

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

El Cliente y TELECOR, S.A. empresa con N.I.F. A-80028731 y domicilio social en calle Hermosilla nº 112, 28009 Madrid (en adelante TELECOR), reconociéndose mutuamente la capacidad legal para contratar, acuerdan el presente Contrato de prestación de servicios, que se regula por la legislación vigente y las siguientes cláusulas:

I.- OBJETO - El presente Contrato define las condiciones de suministro por TELECOR al Cliente del servicio de provisión de tráfico telefónico fijo disponible al público en la modalidad de acceso directo y/o del servicio de acceso a Internet de alta velocidad de forma dedicada y permanente, desde el emplazamiento señalado por el Cliente, permitiendo la comunicación bidireccional con otros ordenadores y servidores conectados a Internet, en adelante el Servicio. El Cliente podrá contratar ambos servicios conjunta o separadamente, una o varias opciones de los mismos, según las tarifas y ofertas vigentes de TELECOR, tanto para clientes residenciales como para empresas.

La prestación del Servicio telefónico disponible al público consiste en la posibilidad de cursar llamadas urbanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de fijo a móvil en el modo de acceso directo a través de la red telefónica disponible al público desde el número o números que se le asignen al Cliente.

- La prestación del Servicio utiliza tecnología radio por vía satélite, y se llevará a cabo por medio de la instalación previa de un equipamiento particular para la prestación del mismo únicamente en la ubicación (domicilio de instalación) indicada por el Cliente.

- Los equipos son propiedad del Cliente que los adquiere con la contratación del Servicio, e incluye un máximo de 30 metros de cableado. El metro de cable suplementario de facturará a 1,72 € (impuestos indirectos incluidos).

II.- ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN - El Contrato entrará en vigor en el momento en que se hayan cumplido las siguientes condiciones: a) Comprobación de la viabilidad técnica de la instalación necesaria para la prestación del Servicio por parte de TELECOR b) Obtención del permiso o autorización del propietario o Junta de Propietarios para el acceso e instalación de los equipos y terminales por parte de TELECOR, en el supuesto de que el Cliente no fuera el propietario del local o edificio donde se preste el Servicio c) La firma del Contrato por parte del Cliente d) La firma del documento de aceptación de la instalación por parte del Cliente (Boletín de Instalación), lo que supone la activación del Servicio.

- La entrada en vigor del presente Contrato supone la aceptación expresa y sin reservas de las presentes Condiciones Generales por parte del Cliente.

- El plazo de conexión inicial del Servicio será de QUINCE DÍAS laborables a partir de la fecha de solicitud del Servicio, condicionado a la recepción por parte de TELECOR de los siguientes documentos: Informe de viabilidad del acceso, el Contrato y Boletín de Instalación, debidamente cumplimentado y firmado por el Cliente. La ausencia de alguno de estos documentos, facultará a TELECOR a no proceder a la instalación. De igual forma, TELECOR se reserva el derecho de rechazar la solicitud de prestación del Servicio del Cliente en el caso de inviabilidad técnica de la instalación del Servicio.

- Transcurrido el plazo de conexión inicial comprometido, sin activación del Servicio por causa imputable a TELECOR, el Cliente tiene derecho a la resolución del contrato, sin gasto de ningún tipo, y a la retirada, en su caso, de los equipos instalados.

- El Contrato tendrá una duración indefinida, salvo resolución anticipada por cualquiera de las partes, solicitada con anticipación mínima de DOS DÍAS hábiles en caso resolución a instancia del Cliente o cualquier otra de las causas indicadas en las presentes Condiciones Generales.

- El presente Contrato podrá ser modificado de conformidad con la legislación vigente, previa notificación escrita al Cliente con al menos UN MES de antelación a la entrada en vigor de la modificación, sin perjuicio del derecho a resolver el Contrato del Cliente.

- La activación de la prestación del Servicio queda sujeta y condicionada a la facultad de previa verificación por TELECOR de los datos, informaciones y documentos aportados por el Cliente en la contratación del mismo.

- En caso de contratación por vía telefónica del Servicio, el Cliente podrá hacer uso del derecho de libre resolución, según se establece en la legislación vigente, durante un plazo de SIETE DÍAS hábiles desde la celebración del contrato, sin incurrir en gasto adicional ni penalización alguna. Además podrá resolver el Contrato por el mismo medio que prestó su consentimiento.

- La instalación estándar de la solución incluye montaje, instalación del equipo, soporte galvanizado recto o curvo, cableado con un máximo de 30 metros de cable medidos desde la parábola, 2x35 m RG6 cables coaxiales, conectores y materiales consumibles, excluyendo contratación de grúas y andamios pero incluyendo las dietas y gastos de desplazamiento.

En caso de que el cliente final demandara una instalación con requisitos diferentes, TELECOR propondrá un presupuesto detallado para su aprobación y facturación al Cliente.

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

III- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE - El Cliente tiene derecho a que: a) TELECOR le preste el Servicio de acuerdo a lo especificado en las presentes Condiciones Generales y la modalidad elegida del Servicio b) Ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente de TELECOR para la consulta de cualquier incidencia relacionada con el Servicio c) Presentar reclamaciones relacionadas con la prestación del Servicio d) En caso de servicios facturables o no gratuitos, a la emisión de la factura correspondiente por parte de TELECOR, o documento equivalente y/o sustitutivo de la misma e) Así como, al ejercicio del resto de derechos que se contemplan a lo largo de las presentes Condiciones Generales.

- El Cliente se compromete a utilizar el Servicio en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y a cumplir con las obligaciones de pago en los términos y condiciones establecidos en el mismo.

- El Cliente se obliga a usar y conectar con la red de prestación del Servicio, exclusiva y únicamente terminales, cables, conectores y cualesquiera otros equipos o elementos de equipo expresamente autorizados para dicha conexión, siempre que cuenten con los correspondientes certificados de homologación y aceptación que acrediten el cumplimiento de los estándares de calidad y especificaciones técnicas que sean de aplicación, y cumplir con la normativa en vigor en cuanto a su uso. El Cliente será responsable de los daños causados que pudieran derivarse por la conexión de equipos terminales que no cumplan, o dejen de cumplir, las especificaciones técnicas de conexión a dicha red. TELECOR podrá proceder por sí misma a la desconexión de su red de cualquier aparato que pueda introducir perturbaciones en la misma o afectar en cualquier forma al normal funcionamiento del Servicio.

- La solicitud de modificación de las características del Servicio ha de ser comunicada por el Cliente o, por persona debidamente autorizada, a TELECOR a través de los canales de comunicación que TELECOR tiene habilitados al efecto (solicitud por escrito, llamada telefónica al Centro de Atención al Cliente o a través de la dirección de TELECOR en Internet). TELECOR, una vez recibida la comunicación y verificada la identidad y legitimación del solicitante, procederá a efectuar la modificación solicitada por el Cliente. La activación de la modificación solicitada, se realizará el día uno del mes siguiente al de solicitud.

- El Cliente se compromete a que el Servicio contratado será utilizado en calidad de usuario final, y reconoce y acepta que está expresamente prohibida la reventa a terceros, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente Contrato a las personas a su cargo, así como a cualquier otra que pueda tener acceso al Servicio. El Servicio de acceso Internet se limita al ámbito del domicilio del Cliente. El Cliente se obliga a no conectar al Servicio línea de acceso Internet ningún sistema informático, equipamiento o similar que esté ubicado fuera del domicilio de instalación del Servicio de acceso Internet contratado.

- El Cliente no puede ceder sus derechos a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de TELECOR.

- El Cliente estará obligado a comunicar a TELECOR por escrito, cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos y en los de domiciliación bancaria, antes de que sean efectivos.

- El Cliente tendrá derecho a conservar los mismos números de teléfono asignados en el Servicio de telefonía, en caso de cambio de operador, de servicio o de ubicación física.

Obligaciones específicas para el Cliente, del Servicio de Internet

- El Cliente se obliga a hacer un uso razonable del Servicio de Internet bajo el principio de buena fe y con respeto a la legalidad vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres, a los derechos de terceros o de TELECOR, así como a lo contenido en las presentes Condiciones Generales. El Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso que sean determinadas por TELECOR; se prohíbe el uso de Internet a través de los Servicios de TELECOR, con fines ilegales o ilícitos, y en concreto con carácter no exhaustivo: a) Cualquier forma de violación de los derechos de terceros b) Actuaciones (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños, alteraciones y/o sobrecargas no autorizadas de los contenidos, los servicios prestados por TELECOR o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos archivos y documentos que contengan ya sean de TELECOR, de otros Clientes de TELECOR o de terceros prestadores de servicios c) Alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas web personales o correos electrónicos o sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos d) Remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje e) Enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no previa y expresamente autorizados por los mismos e) Enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam) f) Publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir (incluidas las páginas personales, espacio FTP y/o espacio web alojado en los servidores de TELECOR), directamente o a través de enlaces (links), cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud, se encuentren protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros o vulnerar los derechos a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen, sin que el Cliente haya obtenido de manera previa, escrita y legítima autorización de su titular. El Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para uso personal, si es persona física y uso directo, si es empresa, y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio, salvo autorización expresa y escrita de TELECOR.

