



CONDICIONES CONTRACTUALES OFERTAS DE INTERNET KONNECT

Versión aplicable a partir del 7 de mayo de 2021

Artículo 1. Objeto del Contrato

Las presentes Condiciones Contractuales, aceptadas por Usted al suscribir (o modificar) Sus Ofertas a través del Sitio web, por teléfono o a través de uno de los distribuidores aprobados por Eutelsat, son aplicables al suministro de productos y servicios de Internet por satélite por parte de **Eutelsat** (designando a Europasat Ibérica S.L.U. sociedad limitada española, perteneciente al grupo Eutelsat, con domicilio social en C/ Estrasburgo nº 5 bajo, 28232 Las Rozas de Madrid, Madrid, España, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en la hoja M-663311 y con NIF B88029707), que comercializa los productos y los servicios konnect) según su disponibilidad y del cumplimiento de los requisitos previos a la suscripción de las Ofertas konnect.

Artículo 2. Lista de definiciones

En el contexto del presente documento, los términos y expresiones tienen los siguientes significados en la medida en que aparecen con su primera letra en mayúscula:

«Abonado» / «Usted» / «Su» / «Sus»	Se refiere a una persona física, titular de un Área de Cliente «My konnect», que ha suscrito una Oferta konnect, y que es responsable del cumplimiento del Contrato, del uso de la Oferta y del pago de los importes adeudados en virtud del Contrato.
«Activación»	Se refiere a la operación mediante la cual el instalador conecta el Equipo Konnect a Sus dispositivos conectados (en particular a Su ordenador) y le permite acceder a Internet, formalizada por un documento firmado por el Abonado.
«Condiciones Contractuales»	Se refiere al presente documento
«Contrato»	Se refiere a las Condiciones Contractuales y al contrato nominativo que define los derechos y obligaciones de Eutelsat, del Abonado y posiblemente de un Usuario, que constituyen la totalidad del acuerdo entre Eutelsat y el Abonado, y que solo les afecta a ellos, con exclusión de cualquier tercero
«Correo electrónico»	Se refiere a un mensaje electrónico enviado o recibido por Internet a una dirección de correo electrónico proporcionada por el Abonado o por Eutelsat
«Datos Personales»	Se refiere a toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona
«Derecho desistimiento»	de Se entienden por tal el periodo de los catorce (14) días naturales descrito en el Artículo 12, abajo.
«Dirección electrónica»	Se refiere a la dirección de correo electrónico declarada por el Abonado al realizar un Pedido, destinada en particular a



	intercambiar información / notificaciones / documentos / solicitudes relativas a la Oferta suscrita o, más en general, al Contrato
«Equipo Konnect»	Se refiere al equipo puesto a disposición por Eutelsat en el marco de la Oferta, que permite beneficiarse de los Servicios
«Guía de Tarifas konnect»	Se refiere a la lista completa y válida de todas las tarifas ofrecidas por Eutelsat y accesible en www.konnect.com
«Hoja de información estandarizada»	Se refiere a la presentación de las principales características de las Ofertas comercializadas por Eutelsat (excluyendo las tarifas) y accesible en www.konnect.com
«Identificación de Conexión»	Designa la Dirección electrónica y la contraseña (asignada por Eutelsat y elegida después por el Abonado) que permite la identificación y el acceso a Portal de Cliente «My konnect»
«Módem Box»	Módem Box WiFi HT2000W (con sus cables de alimentación) instalado en el interior y que permite beneficiarse de los Servicios contenidos en las Ofertas
«Nosotros» / «Nuestro» / «Nuestros»	Se refiere a Eutelsat que comercializa las Ofertas konnect
«Oferta»	Se refiere al(los) Servicio(s) ofrecidos por Eutelsat, descritos en el marco del Contrato, el Portal de «My konnect» y/o el Sitio web
«Opción(es)»	Se refiere a cualquier Servicio o material suscrito para completar la Oferta suscrita, que puede tener términos y condiciones específicas (precio, duración, condiciones contractuales adicionales o licencias aplicables, etc.)
«Pedido»	Se refiere a la suscripción a una Oferta konnect por cualquier medio aceptado por Eutelsat
«Portal de Cliente «My konnect»»	Se refiere al portal dedicada al Abonado, accesible con su Identificación de Conexión desde el Sitio web (accesible en www.konnect.com)
«Servicio(s)»	Se refiere a el/(los) servicio(s) de conexión a Internet por satélite proporcionado(s) en la Oferta suscrita
«Sitio web»	Designa el sitio web de konnect (www.konnect.com) editado por Eutelsat
«Usuario»	Se refiere a una persona que utiliza la Oferta suscrita por un Abonado, que puede ser un tercero al Contrato
«Usuario principal»	Se refiere al Usuario principal cuando no es el Abonado, declarado como tal a Eutelsat
«Zona de cobertura»	Se refiere a la(s) zona(s) geográfica(s) de España en la(s) que las ofertas están disponibles (o lo estarán cuando el satélite esté en pleno funcionamiento) tanto comercialmente como técnicamente.

