fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa previa de Knet. Salvo prueba en contrario, todas las comunicaciones efectuadas a través de la tarjeta SIM serán consideradas como efectuadas por el Cliente o por un tercero con el consentimiento de éste, salvo que el Cliente cumpla con lo estipulado en la presente cláusula en caso de sustracción o pérdida del terminal telefónico.

En caso de sustracción o pérdida del terminal telefónico del Cliente en que se encuentre insertada la tarjeta SIM o sus códigos de seguridad asociados o cuando el Cliente tenga constancia o indicios de un uso no autorizado de los mismos, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente a Knet mediante una llamada al Servicio de Atención al Cliente al 1212 desde un número Knet, o al 902449090 desde cualquier operador y podrá solicitar el bloqueo de su cuenta y la desactivación temporal del Servicio. Knet procederá a la desactivación del Servicio en el plazo máximo de 48 horas. Knet facilitará al Cliente, a solicitud de éste, una nueva tarjeta SIM y/o unos nuevos códigos de seguridad, corriendo por cuenta del Cliente los gastos derivados de dicha reposición cuyo coste es de 5 € (impuestos no incluidos).

6. ACCESO A NÚMEROS DE EMERGENCIA Y DERECHO DE DESCONEXIÓN EN SERVICIOS TELEFONICOS.

Los servicios de acceso telefónico permiten el acceso gratuito a los servicios de emergencia 112, asociado al domicilio de instalación del usuario, encaminándose a la llamada al centro de atención que corresponda.

El Cliente podrá solicitar a Knet la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de Knet a la dirección C/ Calvo Sotelo nº10, bajo, 26003 Logroño (La Rioja) o al teléfono 1212 desde un número Knet, o al 902449090 desde cualquier operador o enviando un e-mail desde la dirección de correo electrónico proporcionada en el proceso de contratación a cac@knet.es, comunicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. Knet procederá a la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la notificación del Cliente. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de Knet.

7. CONDICIONES DEL PROCESO DE PORTABILIDAD.

PORTABILIDAD DE NUMERACION FIJA.

La aceptación del presente contrato provocará el inicio del proceso de cambio de operador.

El servicio que se presta, contempla la aplicación de procesos de portabilidad del actual número telefónico.

La portabilidad es un servicio opcional para los usuarios de nuestro servicio, que les permitirá mantener su número de teléfono, portando desde su operadora actual hasta nuestra red. Si el titular de la línea no coincide con el titular del servicio, el donante, en este caso el titular de la línea cede la titularidad de la línea al titular del contrato de la línea.

Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, el Cliente asume las siguientes cláusulas:

- El Cliente solicita el alta del servicio en Knet y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica fija.
- El Cliente acepta la posible interrupción del servicio en algún momento el día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- El cliente con portabilidad de numeración distinta de Movistar se hace responsable del cambio de cables de un PTR a otro una vez cumplimentado el servicio contratado
- Knet deberá informar al Cliente cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a Knet información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con Knet y el mismo número telefónico.
- El Cliente autoriza que los datos personales necesarios para la conservación de sus números, tanto los incluidos en la solicitud como los que conoce el Operador Donante con quien tiene contratado el servicio, puedan ser transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad con el fin de dar cumplimiento a su solicitud, así como para utilizarlos por Knet con la finalidad de realizar las labores de información, formación, comercialización del servicio y de actividades relacionadas con el mismo, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Knet Comunicaciones debe abonar los costes de alta a la entidad reguladora a partir de la solicitud de alta de bucle y por tanto, desde el principio de reciprocidad que promueve la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en los artículos 68 a 79 que establecen el derecho a desistimiento, el cliente deberá de abonar los costes del servicio una vez iniciado el trámite mediante la firma del presente contrato.

- El cliente solicita que los trabajos de alta del bucle, sea este de cobre o fibra, para el SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO DESDE UNA UBICACIÓN FIJA se inicien una vez concluido el proceso de portabilidad de numeración desde su actual operador. El cliente queda avisado que esta opción puede implicar la interrupción del servicio durante un plazo ilimitado mínimo de 15 días y en prueba de su conformidad
Firma:

- El cliente solicita que los trabajos de alta del bucle de abonado, sea este de cobre o fibra, para el SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO DESDE UNA UBICACIÓN FIJA se inicien en su domicilio de forma previa a la solicitud de portabilidad. El cliente queda avisado que el derecho que le asiste de cancelar o desistir de la "portabilidad fija" no le exime de los compromisos de permanencia o pago del alta de estos servicios, ya que dicha solicitud de portabilidad no se realizará hasta el momento de haberse terminado los trabajos de alta de bucle de abonado y en prueba de su conformidad.
Firma:

En todo caso, el CLIENTE podrá ejercer de nuevo su derecho a la portabilidad si posteriormente desea un nuevo cambio de operador, en los términos previstos en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

PORTABILIDAD DE NUMERACION MÓVIL

La aceptación del presente contrato provocará el inicio del proceso de cambio de operador.

El servicio que se presta, contempla la aplicación de procesos de portabilidad del actual número telefónico.

La portabilidad es un servicio opcional para los usuarios de nuestro servicio, que les permitirá mantener su número de teléfono, portando desde su operadora actual hasta nuestra red.

Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, el Cliente asume las siguientes cláusulas:

1. El Cliente solicita el alta del servicio en Knet y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil.
2. El Cliente acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
3. Knet coordinará con el usuario cuando lanzar la portabilidad dependiendo de cada caso concreto. El cambio de operador deberá ser realizado en un plazo de 24 horas hábiles desde la confirmación de la solicitud de portabilidad por el operador donante. Salvo que:
 - a) Se hayan superado los cupos de volumen (por tramo diario) de cada operador donante.
 - b) Que la solicitud haya sido denegada por el operador donante al cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de la portabilidad vigentes (p.e. no concordancia de datos del titular de la línea)
 - c) O que el propio cliente haya solicitado a Knet la cancelación de la portabilidad, en los plazos recogidos en las especificaciones de la portabilidad vigentes.
4. Knet deberá informar al Cliente cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a Knet información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con Knet y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por Knet.
5. El Cliente autoriza que los datos personales necesarios para la conservación de sus números, tanto los incluidos en la solicitud como los que conoce el Operador Donante con quien tiene contratado el servicio, puedan ser transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad con el fin de dar cumplimiento a su solicitud, así como para utilizarlos por Knet con la finalidad de realizar las labores de información, formación, comercialización del servicio y de actividades relacionadas con el mismo, sin perjuicio de la aplicación de los dispuesto en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En todo caso, el CLIENTE podrá ejercer de nuevo su derecho a la portabilidad si posteriormente desea un nuevo cambio de operador, en los términos previstos en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

8. REQUISITOS Y ASPECTOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA LA PERFECCIÓN DEL CONTRATO.

En virtud de lo establecido, una vez que el CLIENTE firme el presente contrato, KNET le hará entrega del equipo necesario para la utilización del SERVICIO, y/o de las contraseñas de acceso al SERVICIO.

El CLIENTE deberá verificar todos estos requisitos con anterioridad a la contratación del SERVICIO, ya que si el SERVICIO no se activa como consecuencia de la no verificación de dichos requisitos, el CLIENTE será el único responsable de la no activación y se deberá hacer cargo de todos los gastos que se hubieran podido devengar.

Para poder suministrar el SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO DESDE UNA UBICACIÓN FIJA el cliente deberá poseer:

- Cableado telefónico en interiores desde el PTR (punto de terminación de red), hasta la ubicación del teléfono analógico a utilizar.
- Teléfono analógico.
- Condiciones medioambientales adecuadas para el correcto funcionamiento de dispositivos electrónicos.

Para poder suministrar el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, es recomendable que los equipos informáticos propiedad del cliente tengan unos requerimientos mínimos que permitan

la correcta conexión a Internet como:

- Equipo informático con Procesador Pentium III a 800 GHz o equivalente y 256 Mb de memoria RAM y Sistema operativo Windows 98, 2ª edición o superior y Conexión ethernet o Wifi.
- Equipo informático con Sistema operativo android o IOS y conexión ethernet o Wifi.
- Cableado telefónico en interiores desde el PTR (punto de terminación de red), hasta la ubicación del router a utilizar.

Para la prestación del SERVICIO también es preciso disponer de un Router que el CLIENTE puede adquirir a KNET o aportar el por medios propios.

SUMINISTRO DE ROUTER

El precio del router incluye la venta y la configuración del equipo, para poder hacer uso correctamente del SERVICIO contratado. No incluye, por lo tanto, el traslado al domicilio del CLIENTE para su instalación. Dicho SERVICIO será, en su caso, objeto de un cargo adicional en función de la mano de obra, desplazamiento y material de instalación empleado. Lo que deberá ser igualmente notificado con anterioridad al CLIENTE, quien deberá aceptar expresamente.

En caso de que el CLIENTE aporte el router, y solicite a KNET la configuración del mismo, ello será objeto, igualmente, de cargo adicional, en función de la mano de obra y el desplazamiento requerido en su caso. Para ello se facilitará al CLIENTE un presupuesto que deberá ser expresamente aceptado por él.

En el caso de adquirir el router a KNET, podrá llevar su equipo informático a las instalaciones de KNET para realizar la instalación sin coste adicional. Si existiese algún problema de incompatibilidad se notificará y presupuestará al CLIENTE, quien deberá realizar la aceptación de forma expresa.

Salvo que medie oferta comercial que diga lo contrario, la instalación del Router en el domicilio del cliente no está incluida y corresponde al CLIENTE la instalación del equipo en su domicilio, la cual se realizará conforme a lo determinado en el manual de usuario que se facilitará junto con el equipo, en su caso. También puede traer el PC a nuestros laboratorios para que realicemos la instalación sin cargo adicional. Si existe algún problema de incompatibilidad se notificará y presupuestará intervención.

En caso de que el cliente opte por utilizar para la conexión un router de su propiedad, Knet no se responsabiliza del buen funcionamiento del mismo. Para poder suministrar el

SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL O DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

• Para la prestación del servicio, el cliente deberá disponer de un terminal telefónico compatible y libre.

9. PLAZO DE ENTREGA.

El plazo estimado de activación del servicio desde una ubicación fija es de 15 días laborables que comenzarán a contar desde la formalización del presente contrato. Si no se ha solicitado la portabilidad del número, el servicio será operativo desde que el técnico de Telefónica de España, S.A.U. enviado por KNET al domicilio del Cliente de servicio al punto de interconexión en el registro principal en RITI en edificios con ICT o instale la acometida telefónica finalizada en el PTR y KNET haga las comprobaciones oportunas. KNET hará entrega, al CLIENTE, de los elementos necesarios para la prestación del SERVICIO, dentro del citado plazo. El plazo podrá adelantarse o retrasarse por las siguientes razones:

- Por causas de fuerza mayor.
- Por causas imputables a terceros.
- Por causa imputables al CLIENTE.

En caso de disponer del router, tras la firma del formulario de solicitud, KNET hará entrega al CLIENTE, en el plazo de tiempo señalado anteriormente, de las contraseñas necesarias para la configuración del equipo.

10. DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE KNET

De los derechos de KNET.

- KNET tendrá derecho a recibir del CLIENTE el precio correspondiente a la prestación del servicio.
- KNET podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación del servicio general y de los servicios adicionales a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en el presente clausulado, comunicándolo debidamente y en concreto, se reserva a interrumpir la llamada en el caso de que se produzca un consumo intensivo, conforme a lo establecido en las cláusulas 1 y 13 del presente contrato.
- KNET podrá modificar las características y condiciones del SERVICIO por necesidades del mismo o para adaptarlo a la legislación vigente, cumpliendo con las previsiones del presente clausulado.

De las obligaciones y responsabilidades de KNET.