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

- En caso de incumplimiento de las obligaciones como usuario de Telecomunicaciones del Cliente o de incumplimiento de los límites de uso establecidos en las presentes Condiciones Generales, TELECOR podrá suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del Servicio de Internet y, en su caso, retirar los contenidos que pudieran resultar ilegales. El Cliente consiente expresamente que, con sujeción a lo previsto en la Ley, TELECOR podrá revelar los datos personales del Cliente a las autoridades competentes a requerimiento de éstas. El Cliente será el único y exclusivo responsable de los daños que pudieran ocasionarse con causa en incumplimientos de la legislación.

-TELECOR podrá exigir al Cliente el empleo de un código Cliente (login) y/o una contraseña (password), así como cualquier otro sistema de cifrado o de identificación del Cliente usuario para utilizar el servicio de acceso a Internet o de cualquiera de las facilidades asociadas a este servicio. El Cliente tiene el deber de guarda y custodia de las mencionadas claves o contraseñas, por lo que deberá mantenerlas en la más estricta y absoluta confidencialidad. El Cliente será el único y exclusivo responsable por los daños, gastos por uso del Servicio por terceros y consecuencias que pudieran derivarse de la pérdida, robo, revelación a terceros, o quebrantamiento de las obligaciones de guarda y custodia asumidas por el Cliente.

IV.- OBLIGACIONES DE TELECOR - TELECOR se compromete a: a) Prestar el Servicio en los términos y condiciones fijados en este Contrato en condiciones de continuidad y permanencia, y a cumplir los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente aplicable a TELECOR como prestador del Servicio b) Responder a las reclamaciones del Cliente c) Al cumplimiento del resto de obligaciones asumidas en las presentes Condiciones Generales.

- Con el objeto de mejorar las condiciones de prestación del servicio, TELECOR se reserva el derecho a modificar y decidir los medios técnicos necesarios para la recepción y utilización del Servicio por parte del Cliente, garantizando, en cualquier caso, la continuidad del Servicio.

- En caso de contratación telefónica de oferta por la que se apliquen condiciones diferentes a las generales publicadas por TELECOR, le enviaremos en un plazo de 15 DÍAS desde la contratación de las mismas un documento con las condiciones de la oferta, plazo y duración.

- La página web de TELECOR en la que encontrará toda la información que legalmente tiene que estar disponible por dicha vía es la siguiente: www.telecor.es

-TELECOR garantiza la resolución de posibles incidencias técnicas del Servicio en un plazo de 96 HORAS, contadas desde la recepción de la incidencia en el Centro de Atención al Cliente, en horario de 8:30 a 22:00 horas de lunes a sábados no festivos nacionales.

-TELECOR se reserva el derecho a: a) Interrumpir temporalmente la prestación del Servicio, o establecerlo por una ruta alternativa en razón de la eventual necesidad de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora del Servicio o de la infraestructura a través de la cual lo presta, sin perjuicio de la obligación de permanencia y continuidad en el Servicio a la que TELECOR se encuentra obligada con carácter general. En caso de operaciones planificadas, se comunicará al Cliente la mencionada circunstancia con una antelación mínima de 24 HORAS. Estas operaciones planificadas, siempre que sea posible se efectuarán de acuerdo con el Cliente en un momento aceptable para ambas partes y, como criterio general, se realizarán preferentemente y siempre que sea posible, en las horas de menor probabilidad de utilización del Servicio. Tanto en caso de operaciones de mantenimiento planificadas como no planificadas, TELECOR indemnizará al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual al promedio del importe facturado por este Servicio, sin perjuicio de otras compensaciones por interrupción del Servicio b) Modificar las presentes Condiciones Generales y/o cualesquiera otras condiciones de prestación del Servicio, así como los sistemas, numeración de acceso a redes, infraestructura, o contenidos relacionados con el Servicio, o de cancelar definitivamente la prestación del Servicio, avisando al Cliente con una antelación no inferior a UN MES, sin perjuicio de la facultad de resolución del Cliente c) Suspender o cancelar la prestación del Servicio en el caso de que el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo conforme a las presente Condiciones Generales, y/o haya facilitado datos falsos o incorrectos en la solicitud de alta en el Servicio, y/o TELECOR tenga indicios razonables de que a través del servicio pudieran llevarse a cabo actividades ilícitas o ilegales, comunicándolo debidamente.

Obligaciones específicas para TELECOR, del servicio de Telefonía fija

TELECOR se compromete a prestar el servicio de provisión de tráfico telefónico en la Tarifa plana Total a fijos nacionales (llamadas metropolitanas, provinciales e interprovinciales a numeración geográfica) con un límite de minutos al mes por puesto, según el Bono contratado. Superado el consumo del Bono, se procederá a tarificar las llamadas conforme a las tarifas vigentes, disponibles en www.telecor.es, sin coste de establecimiento de llamada.

Obligaciones específicas para TELECOR, del servicio de Internet

Los servicios satélite bidireccionales de TELECOR dedicados al mercado de consumo tiene las siguientes características: a) Una topología en estrella con un HUB y terminales de usuario denominados Terminal de satélite con canal de retorno o MODEM b) Transmisión Full Duplex asimétrica c) TDM (Time Division Multiplexing) en la dirección HUB>MODEM (tráfico descendente) - TDMA (Time Division Multiple Access) en la dirección MODEM>HUB (tráfico de subida o canal de retorno). Cada MODEM puede estar interconectado a un equipo de usuario (p.e. un PC o Macintosh). No se necesita software adicional en el PC o Macintosh d) Los servicios de Acceso a Internet suministran ancho de banda compartido para el acceso a Internet y navegación

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

Web a través de un terminal satélite (terminal de satélite con canal de retorno o MODEM). Cada MODEM opera en una configuración en estrella en la cual los terminales pueden pertenecer a diferentes Clientes. El Servicio utiliza ancho de banda compartido en la dirección HUB>MODEM (canal descendente) y en la dirección MODEM>HUB (canal de retorno o ascendente). El ratio entre el ancho de banda descendente y el de retorno viene predeterminado por el proveedor del servicio de satélite, dependiendo de estimaciones del tráfico generado en ambas direcciones por las aplicaciones normalmente utilizadas por cada categoría de servicio. Hay cuatro categorías de servicio diferenciadas por el volumen de tráfico mensual y por el perfil previsto de tráfico generado por el usuario: Básico, Bronce, Plata y Oro. Para mantener la calidad del Servicio TELECOR se reserva el derecho de suprimir en cualquier momento (y para todos los servicios) cualquier protocolo de uso no-profesional, especialmente protocolos Peer-to-Peer (P2P) y cualquier otro protocolo que requieran un uso alto continuado de ancho de banda y que pueda tener un efecto similar en la calidad del servicio.

Tipo de Servicio	Básico	Bronce	Plata	Oro
Protocolos Autorizados con limitaciones de volumen según el FAP	FTP, HTTP(s), POP3/SMTP, IMAP, DNS en UDP	FTP, HTTP(s), POP3/SMTP, IMAP, DNS en UDP	FTP, HTTP(s), POP3/SMTP, IMAP, DNS en UDP	FTP, HTTP(s), POP3/SMTP, IMAP, DNS en UDP
Protocolos no garantizados	Todos los demás. Autorización sujeta a FAP	Todos los demás. Autorización sujeta a FAP	Todos los demás. Autorización sujeta a FAP	Todos los demás. Autorización sujeta a FAP
Direcciones IP	1 IP privada	1 IP privada	2 IP privada	4 IP privada

La velocidad máxima se especifica en el formulario, según la categoría contratada por el Cliente, y se refiere a velocidades máximas alcanzables en la red de datos por la que TELECOR presta el Servicio. Todos los servicios tienen limitación de volumen indicada en el formulario, según la modalidad contratada. Tras alcanzar esa limitación de volumen el Servicio continuará pero estará degradado. El nivel de degradación estará sujeto a la "Política de Acceso Limpio" (FAP) aplicada según se indica en la Addenda FAP al presente Contrato.

Para que los accesos a internet no se vean limitados por el FAP existe el servicio Volumen Booster, que el Cliente puede contratar, según las tarifas vigentes. Este volumen extra entrará a funcionar cuando se haya excedido el volumen de datos y el terminal haya entrado por tanto en FAP. Es un servicio de cuota única, se factura una única vez y cuando se agota el usuario podrá contratar un nuevo bono booster.