Artículo 3. Suscripción a las Ofertas konnect

Sección 3.01 Capacidad de la persona que suscribe

Al suscribir una Oferta, Usted certifica es una persona física mayor de edad (18 años) y actúa según sus propias necesidades, y que tiene la capacidad legal para establecer un compromiso contractual con Eutelsat y para cumplir con Sus obligaciones bajo los términos del Contrato.

Si Usted suscribe la Oferta en beneficio de un tercero Usuario, Usted sigue siendo responsable ante Eutelsat, de cualquier administración o autoridad judicial, pero también de cualquier tercero, del cumplimiento por parte del Usuario de las disposiciones del Contrato y de las obligaciones contenidas en el mismo, así como de las obligaciones legales vinculadas a la



utilización de los servicios de acceso a Internet por satélite. A la primera solicitud de Eutelsat, Usted se compromete a proporcionar todos los elementos que permitan la identificación del Usuario.

Sección 3.02 Documentos e información que se deben comunicar en relación con la suscripción de la Oferta

Dentro de los diez (10) días del Pedido, se compromete:

- a firmar el contrato nominativo ligado a las Condiciones Contractuales y la [Guía de Tarifas konnect](#);
- a firmar la orden SEPA en caso de liquidación de Su Oferta por domiciliación.

En caso de falta de comunicación de estos elementos dentro de los plazos o de elementos incompletos, ilegibles o incorrectos, Eutelsat se reserva el derecho de cancelar Su Pedido, suspender Sus Servicios (Artículo 14) o de cancelar la Oferta según Sección 15.03. En general, en relación con el objeto del contrato, Usted se compromete a proporcionar a Eutelsat, dentro de un periodo de tiempo razonable, cualquier información y documentos necesarios para la provisión del Servicio y la perfección del Contrato que Eutelsat le solicite.

Eutelsat se reserva asimismo el derecho de efectuar cualquier verificación útil que le permita comprobar Su solvencia (y, en particular, de comunicar Sus Datos Personales a cualquier institución competente encargada por Eutelsat a tal fin en todo lo necesario), siempre que se cumplan las normas vigentes.

Sección 3.03 Requisitos previos técnicos

Antes de la suscripción de cualquier Oferta, Eutelsat le solicita que realice las siguientes comprobaciones:

- La configuración del local y la ubicación geográfica de Su vivienda le permite instalar el Equipo Konnect y beneficiarse de los Servicios:
 - o ¿Se encuentra Usted dentro de la Zona de cobertura de la Oferta?
 - o ¿Está despejada la zona geográfica hacia el sur (ausencia de obstáculos como un árbol, un edificio, una montaña o un monte, que puedan constituir obstáculos físicos para la recepción de los Servicios) de tal forma que permita apuntar la antena parabólica hacia el sur?
 - o ¿Está suficientemente alejada la zona geográfica de una fuente electromagnética (como un aeropuerto, etc.)?
- ¿Tiene la posibilidad legal de instalar el Equipo Konnect (tratándose de un material externo, al menos parcialmente)? ¿Necesita la autorización de Su propietario (si Usted es inquilino), la copropiedad, el municipio, etc.? ¿Es el edificio una instalación clasificada, tiene que solicitar autorizaciones en materia de urbanismo, etc.?
- ¿La instalación eléctrica de Su vivienda está correctamente conectada a tierra (tiene un «toma de tierra» para conectar la antena)?
- ¿Sus dispositivos conectados (y en particular su ordenador) tienen los requisitos previos que le permiten beneficiarse de la Oferta en lo que respecta a las velocidades y volúmenes de datos intercambiados (como se describe en Sección 4.02) y la información comunicada en la [Hoja de información estandarizada \(disponible en el Sitio web\)](#), y están equipados con un navegador?

Si Usted no realiza estas comprobaciones previas y no las cumple, Eutelsat no se hace responsable de cualquier mal funcionamiento eventual del/de los Servicio(s) o de los daños que resulten del incumplimiento de los requisitos previos técnicos mencionados anteriormente (tenga en cuenta que Eutelsat no excluye ninguna responsabilidad que no pueda excluirse como cuestión de derecho).