- KNET prestará al CLIENTE el servicio de asistencia técnica en los términos establecidos en el presente contrato. Si dicha asistencia requiere el desplazamiento al domicilio del CLIENTE, éste deberá abonar las tarifas correspondientes que constan en la página Web <http://www.knet.es>
- KNET se obliga a la prestación regular y continuada del servicio durante todo el año natural.
- KNET no responderá de los daños y perjuicios que pudiera sufrir el CLIENTE o cualquier tercero, en caso de que se produzca una usurpación de las identidades asignadas para la prestación del servicio o en el caso de que se realice por parte del CLIENTE un uso negligente o irregular de su red IP.
- Por excepción a lo dispuesto en el párrafo anterior, KNET responderá de los daños y perjuicios causados en el caso de que la puesta a disposición a terceros ajenos a la prestación del servicio de las claves e identificadores se deba por causa imputable a KNET.
- KNET no se hace responsable del equipo informático del CLIENTE ni de las alteraciones que este equipo pueda producir en el normal funcionamiento del servicio, así como de los distintos elementos, equipamientos y dispositivos adquiridos por cuenta del CLIENTE para la prestación del servicio.
- En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los servicios por cualquier tercero que emplee al efecto los identificadores del CLIENTE, salvo que dicha a puesta disposición a terceros venga motivada por causa imputable a KNET.
- KNET no garantiza la disponibilidad del servicio en el caso de que el CLIENTE haya introducido en su equipo informático elementos de hardware o de software que impida su normal funcionamiento o sean incompatibles con el servicio prestado.
- KNET asegurará la confidencialidad de las claves de acceso de sus CLIENTES.
- En caso de modificaciones en el SERVICIO KNET, en cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de

comunicaciones electrónicas deberá, además de plasmarlas en el presente contrato, notificarlo al CLIENTE, con una antelación mínima de un mes, comunicándole asimismo el derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna.

De las obligaciones y responsabilidades adicionales de KNET para el servicio de Telefonía Móvil para llamadas de voz y/o transmisión de datos

- Knet prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad, parámetros y métodos establecidos en la legislación vigente y en el presente Contrato. En cualquier caso, el Cliente reconoce que la cobertura y calidad del Servicio podrían verse alteradas por circunstancias excepcionales que impidan alcanzar los niveles de calidad comprometidos.
- Knet prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que el mismo esté implantado en cada momento y según la información sobre cobertura de su red o la de un tercer operador al que Knet haya arrendado ésta. En cualquier caso, Knet no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación, ni de los contenidos de información que no hayan sido elaborados, conocidos o provistas por la misma y que se deriven de servicios suplementarios.
- Knet prestará al Cliente un servicio de mantenimiento correctivo, de manera que, si se produjeran averías, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio por causas no imputables al Cliente, Knet reparará en el plazo más breve posible los fallos o averías producidos.
- Si el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio, Knet indemnizará al cliente según se detalla en la cláusula 22 del presente contrato.
- Quedan expresamente excluidos del derecho de indemnización los servicios prestados en itinerancia internacional (roaming) prestados por terceros operadores y no tarifados en la red de Knet. Cuando la interrupción se deba a causas de fuerza mayor, Knet compensará al Cliente con la devolución del importe de las cuotas independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de Knet y no tarifados en la red de ésta.
- No existirá derecho a indemnización cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:
 - a) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales.
 - b) Por 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) Incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

11. DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

De los derechos del Cliente.

- a) El CLIENTE tendrá derecho a recibir el servicio en los términos y condiciones establecidos en el presente clausulado.
- b) El CLIENTE tiene derecho a una facturación detallada de los conceptos y los precios que se les ratifican.
- c) En todo lo no previsto se estará a los derechos recogidos en la legislación vigente y, en especial, a lo recogido en el Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

De las obligaciones y responsabilidades del CLIENTE.

- a) El CLIENTE se obliga a abonar los precios correspondientes a la prestación del servicio en los términos y condiciones establecidos en el presente clausulado.
- b) El CLIENTE se compromete a utilizar el servicio de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el servicio y/o los servicios adicionales con fines o efectos ilícitos, prohibidos en el presente clausulado, lesivos de los derechos e intereses de terceros. Asimismo se compromete a no hacer un consumo intensivo del mismo, en los términos establecidos en las cláusulas 1 y 13 del presente contrato.
- c) El Usuario se compromete a no utilizar el Servicio con la finalidad de almacenar, distribuir o difundir imágenes o contenidos que: atenten o puedan atentar contra los derechos fundamentales y libertades públicas de las personas; incite a la violencia o a actuaciones delictivas, realicen apología del terrorismo, sean infames o difamatorios; sean discriminatorios por razón del sexo, raza, edad, creencias o condición; sean pornográficos, degradantes, atenten contra la Juventud o la Infancia o, en general, contrarios a la Ley, a la moral y a las buenas costumbres o al orden público; infrinja derechos de propiedad intelectual o industrial de terceras personas, sin haber obtenido previamente su autorización; sea contrario a la Intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas.
- d) El CLIENTE se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a autorizar a KNET, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que KNET designe al efecto, a acceder a las instalaciones y, en su caso, a los equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión al servicio con la finalidad de proceder a la prestación de los servicios de Instalación que hubiere contratado el CLIENTE o de resolución de las averías y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de KNET resulten necesarias.
- e) El CLIENTE se obliga a notificar a KNET cualquier cambio en su domicilio y teléfono a efecto de notificaciones o cuenta de correo electrónico, así como a mantener ésta siempre activa. Asimismo se obliga a notificar cualquier cambio en el número de cuenta corriente o de entidad, facilitada a KNET para el cobro de la prestación del presente SERVICIO, debiendo hacerse cargo de cualquier gasto que se pudiera devengar en caso de que se produjera la devolución de un recibo.
- f) El CLIENTE se obliga a adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la prestación del servicio.
- g) El CLIENTE se obliga a recoger el equipo para su instalación.
- h) El CLIENTE se obliga a recoger el equipo para su instalación o a desplazar su PC a las instalaciones de KNET con el fin de que el equipo pueda ser instalado.
- i) En caso de que el router a instalar, no haya sido adquirido a KNET, el CLIENTE es responsable del mismo.