Características del Volumen Booster: a) El terminal no se ve afectado por el FAP b) Su uso solo comienza a contar en el momento en el que el sistema FAP limitaría la velocidad c) Los booster son cada uno de 500 Mb d) Los booster se pueden usar siempre y cuando la cuenta del usuario que lo contrató siga activa e) El pvp de los booster es de 14,16 euros f) Varios Volumen Booster se pueden asignar a una misma cuenta g) El volumen de datos de subida se cuenta como 1,5 veces el volumen normal de subida h) El volumen de datos de bajada se cuenta como 0,5 veces el volumen normal de bajada

Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva y sobre los que TELECOR tiene el control son los siguientes: a) La existencia de interferencias electromagnéticas externas o entre cables adyacentes pueden llegar a atenuar la señal y causar disminución de velocidad b) Deterioro del bucle de abonado c) Interrupción o merma del servicio por Operaciones de Mantenimiento de Red, durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

Los factores relevantes ajenos a TELECOR son los siguientes: a) El tráfico en Internet existente, el número de internautas simultáneos y otros factores técnicos como la eficiencia del protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc... b) Las condiciones climatológicas como lluvia intensa, nieve y granizo pueden llevar consigo una degradación del servicio c) En caso de router inalámbrico, se debe tener en cuenta sus propias limitaciones y de la red LAN wifi. La cobertura es diferente en interiores (casas, pisos, etc.) dependiendo de la construcción del edificio, o en exteriores donde depende de interferencias de la señal (construcciones, otras redes inalámbricas, muros, encofrados, etc...) entre el emisor y el receptor. Valores orientativos (entre 50 m. y 70 m. en exteriores y hasta 400 m. en interiores) d) En caso de uso de adaptadores PLC ETHERNET para conectar el router usando la red eléctrica para conectar el router y el ordenador, la velocidad dependerá del modelo de adaptador, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico, las interferencias introducidas por los aparatos conectados simultáneamente a la base del mismo enchufe que el adaptador, etc... e) Ciertos elementos de software y hardware del equipo del Cliente, como por ejemplo: programas Peer-to-Peer en ejecución (intercambio de ficheros residentes en el PC que genera una cantidad elevada de paquetes que provoca lentitud, incluso saturación del tráfico cursado, como son eMule y Kazaa), virus residentes (gusanos y derivados), software malicioso que se ejecuta en la red LAN, actualizaciones automáticas de software residente en el PC (actualizaciones on-line de programas como antivirus o sistemas operativos) que se descargan en segundo plano, sin informar al Cliente, cableado o equipamiento del Cliente que no se encuentre en perfectas condiciones o que no cumple los requisitos técnicos exigidos para la prestación del Servicio f) Para la utilización del Servicio de Internet, el Cliente ha de disponer de un equipo informático PC o Macintosh. La ausencia de

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

este requisito supondrá la imposibilidad de prestar el Servicio por parte de TELECOR g) El Cliente conoce y acepta que los Servicios prestados por TELECOR no son aptos para acceder a Internet a través de telefonía móvil.

V.- EQUIPOS - Los equipos tienen una garantía legal de 2 años desde su adquisición por defectos de origen (faltas de conformidad anteriores a su entrega e instalación en domicilio del Cliente). TELECOR procederá a la reparación o sustitución en garantía según la legalidad vigente. No están cubiertos por la garantía de origen, las averías por conexión de otros equipos, por fallos de adaptadores eléctricos no proporcionados por TELECOR, causas de Fuerza Mayor (rayos, tormentas, y similares), el robo, ni el deterioro de los equipos por agentes externos.

- El Cliente deberá abstenerse de manipular los equipos instalados por TELECOR, siendo responsable de los daños o deterioros que pudieran derivarse por dichas manipulaciones.

- El Cliente será responsable de que los locales o edificios en que hayan de llevarse a cabo las instalaciones de los equipos necesarios para la prestación del Servicio, reúnan las condiciones medioambientales, de alimentación eléctrica permanente de 220v-2240v y las técnicas precisas, de forma que los equipos terminales funcionen dentro de los límites normales de operación. A estos efectos, el Cliente se obliga a señalar la ubicación de los equipos terminales y el tendido del cableado de los mismos.

- Los traslados o cambios de ubicación física de las instalaciones del Cliente darán derecho a TELECOR a cobrar una cuota adicional por la necesidad de reinstalación de los equipos. La cuota variará en función del traslado y de la posible reutilización del antiguo equipo del Cliente. TELECOR, con carácter previo al traslado o cambio de ubicación de las instalaciones del Cliente, comunicará a éste el coste que dicho traslado o cambio supone.

- El Cliente se compromete a permitir el acceso en remoto o físico a los equipos, y a obtener el permiso para que TELECOR (o sus empleados o las personas que ésta designe y estén debidamente identificadas) o personal de un tercero acceda, a las instalaciones del Cliente en las que estén ubicados los equipos cuando sea necesario o conveniente, con objeto de: a) Instalar equipos con ocasión de la puesta en marcha del Servicio, así como ulteriores modificaciones solicitadas por el Cliente b) Retirar equipos por motivo de bajas en el Servicio o por la extinción del Contrato, si procede c) Realizar las necesarias operaciones de mantenimiento d) Efectuar las actuaciones necesarias para la reparación de averías o interrupción del Servicio e) Cualquier otra actuación en beneficio del Servicio contratado por el Cliente.

El retraso o incumplimiento de la prestación del Servicio, por estas causas, no será imputable a TELECOR, cuando ello sea consecuencia del incumplimiento de la presente obligación por parte del Cliente.

- En caso de avería o robo no cubierto por la garantía TELECOR, se compromete a restablecer el suministro previa aceptación del presupuesto por el Cliente, según las tarifas vigentes.

Servicio de Mantenimiento correctivo del Hardware (equipos)

TELECOR pone a disposición del Cliente, a cambio de un precio, el mantenimiento correctivo de los equipos suministrados por TELECOR para la prestación del Servicio objeto del Contrato. Dicho mantenimiento correctivo cubre las posibles deficiencias de los equipos instalados y derivadas del normal uso para el que están diseñados (prestación de servicio de Acceso a Internet) y cuyas deficiencias se incluyan dentro de la garantía legal de los equipos durante un periodo de 24 MESES. Transcurrido este periodo el Cliente podrá contratar una ampliación de la garantía de los equipos en las condiciones que le propondrá TELECOR.

-El servicio de mantenimiento asume los siguientes elementos como base del mismo: Antena, LNB AES, Terminal decodificador satélite, Cableado Ethernet instalado entre las Tarjetas Ethernet de los Equipos informáticos del usuario y el Equipo terminal decodificador satélite, Módulos de Cableado de Frecuencia Intermedia (FI) que unan el Equipo terminal decodificador satélite con el AES (Amplificador de Estado Sólido) y el LNB (Convertidor de Bajo ruido) integrados del conjunto de la antena. El mantenimiento incluye la reconfiguración del protocolo TCP/IP y de los navegadores asociados a como máximo a 4 Equipos informáticos de usuario que se encuentren conectados al Equipo terminal decodificador satélite, la reconfiguración de hasta un número máximo de 4 Tarjetas Ethernet siempre que se encuentren instaladas en los Equipo informático del Cliente asociados a la instalación. La sustitución de cableado en ningún caso implicará tendido de cableado entre puntos diferentes o entre elementos distintos a la instalación inicial. No se contemplan cableados nuevos donde no existían, por lo que TELECOR no procederá a la sustitución de cableado cuando éste no haya sido instalado por TELECOR o un instalador homologado en la fase de instalación.

Características del Servicio de Mantenimiento de los equipos: a) El servicio de Mantenimiento, salvo en el supuesto de reconfiguración remota, será domiciliario estando, por tanto, incluido el desplazamiento al domicilio designado por el Cliente en el que se ubique el equipo o elemento averiado. No obstante, los desplazamientos domiciliarios por mantenimiento, no podrán superar la cifra de 3 desplazamientos durante 3 meses consecutivos b) El Servicio de Mantenimiento cubrirá la sustitución de los equipamientos vinculados a la prestación del Servicio Internet vía satélite incluyendo el cableado Ethernet y todo el material anexo y necesario para la puesta en marcha c) El Servicio de Mantenimiento cubre la pérdida de configuración que se produzca en el/los equipo/s o elemento/s referenciado/s, como consecuencia de su uso ordinario, quedando incluido en el servicio la mano de obra necesaria para la reconfiguración d) La reconfiguración de los equipamientos prevista para cualquiera de las modalidades del Servicio descrito en las presentes condiciones, podrá prestarse mediante la telegestión remota del equipamiento o equipamientos afectados por parte del

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

personal autorizado de TELECOR o alguno de sus instaladores homologados, o bien mediante visita al domicilio del Cliente donde esté instalado el equipo, siempre a elección de TELECOR o de sus instaladores homologados e) Para la prestación del Servicio, el Cliente deberá avisar y abrir incidencia en el Servicio de Atención al Cliente mediante el acceso web habilitado en la página del servicio o bien mediante llamada telefónica al número de asistencia técnica. En la apertura de la incidencia tendrá que indicar los datos necesarios para la identificación del equipo o instalación averiados.