Sección 3.04 Las Ofertas

Las Ofertas konnect incluyen:

- La provisión de un Servicio de acceso a Internet,
- La aceptación por su parte de las bases del programa de subvenciones y Ayudas Banda Ancha 30 Mbps de la entidad estatal RED.ES, y la encomienda de gestión a Eutelsat de una subvención en su nombre.
- el suministro del Equipo Konnect durante la duración de Su Oferta, y hasta la resolución de la subvención de RED.es que permita en su momento transferirle la propiedad del Equipo Konnect como parte de Su primera suscripción.

Una o más Opción(es), presentada(s) en la [Hoja de información estandarizada](#), puede(n) estar disponible(s) para Su Oferta.

Para garantizar la protección de los menores de edad contra los sitios susceptibles de ofender su sensibilidad, existen en el mercado soluciones (gratuitas o de pago), compatibles con PC/Mac o en los teléfonos Android/iOS, disponibles en línea para ayudarle a limitar el acceso a los sitios web con contenidos inapropiados (sexo, drogas, armas, violencia, incitación al odio racial, etc.), o no recomendados para sus hijos.

Los padres también pueden personalizar sus propios perfiles de navegación, establecer horarios de acceso a Internet, ver el historial de los sitios visitados y crear «listas blancas» y «listas negras» para niños y adolescentes.

En la [Hoja de información estandarizada](#) disponible en el Sitio web se presenta una lista indicativa de los software de control parental compatibles con las Ofertas. Usted es responsable de instalar un software de control parental para asegurar el uso seguro de los Servicios por parte de los menores de edad.

Se le recuerda que Internet es una red abierta y, por lo tanto, la información que contiene no está protegida contra los riesgos de apropiación indebida, intrusión en Su sistema, piratería de datos, programas y archivos de su sistema, o contaminación por virus informáticos. Por consiguiente, los clientes deben dotarse por su propia cuenta, de sistemas de protección de su material y sus datos (por ejemplo, sistemas de copia de seguridad, antivirus y cortafuegos debidamente actualizados) que se adapten a sus propias necesidades para limitar los riesgos de utilización ilícita del servicio por terceros, de violación de la seguridad y de confidencialidad de los datos y de destrucción de los datos almacenados. Las consecuencias de cualquier ataque a la integridad y confidencialidad de los sistemas y equipos utilizados por el Usuario y/o el Abonado son de su exclusiva responsabilidad, y Eutelsat no puede ser considerada responsable de cualquier pérdida de datos/programas, cualquier contaminación por virus, cualquier pérdida financiera y/o comercial y/o cualquier pérdida de imagen que resulte de ello.

Sección 3.05 Validez de las Ofertas

Una Oferta puede ser objeto de suscripción (a menos que se indique lo contrario) desde el momento en que se publica en el Sitio web y permanece así hasta la fecha de validez indicada en el Sitio web o, en su defecto, mientras sea visible en el mismo. Cualquier promoción es válida bajo las mismas condiciones.

Las Ofertas konnect solo están reservadas para uso residencial y se pueden suscribir dentro de la Zona de cobertura. Antes de realizar cualquier Pedido, le invitamos a leer los criterios de instalación, así como a comprobar que la Oferta a la que piensa suscribirse se ajusta a sus necesidades y que se cumplen los requisitos previos.



El Pedido constituye la aceptación del Contrato y de los requisitos previos (enumerados en Sección 3.03). Eutelsat se reserva el derecho cancelar cualquier Pedido, si la instalación y/o la Activación de los Servicios no se pueden realizar por razones independientes de Eutelsat, sin que ello conceda ningún derecho a compensación. En este caso, le reembolsaremos sin demora la tarifa de configuración que ya haya pagado al realizar el Pedido.

Sección 3.06 Suscripción

La suscripción a las Ofertas konnect se puede hacer a través del Sitio web (www.konnect.com), por teléfono (900 838 577) o a través de uno de los revendedores autorizados por Eutelsat

En cualquier caso, el Abonado estará obligado contractualmente con Eutelsat por las disposiciones del Contrato vigente en la fecha del Pedido.

El Pedido será procesado por Eutelsat después del pago de los gastos de acceso, la recepción de un medio de pago válido y los documentos e información requeridos en relación con la suscripción, todo ello sujeto a Su elegibilidad y a la disponibilidad de la Oferta.

Las Opciones solo se pueden suscribir una vez al mes. En caso de cancelación de una Opción durante un mes determinado, solo podrá suscribir de nuevo una Opción al mes siguiente.