12. PRECIO DEL SERVICIO

El Cliente deberá abonar los precios correspondientes al Servicio prestado conforme a las tarifas o demás condiciones particulares, ofertas o promociones en vigor en el momento de utilización del Servicio facilitadas al Cliente en el momento de suscripción del Contrato, y previamente cono-

cidas por éste, de acuerdo con la modalidad contratada y con el consumo mínimo que, en su caso, el cliente haya contratado. La facturación del Consumo Mínimo procederá incluso en el caso de que el Cliente no haya efectuado consumo alguno durante el periodo de facturación. Las condiciones comerciales estarán disponibles a través del Servicio de Atención al Cliente al 1212 desde un número Knet o al 902449090 desde cualquier operador o desde el sitio web www.knet.es. Knet emitirá la factura en soporte electrónico por defecto, que tendrá la misma validez legal que las facturas en soporte papel. El Cliente podrá acceder a la información actualizada sobre los precios aplicables en cualquier momento durante la vigencia del Contrato a través de los medios referidos en este párrafo. El Cliente podrá efectuar cambios de tarifa sin coste alguno y serán ejecutados al cambio del periodo de facturación. No obstante, en el caso de que el CLIENTE se hubiera adherido a un compromiso de permanencia en Tarifa y antes de transcurrido el plazo comprometido cambiara su modalidad, el CLIENTE se obliga a satisfacer a KNET, en su caso, la compensación estipulada.

Knet, facturará al Cliente con periodicidad mensual por el Servicio prestado, de acuerdo con los conceptos incluidos en las condiciones particulares del servicio contratado y en las cláusulas 3, 4 y 5 del presente contrato. La facturación de los SERVICIOS de Knet Comunicaciones se realizará mensualmente y por adelantado. El plazo de envío de la orden de cobro de la factura mensual a la entidad de crédito del Cliente será recibo a la vista el día 1 de cada mes con periodo de facturación del 20 al 19 del mes.

Las facturas reflejarán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios prestados, desglosando las cantidades que se deban abonar, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables y en ellas figurará la fecha de vencimiento de las mismas.

Knet podrá adelantar la facturación y cobro de las cantidades devengadas en los siguientes supuestos:

- En caso de suspensión o interrupción del Servicio o de resolución contractual;
- Si el Cliente incumple las obligaciones del presente Contrato;
- En casos de fraude (por ejemplo la utilización de dispositivos de direccionamiento o encaminamiento de llamadas o conexiones de datos como SIM Box, tarificación desmesurada e inusual, uso de la línea para desvío de interconexión y cualquier otro uso fraudulento)

Los pagos se harán efectivos, por defecto, mediante domiciliación bancaria.

Knet podrá actualizar el precio del SERVICIO, con carácter anual, en el mes de enero de cada año. El índice actualizador consistirá en aplicar al precio correspondiente a la anualidad anterior la variación porcentual experimentada por el Índice de Precios al Consumo de La Rioja del ejercicio anterior, conforme Certificado emitido al efecto por el Instituto Nacional de Estadística. Dicha variación podrá hacerse efectiva de forma automática, en la factura inmediatamente posterior, a la publicación de la variación del IPC de La Rioja en la página web del Instituto Nacional de Estadística. En dicha factura se incluirán igualmente los atrasos correspondientes.

El Cliente deberá abonar a Knet los importes por la transmisión de datos y las llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de operadores extranjeros, no tarificados en la Red de Knet y repercutidos por ésta al Cliente en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming), facilitadas al Cliente, y cuya información está disponible a través del Servicio de Atención al Cliente y en www.knet.es. La facturación por estos conceptos se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a Knet el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.

Aceptación de facturación electrónica. Si desea facturación en papel envíe un correo electrónico a cac@knet.es

13. CONDICIONES DE PERMANENCIA.

Knet ofrece la posibilidad al cliente de obtener una ventaja económica sobre el precio del dispositivo adquirido o sobre la tarifa contratada a cambio de permanecer de alta y no darse de baja durante los meses que dure el compromiso de permanencia, según las condiciones acordadas en las condiciones particulares del SERVICIO y/o del terminal contratado o adquirido. Este compromiso puede estar asociado a un número de teléfono, a un producto contratado o a una tarifa.

El compromiso de permanencia implica que el cliente permanecerá de alta en el Servicio durante los 12/18/24 meses siguientes a la activación del Servicio según tarifa contratada. El cliente se obliga a abonar a Knet una compensación si en cualquier momento, antes de transcurrido el plazo de 12/18 /24 meses, según la tarifa contratada y/o el terminal contratado o adquirido si:

- El cliente deseara desistirse del Servicio Knet
- Se produjera la baja del Servicio Knet (incluido en este supuesto el cambio a un plan de precios con un compromiso de permanencia y/o un consumo mínimo menor)
- Se produjera la interrupción o suspensión del Servicio a instancia de Knet por causas imputables al cliente en los términos y forma dispuestos en las Condiciones Generales del presente contrato.

En los casos anteriores se devengarán estos cargos junto a las cantidades pendientes correspondientes al servicio contratado. Los compromisos de permanencia subsistirán con independencia de que el Cliente sufra la pérdida, deterioro o robo, transmisión, grava, ceda, enajene en cualquier forma o perjudique el terminal que ha recibido a título personal, mientras no haya transcurrido el compromiso de permanencia o no haya satisfecho la compensación.

El cliente reconoce y acepta que el importe de esa compensación le será cargado con el fin de cubrir los costes realizados por Knet para proporcionar esa ventaja económica.

Para el cálculo del importe de la compensación, se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha de activación de la línea o la fecha de renovación y la fecha de baja de la misma, sin que para dicho cálculo computen periodos de suspensión o periodos en los que la línea no ha estado activa. Así mismo se tendrán en cuenta los importes económicos acordados en las condiciones particulares del formulario de contratación.

Knet no asumirá las penalizaciones por compromisos de permanencia de otros operadores.

14. GARANTÍAS

Tanto en el momento de contratar el Servicio disponible al público desde una ubicación fija como en cualquier otro momento durante la vigencia del Contrato y con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el mismo, Knet podrá exigir al Cliente la constitución de una garantía en forma de depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, o mediante el establecimiento de un límite de crédito al Cliente.