Horario del Servicio de Mantenimiento: Los plazos comprometidos por TELECOR para la prestación del Servicio objeto de este contrato es el siguiente: Lunes a Viernes, no festivos, desde las 09:00 a 19:00 horas. Fuera de este horario no se computará el plazo establecido para la resolución de averías, por lo que quedan excluidos expresamente para el cómputo de plazos de resolución de averías los domingos así como los días festivos nacionales, autonómicos o locales correspondientes a la localidad donde se encuentre el equipo averiado.

Tiempo de respuesta: El tiempo de respuesta de los avisos a través del Servicio de Atención al Cliente será inmediato; TELECOR se compromete a tratar los avisos de avería desde la recepción de la incidencia con la mayor rapidez posible, y en todo caso, dentro de los plazos establecidos y definidos en este Contrato. TELECOR o el instalador homologado ofrecerá al Cliente una cita concertada. El Cliente no estará obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta. En tal caso, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por TELECOR y la cita finalmente aceptada por el Cliente, no computará a efectos de los compromisos de resolución de incidencias establecido en las presentes condiciones. Asimismo, el cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el Cliente no facilite a TELECOR o al instalador homologado el acceso a las instalaciones o equipo informático del Cliente. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por TELECOR o el instalador homologado y el Cliente, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias, se descontará el tiempo de demora que sea imputable al Cliente.

- TELECOR se compromete a la resolución de las incidencias en un tiempo no superior a 96 HORAS.
- En caso de que TELECOR no cumpliera con los plazos referidos en el párrafo anterior, procederá a devolver al Cliente, la parte proporcional de la cuota de abono correspondiente al mes, en que se haya producido dicho incumplimiento.
- Queda excluido del mantenimiento, la reparación de averías debidas a mal uso o trato inadecuado realizado por el Cliente, manipulaciones de persona ajena a los servicios de mantenimiento de TELECOR o del instalador homologado, las localizadas en elementos no incluidos en el mantenimiento y aquellas debidas a casos fortuitos o fuerza mayor así como los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia del Cliente o terceros. En el supuesto de que el Cliente solicitara la prestación de cualquiera de las modalidades de mantenimiento y TELECOR o su instalador homologado detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, TELECOR, facturará el importe del desplazamiento al domicilio del Cliente, según las tarifas vigentes y disponibles en www.telecor.es. Si el Cliente solicitara a TELECOR su reparación fuera del mantenimiento contratado, le comunicará el presupuesto al mismo y será este quien asume si así lo considera, el presupuesto para reparación de la incidencia. TELECOR o su instalador homologado procederá a la reparación de la avería y facturación correspondiente al Cliente independientemente del precio del Servicio descrito en el presente Contrato.

Asimismo, TELECOR facturará al Cliente el desplazamiento que exceda del número máximo de desplazamientos establecido en las presentes condiciones.

TELECOR podrá resolver la prestación del Servicio con el Cliente en caso de haber observado la existencia de manipulación del equipo o los elementos externos efectuada por el Cliente o por terceros.

- El Servicio de Mantenimiento, una vez transcurrido el plazo de 24 MESES de la garantía legal, entrará en vigor a los TREINTA DÍAS desde la solicitud del mismo por el Cliente, y tendrá una duración indefinida, hasta la resolución del Servicio de telecomunicaciones, pudiendo el Cliente solicitar la baja del servicio de mantenimiento, mediante comunicación al Centro de Atención al Cliente, con una antelación mínima de 15 DÍAS. Dada la constante evolución tecnológica de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variaciones técnicas, etc., TELECOR podrá modificar las características del Servicio, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándoselo al Cliente con QUINCE DÍAS de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

- La cuota de abono por el Servicio de Mantenimiento vienen establecida en las Tarifas del Servicio, disponibles en todo caso en www.telecor.es. La facturación de la cuota de mantenimiento se realizará a mes vencido y figurará de forma desglosada en la factura por el Servicio.

- La resolución de las averías que afectaran a los equipamientos cubiertos podrá realizarse mediante la telegestión remota de los Equipamientos. Según la naturaleza de la avería TELECOR o su instalador homologado decidirá si reparará esta mediante el sistema de telegestión remota o mediante la visita al domicilio del Cliente. Para ello el Cliente deberá instalar en su equipo informático el programa de gestión remota que TELECOR o su instalador homologado pone a disposición del Cliente en su página web. La telegestión remota solamente podrá prestarse a los efectos de proporcionar en las mejores condiciones el

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

Servicio de Mantenimiento, no pudiéndose utilizar dicha telegestión remota con una finalidad distinta a la prestación del mismo. En ningún caso, la telegestión remota implicará el acceso a información residente en el equipo informático del Cliente. Mediante la telegestión remota será posible hacer las siguientes comprobaciones, ya sea por medio de conexiones remotas, como por intervenciones del propio usuario: a) Comprobación de la alimentación de los equipos con el Cliente b) Reinicio físico del receptor c) Comprobación del estado del receptor del Cliente en la plataforma d) Comprobación del conexionado con el PC o router del Cliente e) Comprobación de la configuración del PC o router del Cliente.

En el caso de que la incidencia sea escalada al servicio In-situ las comprobaciones a realizar serán: a) Comprobación del estado del receptor b) Comprobación de la orientación de la antena c) Comprobación del estado del LNB.

VI.- DERECHO DE DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS - El Cliente podrá solicitar a TELECOR la desconexión de los servicios de llamadas internacionales o de tarificación adicional, o ambos conjuntamente, mediante llamada al número 902666789, por escrito o cualquier medio que deje constancia de su recepción, lineatelecor@telecor.es a TELECOR, S.A., c/ Hermosilla, 112, C.P. 28009.

- TELECOR procederá a realizar dicha desconexión en el plazo máximo de 10 DÍAS hábiles desde la recepción de la comunicación del Cliente.

- En el caso de que dicha desconexión no se produjera por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de TELECOR los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

- Si posteriormente, el Cliente decide dejar sin efecto la desconexión solicitada, deberá igualmente remitir una nueva solicitud al domicilio social de TELECOR para que ésta proceda a dar de alta el Servicio previamente desconectado.

VII.- CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. RECLAMACIONES - TELECOR pone a disposición del Cliente un Centro de Atención, desde el que se atenderán y resolverán las contingencias y reclamaciones que se pudiesen producir en la operativa del Servicio en el tfno. 902666789 o en la dirección lineatelecor@telecor.es y en la web www.telecor.es. El Servicio de Atención al Cliente es gratuito, y el coste del acceso al correo electrónico o de comunicaciones postales será asumido por el Cliente.

- Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, cualquier reclamación que pueda plantearse en relación al Servicio, deberá ser realizada por el Cliente en el plazo máximo de UN MES desde que tenga lugar el hecho que lo motiva, mediante llamada al teléfono 902666789 o mediante correo electrónico a lineatelecor@telecor.es y en la web www.telecor.es. En determinadas circunstancias, y para la mejor resolución de las reclamaciones, TELECOR podrá solicitar al Cliente la presentación de la misma, por escrito dirigido a TELECOR, S.A. c/ Hermosilla, 112, C.P. 28009 de Madrid, junto con la documentación que acredite la titularidad o legitimación respecto del Servicio.

- En el mismo momento de formular la reclamación, se facilitará el número de referencia de la misma. El Cliente tiene derecho a la constancia de la reclamación, queja o de la incidencia contractual comunicada a TELECOR.

- Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de TELECOR en el plazo de UN MES, podrá acudir a ante la Junta Arbitral que corresponda, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en el plazo de TRES MESES desde la respuesta de TELECOR o de la finalización del plazo para responder.

VIII.- TARIFAS Y ACTUALIZACIONES - En el momento de la firma del Contrato se hace entrega al Cliente de las tarifas básicas de la modalidad contratada, estando disponibles actualizadas y completas para su consulta en www.telecor.es, así como a través del número 902666789. El Cliente podrá solicitar en cualquier momento dicha información por escrito sin gasto alguno por su recepción. Las tarifas incluirán mención a los impuestos indirectos aplicables.