Sección 3.07 Derechos y obligaciones contractuales

Al solicitar una Oferta (u Opción), Usted acepta expresamente cumplir el Contrato, que junto con la [Guía de Tarifas konnect](#) y ofertas o promociones aplicables a su suscripción, determina las condiciones y tarifas de los productos y servicios de acceso a Internet por satélite proporcionados por Eutelsat y las condiciones en las que el Abonado y/o el Usuario se benefician de estos productos y servicios y pueden utilizarlos. En caso de renovación o modificación de Su Oferta por iniciativa suya, las Condiciones Contractuales aplicables serán las vigentes en la fecha de renovación o modificación de la Oferta.

Artículo 4. Acceso a Internet por satélite

Sección 4.01 Los principios de acceso

El Equipo Konnect, suministrado por Eutelsat e indispensable para el acceso al Servicio (en cuanto a sus características técnicas), está compuesto por una antena parabólica de 74cm de diámetro (o 90 cm sin coste adicional), una antena con alimentador de antena (1W), un mástil triple, un cable coaxial (30m), un Módem Box HT2000W (incluyendo un router Wi-Fi), un cable de alimentación y un cable Ethernet.

Para beneficiarse de la Oferta es necesario disponer e instalar Equipos Konnect compatibles con el Servicio prestado por Eutelsat a través de la red de satélites EUTELSAT (S.A.).

Para acceder al Servicio, el Abonado también se debe asegurar de que cumple con los requisitos previos técnicos, en particular en lo que respecta a su instalación y ubicación geográfica (Sección 3.03).

El Servicio de acceso a Internet por satélite (operado por Eutelsat) es un servicio remoto con recursos limitados, que puede dar lugar a restricciones que se imponen a cualquier operador de satélites. Del mismo modo, los proveedores de material pueden imponer restricciones al uso de sus productos. Con respecto al Equipo Konnect, se le invita a tomar nota de las posibles restricciones aplicables directamente en la documentación que se le proporciona en el momento de su entrega.



Sección 4.02 Velocidades, volúmenes y modalidades de gestión

Dentro de la asignación de datos de prioridad, las Ofertas konnect permiten el acceso a Internet de banda ancha de hasta 30, 50 o 100 megabits por segundo («**Mbits**») respectivamente en enlace descendente (recepción por el Abonado) para las Ofertas konnect Easy, konnect Zen y konnect Max, y hasta 5 Mbits en enlace ascendente (transmisión por el Abonado). Estas velocidades no están garantizadas (para más detalles consulte la [Hoja de información estandarizada](#)).

Estas velocidades no están garantizadas.

La latencia es de entre 600 y 700 milisegundos.

Las velocidades anunciadas (data speeds) son velocidades máximas, es decir, accesibles por el uso del Equipo Konnect, sujeto al uso del Servicio en condiciones normales, la ubicación del Suscriptor dentro de la Zona de Cobertura, el cumplimiento continuo de los requisitos técnicos, la ausencia de incidentes meteorológicos que afecten al Servicio y la correcta instalación y orientación de su Equipo Konnect.

En vista de las particularidades de la tecnología de los satélites, no se puede garantizar una velocidad mínima. Para más detalles sobre las velocidades, le invitamos a consultar la [Hoja de información estandarizada](#), cuyo contenido puede cambiar por la misma razón.

En particular, estas velocidades se pueden limitar bajo los siguientes supuestos:

- en caso de equipos obsoletos;
- debido a Su cableado y/o instalación eléctrica;
- debido a la configuración de Sus edificios, Sus dispositivos conectados, software y las aplicaciones instaladas y su tipo, o los conectores utilizados y las configuraciones de hardware adoptadas;
- debido a las aplicaciones y/o sitios visitados, el ancho de banda desarrollado a su nivel y el número de usuarios de Internet que los consultan simultáneamente;
- en caso de uso de Wi-Fi, cajetines CPL, un armario de cableado, o cualquier otro equipo intermedio que permita la recepción de la conexión a Internet;
- en caso de uso intensivo de la red por parte de todos los Usuarios, o incluso de congestión de la red;
- en presencia de obstáculos para la recepción o transmisión de la señal del satélite;
- en caso de uso que implique un alto tráfico o consumo de ancho de banda, conexión compartida o el uso simultáneo de Sus dispositivos conectados (ordenadores, tabletas, relojes conectados, etc.); de multiplicación del uso de conexiones intermedias; de actualizaciones (software, aplicaciones, etc.) ; de juegos en red; para ver videos, especialmente en directo (streaming); para mostrar la transmisión de televisión, en particular en el contexto del uso del decodificador-grabador de televisión; de descargas (carga o descarga) de contenido y/o datos; de uso de VPN seguras; etc.