La garantía deberá constituirse en un plazo de 10 días desde su requerimiento por parte de Knet, que se realizará por cualquier medio que deje constancia de la recepción del mismo por el Cliente. La constitución de la garantía podrá exigirse en los siguientes supuestos:

- existencia de cantidades impagadas por cualquier contrato con Knet o con terceros;
- no acreditación de solvencia suficiente para hacer frente a las obligaciones derivadas del Contrato;
- retraso reiterado en el cumplimiento de las obligaciones frente a Knet;
- superación del límite de crédito establecido;
- existencia de riesgo de fraude (por ejemplo la utilización de dispositivos de direccionamiento o encaminamiento de llamadas o conexiones de datos como SIM Box, tarificación desmesurada e inusual, uso de la línea para desvío de interconexión y cualquier otro uso fraudulento), morosidad o uso ilícito del Servicio.

Si el Cliente no constituyese la garantía requerida, Knet podrá rechazar la solicitud de contratación del Cliente, restringir las llamadas salientes o suspender el Servicio.

Knet procederá a la devolución de la garantía en el plazo de quince (15) días desde el momento en que desaparezcan las causas que motivaron su constitución para el contrato del Servicio disponible al público desde una ubicación fija. Para el resto de servicios, Knet se reserva el derecho a mantener el depósito de garantía hasta la resolución del contrato.

Si el Cliente se diera de baja en el Servicio o solicitara el cambio de titularidad del Contrato, Knet podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiese abonado todas las facturas, la garantía será devuelta en su totalidad.

15. FORMA DE PAGO

Knet, facturará al Cliente con periodicidad mensual por el Servicio prestado, de acuerdo con los conceptos incluidos en las condiciones particulares y en las cláusulas 3, 4 y 5 del presente contrato. El plazo de envío de la orden de cobro de la factura mensual a la entidad de crédito del Cliente será recibo a la vista el día 1 de cada mes con periodo de facturación del 20 al 19 del mes, exceptuando aquellos servicios en cuyas características se manifieste expresamente lo contrario. El pago será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura específica del SERVICIO, debiéndose realizar dicho pago mediante domiciliación bancaria en la cuenta corriente titularidad del CLIENTE cuyos datos nos facilita en el mandato SEPA del formulario de contratación.

En caso de que el CLIENTE desee utilizar otro medio de pago, de los comúnmente utilizados en el tráfico comercial, deberá solicitarlo mediante correo electrónico remitido a info@knet.es. Si dicho cambio supone cualquier tipo de gasto para KNET éste podrá repercutirlo al CLIENTE.

En la primera factura emitida se incluirá el importe correspondiente a la cuota de alta del SERVICIO. Si bien la primera cuota mensual será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.

Además de ello, en la primera factura emitida se incluirá el importe correspondiente al coste del equipo necesario para la prestación del servicio.

Las facturas reflejarán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios prestados, desglosando las cantidades que se deban abonar, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables y en ellas figurará la fecha de vencimiento de las mismas.

Knet podrá adelantar la facturación y cobro de las cantidades devengadas en los siguientes supuestos:

- En caso de suspensión o interrupción del Servicio o de resolución contractual;
- Si el Cliente incumple las obligaciones del presente Contrato;
- En casos de fraude (por ejemplo la utilización de dispositivos de direccionamiento o encaminamiento de llamadas o conexiones de datos como SIM Box, tarificación desmesurada e inusual, uso de la línea para desvío de interconexión y cualquier otro uso fraudulento)

Cualquier cambio en la forma de pago será comunicado al cliente con un mes de antelación pudiendo dar éste de baja el contrato si no está de acuerdo, de acuerdo con los conceptos indicados en la cláusula 19 del presente contrato.

La aceptación del presente contrato supone la aceptación de facturación electrónica. Si desea facturación en papel envíe un correo electrónico a cac@knet.es

16. RETRASO EN EL PAGO

Conforme a lo establecido en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, en caso de retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija durante un periodo superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente, KNET se reserva el derecho a suspender la prestación de los SERVICIOS. En el supuesto de suspensión temporal del SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias en el plazo indicado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. El retraso en el pago, por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones del contrato por mora en el pago de los SERVICIOS correspondientes dará derecho a KNET, previo aviso al CLIENTE a la solicitud de un depósito de garantía o a la interrupción definitiva del SERVICIO y a la correspondiente resolución del contrato.

En caso de reclamación, corresponderá a KNET probar que ha realizado el aviso previo a la suspensión a que se refiere el párrafo anterior.

En caso de retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE correspondiente a la facturación de otros servicios distintos del SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, KNET quedará facultada para suspender o rescindir dichos servicios o resolver el presente contrato. La referida restricción y/o suspensión podrá realizarse a partir del día siguiente al que se verifique el impago.

17. REGISTRO DE MOROSIDAD

Además de lo establecido en el párrafo anterior, y conforme establece en la legislación vigente en la materia, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

18. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Knet estará facultada para suspender temporalmente el Servicio en caso de retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente. Asimismo, Knet

podrá suspender el Servicio al Cliente, tanto en la línea afectada como en otras de titularidad del Cliente, en supuestos de fraude (por ejemplo la utilización de dispositivos de direccionamiento o encaminamiento de llamadas o conexiones de datos como SIM Box, tarificación desmesurada e inusual, uso de la línea para desvío de interconexión y cualquier otro uso fraudulento), indicio de fraude, uso ilícito del Servicio o ante la no constitución de la garantía exigida por Knet conforme a lo establecido en la cláusula 14 del presente contrato.

Knet restablecerá el Servicio, en caso de suspensión por impago, como máximo dentro de los 4 días laborales siguientes a aquél en que tenga constancia de que las cantidades adeudadas han sido abonadas por el Cliente y, en los demás supuestos, cuando el Cliente constituya la garantía solicitada por Knet en los términos establecidos en la cláusula 14 del presente contrato.