- TELECOR facturará mensualmente al Cliente según las tarifas vigentes del Servicio contratado y que pueden incluir los siguientes conceptos: a) Cuota de alta y equipos, como cuota de conexión, que incluye la instalación del Servicio y los equipos instalados; se devengará por una sola vez, en el momento en que se haya procedido a la firma del Contrato por el Cliente y podrá abonarse de forma íntegra con la primera factura, o de forma independiente con otros conceptos b) Cuota mensual de abono al Servicio (Tarifas planas); se facturará por mes anticipado, a partir de la activación del Servicio, que se iniciará tras la instalación de los equipos y terminales necesarios y la aceptación del Servicio por el Cliente c) Cuota de reinstalación de equipos; se devengará de una sola vez, conforme a lo estipulado en la Cláusula V y deberá abonarse de forma íntegra con la primera factura que se emita desde la fecha en que se produzca la reinstalación d) Cuota por facilidades o servicios adicionales fuera de los servicios básicos, como el Servicio de Mantenimiento; se facturará a mes vencido, una vez solicitados los mismos por el Cliente e) Consumos variables en el caso de la Telefonía fija o por otros consumos, realizados durante el ciclo de facturación anterior, según las tarifas vigentes. La tarificación de los consumos se realizará, en todo caso, por segundos, y a mes vencido.

- El importe de la primera cuota mensual será proporcional al número de días que el Servicio haya estado disponible dentro del período de facturación. Este criterio se aplicará, igualmente, en el caso de que el Cliente

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

solicite una modificación de las características del Servicio y en caso de solicitud de baja o interrupción definitiva del Servicio.

- TELECOR se reserva el derecho de modificar las tarifas, previa comunicación al Cliente con una antelación mínima de UN MES, sin perjuicio de la facultad de resolución del Cliente.

- La cuota de alta no tendrá la consideración de fianza, préstamo o depósito. La resolución del Contrato por el Cliente, no dará derecho a la devolución del importe de la cuota de alta. En caso de nueva alta en el servicio, el Cliente deberá abonar la cuota de alta vigente en ese momento.

IX.- GARANTÍA. LÍMITE DE CRÉDITO - TELECOR podrá establecer un límite de crédito que el Cliente podrá conocer a través del Centro de Atención al Cliente. Cuando se alcance el límite establecido, TELECOR podrá facturar y enviar al cobro la cantidad correspondiente o podrá solicitar una garantía.

- TELECOR se reserva el derecho a exigir una garantía, según se establece en la presente Cláusula, mediante la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, para garantizar el Servicio contratado, tanto en el momento de la contratación como durante la vigencia del Contrato, para garantizar el cumplimiento del Cliente de las obligaciones derivadas del presente Contrato. TELECOR podrá condicionar la contratación o continuidad de la prestación del Servicio a la constitución de la garantía. La constitución del depósito se encuentra exenta del impuesto sobre el Valor Añadido (IGIC en Canarias e IPSI en Ceuta y Melilla).

- En el caso de que el Cliente, teniendo deudas pendientes con TELECOR, se diera de baja en el Servicio o solicitara cesión de su Contrato, TELECOR podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todas las facturas, el depósito será devuelto íntegramente.

Garantía en el Servicio de Telefonía fija (voz)

-TELECOR se reserva el derecho a solicitar mediante requerimiento fehaciente, en los supuestos, términos y condiciones establecidos en la legislación vigente, la constitución de un depósito en efectivo no remunerado o aval bancario ("fianza") como garantía, tanto en el momento de la contratación como durante la vigencia del Contrato

- La fianza deberá constituirse por el Cliente a requerimiento de TELECOR, y se podrá exigir en los supuestos establecidos en la ley, en concreto en los siguientes: a) Si el Cliente, titular del presente Contrato, que sea o haya sido con anterioridad abonado al Servicio y hubiera dejado impagados uno o varios recibos, siempre y cuando subsista la morosidad b) Retraso reiterado en el pago de los recibos correspondientes c) Si el Cliente, titular del Contrato, tuviera contraídas deudas por otro/s Contratos de abono vigentes o no, en el momento de contratar el Servicio objeto del presente Contrato d) En aquellos casos que lo autorice excepcionalmente el organismo administrativo competente a petición de TELECOR, en casos de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del Contrato por los usuarios finales.

La cuantía de la fianza se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del presente Contrato y, en el caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

- La no constitución de la garantía o abono de las cantidades pendientes, en un plazo de 15 DÍAS desde el requerimiento al Cliente, faculta a TELECOR para la suspensión del Servicio y a que TELECOR proceda a un segundo requerimiento, transcurridos 10 DÍAS desde dicho segundo requerimiento, sin que se haya constituido la garantía por el Cliente o abonado las cantidades pendientes, TELECOR podrá resolver el Contrato.

- Si para la contratación del Servicio se le requiere al Cliente la constitución de la fianza y el éste no la realizara en el plazo de 15 DÍAS, TELECOR puede desestimar la solicitud de dicho Cliente.

- En el caso de que la fianza se haya exigido por retrasos reiterados en el pago de los recibos, TELECOR devolverá la fianza cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos facturados. En los demás casos, TELECOR devolverá la fianza tan pronto como el operador tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

- En el caso de que el Cliente, teniendo deudas pendientes con TELECOR, se diera de baja en el servicio o solicitara cambio de titularidad de su Contrato, TELECOR podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todas las facturas, el depósito será devuelto íntegramente.

Garantía en el Servicio de Internet

- Tanto en el momento de la contratación, como en cualquier momento de la vigencia del Contrato, y siempre con base a razones justificadas, TELECOR podrá exigir por escrito la constitución de una garantía para los Servicios de Internet, indicando motivo, cuantía y plazo.

La garantía deberá constituirse por el Cliente a requerimiento de TELECOR, y se podrá exigir si concurre alguna de las siguientes causas: a) Si el Cliente tuviera cantidades impagadas en uno o varios recibos del Servicio contratado al amparo del presente Contrato o por otros contratos, vigentes o no, con TELECOR o con un tercero b) La no acreditación, de conformidad con la legislación vigente, de solvencia suficiente para atender las obligaciones derivadas del presente Contrato para el Cliente. TELECOR se reserva el derecho de comprobar la solvencia del Cliente y la exactitud de los datos facilitados, mediante acceso a ficheros automatizados, en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en la legislación específica c) La superación del límite de crédito establecido por TELECOR.

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

- La no constitución de la garantía o abono de las cantidades pendientes, en un plazo de 15 DÍAS desde el requerimiento al Cliente, faculta a TELECOR para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, la suspender y/o interrumpir definitivamente el Servicio.

X.- COMPROMISO DE CALIDAD - TELECOR será responsable de los daños y perjuicios directos causados al Cliente por un incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato, independientemente de las indemnizaciones por interrupción del Servicio previstas en esta Cláusula.

- TELECOR es responsable hasta el interfaz físico y lógico de terminación de la red de prestación del Servicio. En cuanto a las demás facilidades del Servicio, la responsabilidad de TELECOR estará limitada a la configuración de sus servidores y de la red de prestación del mismo.

- TELECOR no se hace responsable de los equipos telefónicos y/o informáticos del Cliente, cuya configuración y capacidad deberá ser suficiente para permitir el correcto uso del Servicio que contrata.

- En las facturas en las que figuren descuentos por interrupción temporal del servicio, se indicará la fecha, duración y cálculo de la indemnización que corresponda.

- En la dirección www.telecor.es, hay publicada información sobre los niveles calidad de los Servicios prestados por TELECOR, según establece la legislación vigente.

- TELECOR indemnizará al Cliente en caso de interrupción del Servicio acumulado superior a 10 HORAS en un mismo periodo de facturación por causa ajena al Cliente, con la devolución de cuota del Servicio interrumpido, previa petición del Cliente al Centro de Atención al Cliente, en el plazo de 10 DÍAS desde que se restableció el Servicio. La compensación se realizará mediante descuento en la factura más próxima a la que se produjo la incidencia, o en la siguiente, si el ciclo de facturación estuviera cerrado.

- Cualquier interrupción del Servicio se computará desde que se reciba el aviso del Cliente o desde que TELECOR haya registrado la incidencia, si esto se produjo primero, y hasta que se restablezca el Servicio afectado. En caso de necesaria intervención domiciliaria, y aunque el Cliente no estará obligado a aceptar la primera cita propuesta por TELECOR, el tiempo que medie entre la primera propuesta y la cita concertada de mutuo acuerdo, no computará a efectos de indisponibilidad del Servicio. También se suspenderá dicho cómputo en los casos en los que concertada la cita, el Cliente no facilite el acceso a las instalaciones o equipos del mismo.

- Se excluyen las indemnizaciones por interrupción temporal del Servicio en los siguientes supuestos: a) Incumplimiento grave por el Cliente o de las personas a su cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de fraude o mora en el pago que dará lugar a la suspensión y a la interrupción del Servicio. La suspensión sólo afectará a los servicios en los que se hubiera producido el fraude o la mora b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos no homologados, de acuerdo con la normativa vigente

Compromisos de calidad en relación al Servicio de Telefonía fija (voz)

- En el caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio imputable a TELECOR, el Cliente tendrá derecho a una indemnización adicional a la anterior y automática, cuya cuantía será igual a la mayor de las dos siguientes: 1) 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 misma, 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 periodo de consumo efectivamente realizado; 2) cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. En interrupciones por causas de Fuerza Mayor, TELECOR procederá a la devolución automática al Cliente de los importes de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Estas compensaciones por interrupción de Servicio de telefonía fija, se realizarán mediante descuento en la factura del periodo inmediato al considerado, y será automática para importes superiores a 1 euro.

- Las interrupciones ocasionales realizadas por TELECOR, con motivo de la mejora del Servicio, se limitarán al tiempo que sea necesario y durante las franjas horarias de mínimo consumo del servicio. Si la interrupción en el Servicio se produce más de diez veces en el mismo mes o es superior a 30 minutos consecutivos, TELECOR comunicará al Cliente dicha circunstancia, teniendo el Cliente derecho a la compensación correspondiente, según se refleja en esta cláusula.

Compromisos de calidad para el Servicio de Internet

- TELECOR responderá por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa imputable a TELECOR, mediante devolución de aquella parte de la cuota mensual de abono y otras cuotas fijas del Servicio de acceso a Internet, prorrateada por el tiempo efectivo de interrupción.

- Las compensaciones por interrupción temporal del Servicio de Internet se realizarán mediante descuento en la factura del periodo inmediato al considerado y será automática, cuando la interrupción del Servicio se haya producido de manera continua o discontinua y sea superior a SEIS HORAS en horario de 08:00 a 22:00 horas.

- No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: a) La discontinuidad en el Servicio causada por la introducción por el Cliente de elementos de Hardware o de Software que no hayan evaluado la conformidad según la legislación vigente o que resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso a Internet a través del Servicio b) El incumplimiento grave por el Cliente de sus obligaciones

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

contractuales. Tampoco constituye falta de disponibilidad del servicio las averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a TELECOR (Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones y Red de Cliente), o debidas a Caso Fortuito o Fuerza Mayor, en la Red responsabilidad de TELECOR, incluida la falta de suministro eléctrico.

- TELECOR no garantiza: a) Que el Servicio de acceso a Internet sea útil para la realización de ninguna actividad en particular distinta de la propia funcionalidad del concreto Servicio de acceso a Internet b) La infalibilidad del Servicio de acceso a Internet c) El acceso a los distintos sitios existentes en Internet a través del Servicio de acceso a Internet d) La privacidad y la seguridad en la utilización del Servicio de acceso a Internet e) La licitud, infalibilidad, veracidad, utilidad y/o ausencia de virus o similares de los contenidos, informaciones, opiniones o manifestación de cualquier otro tipo originados por terceros o por el Cliente f) la licitud, infalibilidad, utilidad y/o ausencia de virus o similares de los servicios prestados por terceros a través del Servicio de acceso a Internet, g) Que el Cliente o el resto de Clientes accedan y/o utilicen el Servicio de conformidad con las Condiciones Generales h) La veracidad y vigencia de los datos que los Clientes proporcionan sobre sí mismos o hacen accesibles a otros Clientes.

- TELECOR no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria: a) Por productos o servicios prestados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los Servicios b) De ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan o exhiban a través de los Servicios c) De los daños de cualquier tipo (incluida la pérdida de datos) ocasionados en el equipo informático del Cliente o en los archivos que contenga, ni de la imposibilidad de acceder al acceso como consecuencia de no seguir el Cliente las instrucciones de TELECOR.

- TELECOR responderá del Servicio de Internet que preste por sí mismo y de los contenidos directamente originados por TELECOR e identificados, en su caso, con su copyright.

XI.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS - TELECOR se compromete a la adopción de la medidas técnicas, exigidas por la normativa vigente en función de la infraestructura utilizada, que permitan garantizar el secreto de las comunicaciones telefónicas, de conformidad con lo establecido en los artículos 18.3 y 55.2 de la Constitución, quedando TELECOR exonerado de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a TELECOR, que quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. No obstante lo anterior, el Cliente acepta expresamente que TELECOR realice en cualquier momento grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el servicio de Atención al Cliente de TELECOR a fin de dejar constancia de las contrataciones u otras acciones efectuadas, así como de cuidar la calidad del Servicio.

- De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 15/99 de 13 de diciembre, TELECOR informa al Cliente de que sus datos personales serán incorporados a un fichero automatizado, pudiendo ser utilizados para la gestión de Clientes y servicios de telecomunicaciones relacionados con el presente Contrato.

- TELECOR informa así mismo al Cliente que los datos aportados en el anverso podrán ser utilizados para el envío de publicidad acerca de productos y servicios de telecomunicaciones que TELECOR, mediante operaciones de estudios de mercado, entienda que pueden resultar de su interés.

- El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de los datos que le conciernen, pudiendo dirigirse para ello, mediante comunicación fehaciente a TELECOR, REF. LOPD c/ Hermosilla, 112, C.P. 28009, Madrid, sin perjuicio de su ejercicio por cualquier otro medio.

- El Cliente autoriza expresamente a TELECOR para que los datos contenidos en este Contrato, y cuantos se obtengan en el desarrollo normal del mismo, puedan ser facilitados única y exclusivamente, a las empresas del Grupo El Corte Inglés, S.A., con la finalidad de envío de publicidad acerca de viajes, seguros y comercio al por menor de productos, que mediante operaciones de estudios de mercado, puedan resultar de su interés.

- El Cliente podrá negar el consentimiento para el envío de publicidad por TELECOR, y/o la cesión de sus datos a otras empresas del Grupo el Corte Inglés, marcando las casillas correspondientes en el formulario del Contrato.

- A efectos de que los datos del Cliente se incluyan en los servicios de consulta telefónica y/o guías (impresas o electrónicas) los datos de los Clientes serán facilitados a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, según la legislación vigente. El Cliente tiene derecho a no aparecer en dichas guías, a la exclusión de sus datos personales de los servicios de consulta telefónica, total o parcialmente, así como a que sus datos no pueden utilizarse para venta directa, que se enmienden u omitan total o parcialmente sus datos personales. El Cliente puede ejercitar dichos derechos por escrito fehaciente a la dirección antes mencionada.

- En cumplimiento de lo dispuesto en el 65.3 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, (BOE, 29 abril de 2005), TELECOR solicita el consentimiento del Cliente para tratar, junto con los datos personales que facilita, todos los datos de tráfico necesarios para realizar la facturación y pagos de las interconexiones, y todos los datos de los servicios de los que sea usuario, para ofrecerle promociones comerciales o para la prestación de servicios con valor añadido, durante la vigencia de la relación contractual, y siempre que no se oponga a este tratamiento marcando la casilla correspondiente en el anverso del presente Contrato. Asimismo, podrá revocar

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

dicho consentimiento en cualquier momento, sin carácter retroactivo, dirigiendo escrito a TELECOR, S.A. REF. LOPD c/ Hermosilla, 112, C.P. 28009 Madrid, o mediante acceso en www.telecor.es.

- No obstante, el consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico para la prestación de servicios con valor añadido se considerará otorgado desde el momento de solicitud, uso o acceso a cualquier servicio de este tipo.

- TELECOR informa al Cliente que tiene derecho a que se hagan anónimos o se cancelen sus datos de tráfico cuando ya no sean necesarios a los efectos de la comunicación, y los datos de tráfico necesarios a efectos de facturación sólo podrán ser tratados hasta que haya expirado el plazo para la impugnación de la factura o exigirse el pago sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 25/2007, de 19 de Octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. La prestación del Servicio se presta sobre una ubicación fija, por lo que TELECOR no tratará ningún dato de localización diferente a los de tráfico.

- TELECOR no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del CLIENTE excepto la proporcionada por las "cookies" de TELECOR ya instaladas.

XII.- FACTURACIÓN y PAGO - TELECOR facturará periódicamente al Cliente, de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento, los importes correspondientes, con el detalle de las llamadas realizadas. Dichos importes se incrementarán con los tributos que correspondan según ley. El periodo de facturación no coincidirá necesariamente con el mes natural.