En los supuestos de retraso parcial o total en el pago contemplados en la cláusula 16 del presente contrato.

En el caso de que el Cliente hubiera contratado un plan en el que se incluya un Consumo Mínimo, durante la suspensión del Servicio, cualquiera que sea su causa, se facturará al Cliente un importe en concepto de disponibilidad para recibir llamadas que será equivalente al importe del Consumo Mínimo.

19. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El presente Contrato tendrá una duración indefinida.

La resolución del acuerdo por cualquiera de las partes tendrá como consecuencia, el fin de la prestación del servicio por parte de KNET sin devolución de cuota alguna, independientemente de la fecha de cesación del SERVICIO. El presente acuerdo se resolverá, a petición de cualquiera de las partes, por las causas generales admitidas en derecho y por el incumplimiento de cualquiera de las partes, de cualquiera de las cláusulas del mismo. Y, expresamente, por los motivos que a continuación se relacionan:

Por voluntad del CLIENTE. Una vez notificada la baja, KNET no facturará ninguna cantidad que se haya podido devengar por causa no imputable al usuario final con posterioridad al plazo de dos días hábiles en que deba surgir efecto la baja, según RD 899/2009 de 22 de mayo de 2009. A este efecto, no se efectuarán reembolsos parciales de la cuota mensual facturada una vez iniciada la vigencia de la misma.

Por voluntad del Cliente ante un incumplimiento contractual por parte de Knet, comunicándolo a Knet por cualquiera de las vías mencionadas en el párrafo anterior.

Por modificaciones del SERVICIO instadas unilateralmente por KNET, el CLIENTE tendrá derecho a resolver el contrato, sin penalización alguna, observando el régimen de preaviso establecido en el presente clausulado. Una vez que, por parte de KNET, se comuniquen las nuevas condiciones, si el CLIENTE no manifiesta su intención de resolver, se entiende que acepta las nuevas condiciones.

Por cese de KNET en la prestación del SERVICIO, previa comunicación a los CLIENTES con, al menos, 15 días de antelación.

Por cambio de domicilio del CLIENTE.

Por la activación de un servicio de Telefónica que sea incompatible con la prestación del SERVICIO ofrecido por KNET.

Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales de las partes. En caso de opción prepago, por la no utilización del Servicio por parte del Cliente durante un periodo

Por la extinción del título habilitante de Knet cuando esta circunstancia imposibilite la prestación del Servicio. En este caso, la resolución contractual será automática.

Para solicitar la baja unilateral del SERVICIO contratado, será necesaria una comunicación del cliente a Knet Comunicaciones, dicha comunicación podrá ser comunicada, acreditando para ello su identidad, a través de los siguientes medios:

- Por escrito a la siguiente dirección C/ Calvo Sotelo nº 10, bajo, 26003 Logroño (La Rioja).
- Por correo electrónico a la siguiente dirección cac@knet.es
- Tras la recepción de dicho correo, KNET remitirá al CLIENTE un nuevo correo con un enlace al que el CLIENTE deberá acceder para confirmar que, efectivamente, quiere dar de baja el SERVICIO. Una vez que acceda a dicho enlace el SERVICIO será dado de baja.

Knet facturará los consumos realizados hasta la fecha de baja efectiva. La resolución del Contrato no eximirá al Cliente de sus obligaciones frente a Knet, incluidos los compromisos adquiridos de permanencia y la obligación de pago de aquellos servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del contrato.

20. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

KNET pone a disposición del CLIENTE un Servicio de Atención Comercial y Asistencia Técnica gratuito. Dicho servicio tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus CLIENTES, en el horario de atención al público. INCI-DENCIAS Y ASISTENCIA.

A tal efecto, KNET comunicará al CLIENTE un número de referencia de su reclamación, queja, petición o gestión. E, igualmente, en caso de así requerirlo el CLIENTE, KNET pondrá a su disposición un documento que acredite la presentación y el contenido de la reclamación, incidencia o gestión, mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

La solicitud podrá realizarse, indistintamente, a través del número de teléfono habilitado al efecto, 902449090, de forma presencial en las oficinas situadas en Logroño, en Calvo Sotelo nº10 o remitiendo un correo electrónico a la dirección: info@knet.es

Dicho servicio podrá ser prestado directamente por KNET o, a través, de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

Incidentes y asistencia.

El alto temporal que marca el inicio de una incidencia es el momento en el que el usuario lo comunica a nuestro Centro de Atención al CLIENTE, cuyo horario de atención será el expuesto en la página web <http://www.knet.es>

La asistencia será gratuita en nuestras oficinas, situadas en Calvo Sotelo nº 10, durante el horario de apertura del mismo que también será expuesto en nuestra página web.

La asistencia en el domicilio del CLIENTE implicará siempre un coste adicional y deberá ser por tanto solicitada y autorizada por el mismo. A tal efecto KNET facilitará, mediante correo electrónico, un presupuesto al usuario, que deberá ser aceptado por expresamente por éste.

De la misma manera, en caso de que cualquier tipo de incidencia que notifique el CLIENTE haya sido causada por equipos no adquiridos a KNET, podrá ser objeto de facturación adicional, lo que será debidamente notificado al CLIENTE.

21. CALIDAD DEL SERVICIO

El SERVICIO no comprende la atribución de compromisos explícitos de calidad ya que la velocidad de transferencia de datos depende en cada momento del equipamiento utilizado por el Cliente, de la cobertura de red del operador de red de Knet, del estado de la red en ese momento y de la tecnología utilizada en el receptor seleccionado, del tráfico en Internet y de la capacidad del servidor al que se está accediendo.

Los tráficos P2P podrán cursarse con menor prioridad en casos de congestión de red.

Knet Comunicaciones no garantiza la infalibilidad del SERVICIO. No será responsable de las caídas cuando este se produzca por causas ajenas a su control.

No obstante lo anterior, la velocidad mínima garantizada en todas las modalidades de SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DESDE UNA UBICACIÓN FIJA ofrecidas es un 10 %.