- El importe a facturar será exigible desde el momento en que se presente al cobro, y será cargado en la cuenta corriente de sucursal bancaria o entidad de crédito sita en territorio español autorizada por el Cliente en el presente Contrato. El Cliente tiene derecho a elegir el medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

- Sin perjuicio del derecho a solicitar factura no desglosada, el Cliente tiene derecho a factura diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los Servicios que se prestan, e incluso, previa solicitud, a facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

- El Cliente autoriza a TELECOR a emitir factura extraordinaria, fuera del ciclo normal, cuando la suma de las cantidades debidas ya vencidas y los consumos pendientes de presentación al cobro supere el límite de crédito indicado en la Cláusula IX. Sin perjuicio de la facultad de suspensión o resolución del Servicio establecida en el presente Contrato, el retraso en el pago devengará un interés de mora igual al legal vigente más dos puntos.

- TELECOR podrá repercutir al Cliente los gastos generados en el procedimiento de pago, como consecuencia de la falta de saldo en la cuenta de domiciliación de los pagos o de cualquier acción u omisión del mismo Cliente o la entidad bancaria o de crédito, en la que se hubieran domiciliado los pagos.

- TELECOR le informará que en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos a cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

- Las partes acuerdan que los registros informáticos de TELECOR y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

- El Cliente tiene derecho a recibir factura no desglosada respecto del Servicio de telefonía, previa comunicación al Centro de Atención al Cliente.

- En las facturas que se incluyan Servicios que no sean de comunicaciones electrónicas (por ejemplo tarificación adicional), se efectuará el desglose de manera que pueda identificarse el importe correspondiente a los Servicios de comunicaciones electrónicas. El Cliente que abone la parte de la factura correspondiente al Servicio de comunicaciones electrónicas, no podrá ser suspendido del mismo, sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por otros conceptos. En caso de disconformidad del Cliente con la factura, tendrá derecho a la obtención de facturas independientes para cada servicio, previa petición.

XIII.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO - En el supuesto de que una factura sea devuelta por impago total o parcial y a partir de un mes desde la puesta al cobro de la misma, TELECOR podrá suspender temporalmente la prestación del Servicio de acuerdo con la legislación vigente y previo aviso al Cliente. Dicha suspensión no afectará a las llamadas salientes de urgencias, así como las entrantes, a excepción de las de cobro revertido.

- El retraso en el pago del Servicio por un período 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 TELECOR a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato.

- La suspensión o interrupción del Servicio se notificará al Cliente con al menos 15 DÍAS de antelación a la fecha en que se realizará la suspensión o interrupción efectiva del mismo, indicando la razón que justifica esta medida y la fecha en que se producirá.

- En caso de que, por causa imputable al Cliente (a título enunciativo, la ausencia del Cliente de su domicilio, el rechazo del mismo a recibir la comunicación, etc...) no exista constancia de la recepción de dicha comunicación, se entenderá que ésta se ha realizado el día en que se hizo el intento de entrega de la misma.

- La suspensión/interrupción del Servicio, no exime al Cliente del pago de las cantidades pendientes de pago.

- Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, en el caso de que el Cliente haya presentado una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información,

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

TELECOR no suspenderá ni interrumpirá el Servicio, mientras que la reclamación se esté substanciendo, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, y entregue a TELECOR el resguardo del depósito.

- TELECOR restablecerá el servicio suspendido dentro del primer día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que la totalidad del importe adeudado ha sido satisfecho, incluyendo las facturas pendientes, los gastos originados por el impago y demás cantidades adeudadas a TELECOR por la prestación del Servicio.

- El impago del cargo por servicios de tarificación adicional, llamadas de acceso a internet o de cualesquiera otros distintos a los servicios de llamadas metropolitanas, larga distancia y a móviles, sólo dará lugar a la suspensión o limitación de dichos servicios.

- El Cliente tendrá derecho a solicitar por escrito a TELECOR, en la dirección que figura en el Contrato, la suspensión temporal del Servicio de telefonía fija (voz), con una antelación mínima de 15 DÍAS a la fecha de su efectividad y de forma que deje constancia del envío y de la recepción del mismo. La duración de la citada suspensión no será menor de UN MES ni superior a TRES MESES, ni podrá exceder en ningún caso, de NOVENTA DÍAS por año natural. La suspensión temporal del Servicio implicará una facturación inmediata del saldo pendiente y supondrá una deducción en la cuota de abono de la mitad de importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte dicha suspensión.

- TELECOR podrá retirar temporalmente el Servicio o establecerlo por una ruta alternativa a fin de efectuar pruebas, operaciones de control, ajustes y mantenimiento con la finalidad de asegurar el buen estado de funcionamiento del Servicio, sin perjuicio de la obligación de permanencia y continuidad en el Servicio a la que TELECOR se encuentra obligada con carácter general. En dicho caso, se comunicará al Cliente la mencionada circunstancia con una antelación mínima de 48 HORAS. Estas operaciones, siempre que sea posible, se efectuarán de acuerdo con el Cliente en un momento aceptable para ambas partes.

Condiciones específicas Servicio de Internet

- Para aquellos Clientes que sólo hayan contratado el Servicio de Internet y en el supuesto de que una factura sea devuelta por impago total o parcial, TELECOR podrá suspender temporalmente la prestación del Servicio de acceso a internet si tras haber comunicado requerimiento del pago al Cliente, este no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de SIETE DÍAS naturales desde dicho requerimiento. TELECOR restablecerá el Servicio al Cliente el día hábil siguiente en el que tenga conocimiento de que se ha realizado el pago del importe adeudado.

- En caso de que, por causa imputable al Cliente (a título enunciativo, la ausencia del Cliente de su domicilio, el rechazo del mismo a recibir la comunicación, etc...) no exista constancia de la recepción de la comunicación, se entenderá que ésta se ha realizado el día en que se hizo el intento de entrega de la misma.

- Transcurridos VEINTE DÍAS naturales desde la suspensión del Servicio, TELECOR podrá resolver de pleno derecho el Contrato respecto del Servicio en cuestión, si no se han satisfecho los importes pendientes.

- La suspensión del Servicio o la resolución del Contrato, no exime al Cliente del pago de las cuotas mensuales ni de otras cantidades pendientes de pago.

XIV.- EXTINCIÓN DEL CONTRATO - El presente Contrato se resolverá por las causas generales admitidas en derecho, y en particular por las siguientes: a) Por extinción o modificación de los requisitos legales que habilitan a TELECOR para la prestación del Servicio objeto del presente Contrato b) Por incumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las partes, en particular, la falta de pago de las facturas presentadas al cobro por TELECOR al Cliente, en los términos y condiciones fijados en el presente Contrato y en caso de acciones fraudulentas y/o que permitan el acceso al Servicio de personas ajenas al Contrato c) En el caso en que el Cliente no acepte las modificaciones introducidas en el presente Contrato y comunicadas por TELECOR con UN MES de antelación, deberá manifestar su decisión a TELECOR, antes de la entrada en vigor de las mismas mediante escrito dirigido al Centro de Atención al Cliente d) Por voluntad del Cliente, comunicándolo previamente mediante escrito o por cualquier medio que deje constancia de su recepción, con anticipación mínima de DOS DÍAS hábiles, sin coste adicional o penalización para el Cliente por este motivo. En caso de contratación telefónica, la baja se podrá tramitar también telefónicamente. El Cliente tiene derecho a la constancia de su solicitud de baja y a un número de referencia que identifique la solicitud.

- La liquidación final deberá tener en cuenta la existencia de cantidades adelantadas por el Cliente, especialmente en concepto de garantía.

- En cualquier caso, la resolución o desistimiento del presente Contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones pendientes frente a TELECOR, ni del pago de las cantidades debidas ya vencidas y las pendientes de presentación al cobro en el momento de la resolución por los servicios ya prestados, y en particular, el Cliente atenderá los siguientes conceptos facturables: 1) Cuotas mensuales; en la última factura se realizará un prorrateo desde el inicio del último período de facturación hasta el día en que la extinción se produzca 2) Cancelación previa a la instalación de la infraestructura o equipos al Cliente; en este caso el Cliente deberá abonar la cuota de alta de manera íntegra, si la cancelación se produce por causa imputable al Cliente.

- TELECOR se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al Cliente, después de los DOS DÍAS hábiles en que debió surtir efectos la baja solicitada por el Cliente.

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

XV.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL - Todos los contenidos (incluidos imágenes, fotografías, dibujos, logotipos, sonidos, músicas o cualquiera otra forma de comunicación) accesibles a través de los Servicios de Internet están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de TELECOR o de terceros titulares de los mismos. En ningún caso la prestación de dichos Servicios por TELECOR implica ningún tipo de renuncia, transmisión o cesión total ni parcial de dichos derechos. En concreto el acceso por el Cliente a dichos contenidos a través de los Servicios de Internet no confiere al Cliente ningún derecho de utilización, transformación, explotación, reproducción, distribución, comunicación pública o fijación sobre dichos contenidos sin la previa, escrita y expresa autorización específicamente otorgada a tal efecto por parte de TELECOR y/o del tercer titular de los derechos afectados, salvo el derecho del Cliente de visualizar y obtener una copia privada de seguridad en su equipo informático de tales contenidos, siempre que dicho derecho se ejercite según los principios de la buena fe y que en todo caso se mantenga inalterado en la eventual copia privada de seguridad el copyright y demás datos identificados de los derechos de TELECOR o terceros titulares de los mismos sobre tales contenidos.

- El Cliente declara y garantiza que, en relación con los contenidos que transmita a través del Servicio de Internet o integre en la página web, buscadores, y/o ficheros, será de su exclusiva responsabilidad la obtención de cuantas autorizaciones y licencias sean necesarias para la legítima integración de tales contenidos, con respeto a los derechos de propiedad que terceras personas o empresas puedan ostentar sobre tales contenidos. Por tanto, el Cliente se compromete a asumir de forma inmediata y automática cualquier reclamación dirigida contra TELECOR por tal concepto, asumiendo cuantos costes, gastos e indemnizaciones se deriven contra TELECOR con motivo de tal reclamación.

XVI.- VARIOS - En el caso de que cualquier disposición de este documento fuera considerada nula, el resto del mismo se interpretará manteniéndose plenamente en vigor las demás disposiciones.

- La falta de ejercicio por parte del Cliente o de TELECOR de cualquier derecho o disposición contenidos en este documento no constituirá una renuncia al mismo.

- TELECOR podrá requerir, en cualquier momento, al Cliente para que acredite documentalmente la realidad de las manifestaciones realizadas en el Contrato o formulario de alta.

XVII.- JURISDICCIÓN - Las partes convienen expresamente que cuantas divergencias puedan surgir entre las mismas respecto a la interpretación o ejecución del presente Contrato, serán resueltas dentro del ámbito de la buena fe y con arreglo a la legislación española vigente. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten para caso de conflicto en la interpretación o aplicación de este Contrato, al de los Juzgados y Tribunales de la localidad del domicilio del Cliente.

XVIII.- CONDICIONES PARTICULARES DEL COMPROMISO DE PERMANENCIA - El Cliente acepta que al solicitar y aceptar una oferta comercial de TELECOR que lleve aparejado un compromiso de permanencia, se compromete a una permanencia mínima del Servicio indicada en el Contrato desde su entrada en vigor, asumiendo las presentes condiciones particulares.

- La ventaja económica obtenida por el Cliente en la oferta comercial de TELECOR que lleva aparejada una permanencia, se indica de forma expresa en el presente Contrato.

- En caso de incumplimiento de la permanencia por causa imputable al Cliente (no basada en incumplimiento de TELECOR), como la petición de baja, la solicitud de suspensión o la interrupción definitiva del Servicio, el Cliente se obliga a satisfacer a TELECOR la cantidad indicada como ventaja económica, prorrateada por los meses completos que le resten por cumplir hasta la duración mínima del Contrato, impuestos indirectos no incluidos.

- El cargo de dicha cantidad y los importes pendientes correspondientes al Servicio y cuotas se efectuarán en la factura que correspondiente.

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

ADDENDA DE POLÍTICA DE USO JUSTO O ACCESO LIMPIO (FAP) OBJETIVO

A) Objeto

El objeto de la FAP es garantizar una distribución equitativa de los recursos disponibles de la red de banda ancha entre todos los usuarios y, en especial, permitir un óptimo aprovechamiento del servicio de banda por los usuarios asiduos y controlar la distribución entre los miembros de una comunidad de usuarios heterogénea y variable.

Se destaca que los siguientes valores podrán variar de acuerdo con la estimación del tráfico, sin ulterior notificación.

B) Definición de expresiones relativas a la FAP

Terminal Conectado: Un terminal que se encuentra conectado a la red pero que no siempre genera tráfico.

Terminal Activo: Un terminal que se encuentra conectado a la red y que actualmente genera tráfico.

Factor de Actividad: La relación entre el número de terminales activos y de terminales conectados.

Usuario - Abonado - Terminal: Para la FAP un terminal es considerado conectado a un PC por abonado o usuario. La FAP no tiene en consideración si existen más de un PC u otros dispositivos detrás de un terminal.

GATpS: "Global Average Throughput per Subscriber" (Promedio Global del Flujo por Abonado) calculado teniendo en cuenta toda la comunidad de abonados.

Usuario asiduo: El abonado utiliza los recursos de conformidad con los modelos de tráfico estándar y cumple con las siguientes condiciones: a) El volumen de tráfico a corto plazo de un solo usuario activo está exponencialmente distribuido a un promedio que concuerda con la definición del servicio b) La distribución temporal de los accesos de los usuarios activos sigue una distribución Poisson con un ritmo concordante con los factores de actividad hipotizados.

En el grupo de usuarios asiduos, el GATpS se especifica a 14 kbps con un factor de Actividad de 1/75.

Usuarios Ab: Estos abonados generan un tráfico, de manera temporal o permanente, que excede los modelos estándar. El FAP está diseñado para limitar tres tipos diferentes de Usuarios Ab.

Usuario Ab ocasional: Estos abonados generan un elevado tráfico de manera esporádica. GATpS > 30 kbps y exceden la condición a).

Usuarios Ab Frecuentes: Estos abonados generan un tráfico que excede los modelos estándar por lo general en horas específicas del día o ciertos días de la semana. Su Factor de Actividad es > 1/25 y exceden la condición b).

Usuarios Ab Permanentes: Estos abonados generan un alto nivel de tráfico constante y exceden tanto la condición a) como la condición b). Su GATpS es > 50 kbps y su factor de actividad es > 1/25.

C) Principio FAP

Según el volumen de tráfico que cada usuario particular genera, la FAP reduce la amplitud de banda de dicho usuario. El NOC (Centro de Operaciones de Red) mide el volumen de tráfico en intervalos de 5 minutos y realiza el cálculo integral del volumen total durante un determinado periodo. La actual FAP prevé periodos en las denominadas ventanas deslizantes (STW) de una hora, 4 horas, un día, una semana y cuatro semanas. Si el tráfico dentro de una ventana deslizante (STW) supera el límite de volumen, la FAP reduce la amplitud de banda al usuario interesado. Apenas el volumen de tráfico de la STW alcanza el volumen por debajo del límite, la FAP retira la limitación de la amplitud de banda.

D) Las reglas FAP

- Limita la utilización del recurso de los Usuarios Ab reduciendo el volumen.

- El tráfico generado por cada uno de los usuarios puede observarse en múltiples Ventanas Deslizantes (STW).

- Umbrales de Volumen (V7) son preestablecidos por cada STW.

- Si el tráfico generado por un Usuario específico excede cualquiera de los Umbrales establecidos, el STW pertinente es declarado FAPped (es decir, limitado por la FAP) y el máximo flujo de dicho usuario es reducido considerablemente hasta que el STW deje de estar limitado por la FAP.

E) La Política de Información Equitable (FIP)

Información suministrada al abonado:

- Congestión de la Red (FAP activa o no)
- FAPed o no
- Sancionado o no
- Estado de la cuenta
- Volumen restante / Volumen disponible
- Estado FAP

Límites temporales en el tráfico de terminales establecidos por la FAP para los distintos Servicios y ancho de banda:

Condiciones Generales del Contrato LÍNEA TELECOR SATELITAL

ESPACIO TEMPORAL	SERVICIO			
	BASICO		BRONCE	
	Veque GB	Ancho de Banda Kbps (dwn/up)	Veque GB	Ancho de Banda Kbps (dwn/up)
SIN FAP	-	6144/1024	-	8192/2048
ÚLTIMA HORA	0,5	1024/256	1	2048/512
ULTIMAS 4 HORAS	1	512/128	2	1024/256
ULTIMA SEMANA	2	256/64	4	512/128
ULTIMAS 4 SEMANAS	4	64/16	8	64/16

ESPACIO TEMPORAL	SERVICIO			
	PLATA		ORO	
	Veque GB	Ancho de Banda Kbps (dwn/up)	Veque GB	Ancho de Banda Kbps (dwn/up)
SIN FAP	-	10240/2048	-	10240/4096
ÚLTIMA HORA	1,5	2048/512	3	4096/1024
ULTIMAS 4 HORAS	3	512/128	6	512/256
ULTIMA SEMANA	6	256/64	12	256/64
ULTIMAS 4 SEMANAS	13	64/16	25	64/16