KNET no garantizará la disponibilidad del SERVICIO en caso de que exista algún fallo imputable al suministro de la corriente eléctrica que utilicen los terminales utilizados para el SERVICIO. Debiendo advertir, igualmente, que los fallos imputables al suministro de corriente eléctrica pueden ocasionar una desconfiguración de los terminales y equipamientos asociados al SERVICIO, por lo que, en dicho caso, el CLIENTE deberá proceder a la reconfiguración de sus terminales y equipamientos utilizados para el SERVICIO.

22. COMPENSACIONES POR INTERRUPTIÓN DEL SERVICIO

Si el usuario del servicio sufre interrupciones temporales en la prestación del servicio telefónico por causas imputables a KNET, KNET deberá indemnizar al CLIENTE en los términos establecidos en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

A estos efectos, en virtud de lo establecido en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas el operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período inmediatamente anterior, cuando la interrupción del SERVICIO, se haya producido de manera continua o discontinua y sea superior a 6 horas en horario de 8 a 22.

La compensación se efectuará cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una compensación por importe superior a 1 euro, siendo esta calculada para la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción, en la factura correspondiente al período inmediatamente posterior a la interrupción y se hará constar fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación correspondiente.

No tendrá derecho el usuario a las indemnizaciones establecidas en el presente clausulado cuando la interrupción temporal del servicio se deba a alguna de las causas que se exponen a continuación:

- Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.
- Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
- Fuerza mayor.

Compensaciones para el servicio de Telefonía Móvil para llamadas de voz y/o transmisión de datos

Si el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio de Telefonía Móvil para llamadas de voz y/o transmisión de datos, Knet indemnizará con la mayor de las siguientes cantidades:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

De haber lugar a la indemnización, Knet procederá al pago de la misma mediante un abono en su Cuenta prepago o mediante un ingreso en la cuenta corriente o tarjeta de crédito proporcionada durante el proceso de alta en caso de opción contrato. Knet indemnizará automáticamente al cliente en caso de interrupción del servicio al detectar cualquier incidencia que de derecho a la misma cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro. Todo ello con independencia de que el propio cliente pueda hacer llegar su reclamación por ello.

Adicionalmente, Knet ofrece al Cliente en relación con la calidad del servicio el compromiso individual de compensar al mismo de forma que Knet indemnizará al Cliente a partir de que se produzca una interrupción del servicio acumulada de ocho (8) horas en un período de un mes natural. Los clientes que deseen solicitar la indemnización deberán dirigir su petición, previa su identificación, indicación del número de teléfono móvil y acreditación de circunstancias personales, en un plazo máximo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, siendo imprescindible indicar la/s fecha/s y lugar/es en que se ha visto afectado por la interrupción y el/los número/s de incidencias asignados por Knet en el momento de comunicarlo la misma. A tal efecto se establece el siguiente método de cálculo y condiciones: Cuando el referido tiempo de interrupción comprometido haya sido efectivamente sobrepasado y, siempre y que la información aportada por el Cliente no resulte contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de Knet, ésta compensará al Cliente con una cantidad equivalente a la que resulte de un descuento del cincuenta por ciento del importe de las tres siguientes recargas de saldo con el límite de seis euros, antes de impuestos indirectos o, en caso de contrato, Knet compensará al Cliente con una cantidad equivalente a la que resulte de aplicar, antes de impuestos indirectos, un descuento del diez por ciento del importe del tráfico telefónico móvil tarifado en las tres siguientes facturas.

23. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de KNET al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda:

- Envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE.
- Envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que el CLIENTE disponga.
- Comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el formulario de solicitud de alta en el servicio, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición.

KNET podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el servicio, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a KNET Comunicaciones todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre KNET y el CLIENTE.

Las comunicaciones del CLIENTE a KNET deberán dirigirse al Servicio de Atención al CLIENTE utilizando los números de atención comercial habilitados a tal efecto.

24. RESOLUCION DE CONFLICTOS

Los abonados deben formular sus quejas o reclamaciones en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive en el Servicio de Atención al CLIENTE, conforme a lo establecido en la cláusula 13 del presente contrato. Formulada la reclamación, si el abonado no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá acudir a las vías indicadas en los apartados siguientes:

Transcurrido dicho plazo sin respuesta o siendo esta negativa, el usuario podrá dirigirse, en el plazo de tres meses desde la respuesta del operador o la finalización del plazo para responder, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información según lo dispuesto en el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de usuarios y el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Existe a disposición del Cliente un Departamento de Atención al Cliente al que el Cliente podrá dirigir peticiones de información, quejas, reclamaciones o cualquier incidencia relacionada con la prestación del Servicio.

El Cliente deberá formular sus reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que las motive en el teléfono 1212 desde un número Knet o al 902449090 desde cualquier operador, por escrito a la siguiente dirección: Servicio de Atención al Cliente C/ Calvo Sotelo nº 10 bajo, 26003 Logroño (La Rioja), a la dirección de correo electrónico cac@knet.es.

Una vez presentada la reclamación, se asignará a ésta un número de referencia que Knet comunicará al Cliente. En caso de que la reclamación se realice por vía telefónica, el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Dicho documento será remitido por Knet en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, Knet informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la reclamación. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de Knet en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación de acuerdo a la normativa.

En caso de reclamación relativa a una portabilidad, el Cliente deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador que haya originado la reclamación, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive. Cuando el Cliente presente la reclamación, el operador está obligado a facilitar el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación de acuerdo a la normativa.

Vías para dirigir su reclamación, sin perjuicio de su derecho de acudir a los Tribunales de Justicia, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:

- Juntas Arbitrales de Consumo que correspondan.
- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) Teléfono de consulta: 901 33 66 99; Página Web: www.usuariosteleco.es
- Confianza Online

La ley reconoce, asimismo, la posibilidad del Cliente de acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, si bien le informamos de que Knet no se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

25. PROTECCION DE DATOS PERSONALES

A los efectos de lo que dispone la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal, de 13 de diciembre, Knet Comunicaciones SL, informa al cliente que los datos personales facilitados por éste en el momento de la contratación del servicio y aquéllos que se generen a lo largo de la vigencia del Contrato, serán incluidos en el fichero clientes, creado bajo su responsabilidad, cuyo código de inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos es 2051430420. La recogida y tratamiento de los datos de carácter personal tiene como la finalidad el mantenimiento de la relación contractual que en su caso, se establezca con los diferentes clientes, incluida la gestión de la facturación que se derive de la prestación de tales servicios, así como el desempeño de las tareas de comunicación, información y formación necesarias para llevar a cabo el mantenimiento y control de dicha relación contractual. Los datos personales facilitados por el Cliente deberán ser veraces y exactos. El Cliente deberá proporcionar todos los datos personales que sean necesarios para la prestación del servicio, en caso contrario, no podrá contratar dicho servicio.

El Cliente consiente, salvo marcación de la casilla específicamente destinada al efecto en el momento de recogida de sus datos, que sus datos personales puedan ser tratados para enviarle información comercial sobre nuestros productos, servicios, ofertas y promociones a través de SMS, correo electrónico o cualquier otro medio electrónico equivalente, así como comunicaciones vía telefónica a los números facilitados en el proceso de contratación y su número KNET. Esta autorización tiene validez hasta su revocación por parte del titular de los datos. El Cliente puede revocar en cualquier momento su consentimiento comunicándolo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula. En todo caso, el Cliente, en virtud de lo que dispone el artículo 15 y siguientes de la LOPD, podrá asimismo ejercitar, en cualquier momento, su derecho de acceso a la información recopilada en el fichero Clientes, rectificarla de ser errónea o cancelarla, así como oponerse a su tratamiento dirigiéndose por escrito a Knet Comunicaciones S.L., adjuntando una fotocopia un documento acreditativo de identidad por ambas caras a Departamento Legal, ref. "Datos" a la dirección Calvo Sotelo nº 10, bajo, 26003, Logroño, La Rioja con asunto "Derechos LOPD".

La prestación del servicio contratado por el Cliente, exige que algunos servicios sean prestados por empresas colaboradoras de KNET. Por dicha razón, el Cliente, consiente expresamente, por medio de esta cláusula, que KNET comunique a estas empresas, los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados por el Cliente, que

resulten necesarios para la correcta prestación del servicio.

Knet manifiesta cumplir con todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad del fichero, centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas, programas y las personas que intervengan en el tratamiento de los datos de carácter personal referidos, reflejado todo ello en el Documento de Seguridad a que está obligado según la normativa vigente.

Knet podrá, si fuera preciso, comprobar la solvencia del Cliente, mediante el acceso y consulta de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito gestionado por entidades que se dediquen a prestar tales servicios conforme a la legalidad vigente, así como a verificar la veracidad y exactitud de los datos aportados. A tal efecto, el Cliente consiente que Knet pueda solicitar dicha información. En este sentido, el Cliente queda informado y consiente que, en caso de no atender puntualmente sus obligaciones de pago frente a Knet, sus datos identificativos y los relativos a la deuda pendiente de pago puedan ser comunicados, previo requerimiento de pago, a compañías de recobro y/o a entidades legalmente habilitadas a prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito.

26. CLAUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES

KNET se compromete a no revelar ningún tipo de información del CLIENTE a la que tenga acceso con motivo de la ejecución del presente contrato.

Knet adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias conforme a la legislación vigente a fin de garantizar el secreto de las comunicaciones. En cualquier caso, Knet quedará exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicación por parte del Cliente o por terceros y, en general, de cuantas acciones u omisiones que, no siendo imputables a Knet, supongan un quebrantamiento del secreto de las comunicaciones electrónicas.

A su vez adoptará las medidas necesarias para que todo su personal, directa o indirectamente, relacionado con la ejecución de este contrato, cumpla estrictamente este deber de confidencialidad, haciéndose directamente responsable de cualquier incumplimiento.

KNET pondrá todos los medios legalmente exigidos para garantizar el secreto de las comunicaciones que discurran por su red.

No obstante lo anterior, KNET deberá adoptar el procedimiento y las medidas necesarias, exigidas por la legislación vigente, para poder llevar a cabo la interceptación legal de las telecomunicaciones.

Dicho procedimiento será el establecido en los artículos 83 y ss del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de usuarios.

27. LEY APLICABLE

En lo no previsto en el presente clausulado, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que pudieran surgir entre las partes como consecuencia de los mismos, será de aplicación la legislación española.

En lo no previsto en el presente clausulado, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que pudieran surgir entre las partes como consecuencia de los mismos, será de aplicación la legislación española.

14.1 Las presentes Condiciones Generales se regirán por la legislación española.

14.2 En caso de conflicto en la aplicación o interpretación del presente Contrato, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento. Asimismo, como entidad adherida a Confianza Online y en los términos de su Código Ético, en caso de controversias relativas a la contratación y publicidad online, protección de datos, protección de menores y accesibilidad, el Cliente podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de Confianza Online (confianzaonline.es) encarnado en la Junta Arbitral Nacional de Consumo y el Jurado de la Publicidad. Knet es una marca registrada de Knet Comunicaciones SL, domiciliada C/ Calvo Sotelo nº 10, bajo, 26003 Logroño (La Rioja), e inscrita en el Registro Mercantil de La Rioja al Tomo 419, Folio 140 Vto, Hoja nº LO-5639 e Inscripción 3ª y C.I.F. B26266106.

28. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

Knet podrá realizar modificaciones al presente Contrato notificándolo al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así lo notificase a Knet, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por Knet, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Cliente utilizara el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación al Cliente podrá realizarse, entre otros medios, con previo aviso de la modificación mediante SMS y/o correo electrónico al Cliente además de notificación en su área de cliente en www.knet.es, con indicación de la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

El Cliente deberá comunicar a Knet cualquier modificación de los datos facilitados al contratar el Servicio desde el momento en que se produzca.

En prueba de conformidad, el cliente suscribe el presente contrato integrado por las condiciones particulares y generales que el cliente declara conocer y aceptar, manifestando haber recibido copia de las mismas.

Fecha y firma