Además, si Usted decide cambiar la configuración del Equipo Konnect, la nueva configuración puede afectar a la calidad del Servicio.

Con los paquetes konnect, usted tiene un determinado consumo de datos de Internet para el que se prioriza el tráfico (el volumen de datos de prioridad en función del paquete que elija, para obtener más detalles, consulte la [Hoja de información estandarizada](#), sin capacidad garantizada. Si supera su asignación de datos prioritaria, su consumo puede priorizarse después del consumo de otros usuarios de la red Eutelsat S.A. en caso de congestión, ya que Su velocidad de descarga puede verse afectada (se especifica que sus consumos no se cuentan durante la noche (de 1 a 6 AM - hora local) para el cálculo de su



tráfico prioritario), hasta el próximo reajuste mensual de Su Oferta. El volumen de consumo prioritario se reajusta al principio de cada nuevo periodo mensual de su Oferta. El volumen de consumo prioritario que no se usa en un mes determinado no se traspasa al mes siguiente.

Puede seguir la evolución de Su consumo en Portal de Cliente «My konnect» o llamando al Servicio de Atención al Cliente (900 838 647).

Incluso si su consumo prioritario no se utiliza en su totalidad, es posible que su ancho de banda se reduzca, particularmente durante los periodos de mucho uso de la red por parte de todos los usuarios de la red de satélites de EUTELSAT (S.A.), sean o no clientes de Eutelsat.

Le informamos igualmente de que ciertos usos de Internet son priorizados sobre otros (por ejemplo los usos correspondientes a conversaciones en tiempo real). Las aplicaciones que utilizan secuencias de vídeo, como la transmisión en línea o el vídeo bajo demanda (VOD) están sujetas a una limitación aplicada por Eutelsat S.A., que limita la calidad del vídeo que está viendo el suscriptor. Esto significa que hay una calidad máxima que los ocupantes o la familia pueden alcanzar para un flujo de video con su Paquete konnect (dependiendo del Paquete contratado), sin garantía. El uso de protocolos de Internet no prioritarios puede afectar a la velocidad de Su Servicio para dicho uso, e incluso puede provocar la suspensión de Sus Servicios en caso de un mal uso que sea perjudicial para otros usuarios de la red debido al monopolio del ancho de banda, o que pueda generar un mal funcionamiento del Servicio o de la red de satélites EUTELSAT (S.A.).

Si tiene dificultades con la velocidad anunciada por una causa distinta de las enumeradas anteriormente que no sea atribuible a Eutelsat (y sujeto al uso de un verificador de velocidad de Internet por satélite aprobado como el disponible en el Sitio web) o en caso de una interrupción del Servicio, le invitamos a que se ponga en contacto con Nosotros en el 900 838 647 o a que nos escriba a través de Su Portal de Cliente «My konnect». En caso de que la interrupción del Servicio, no sea el resultado de un incumplimiento por Su parte, por parte de un Usuario o de cualquier otro objeto o animal bajo Su custodia, Usted puede ser elegible para los siguientes recursos de garantía: mejora del servicio, reemplazo, reducción de precio, terminación y en caso de daños causados por Eutelsat, compensación de acuerdo con la normativa vigente. Además, también puede iniciar procedimientos para la resolución de controversias con el órgano de conciliación (véase el artículo 20) o con un tribunal competente (véase el artículo 21).

Sección 4.03 El mantenimiento

Con el fin de asegurar el funcionamiento de su red o de la Oferta suscrita, Eutelsat se reserva el derecho de llevar a cabo cualquier operación de mantenimiento preventivo o correctivo y de actualizar el software o el hardware del sistema. En la medida de lo posible, estas operaciones se llevarán a cabo en coordinación con Usted y se le notificarán con antelación y en un plazo razonable las operaciones de mantenimiento, dependiendo de su urgencia y/o de la necesidad de asegurar la seguridad de red.

Puede haber interrupciones en la prestación de nuestros Servicios como resultado de eventos para los que no tenemos la culpa, así como el trabajo de mantenimiento requerido por razones operativas. Las interrupciones cortas hasta un máximo de un (1) día al mes no se considerarán un incumplimiento del Contrato. Con la excepción de los pasivos que no pueden ser excluidos como una cuestión de derecho, No podemos ser responsables, y ninguna compensación se le deberá a Usted, como resultado del impacto de las operaciones de mantenimiento en las velocidades de datos anunciadas o en caso de una interrupción del Servicio en la medida en que hasta un máximo de un (1) día al mes, sujeto a las



regulaciones aplicables. Si experimenta alguna interrupción, puede ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente de acuerdo con el artículo 18.

Sección 4.04 Medidas de Seguridad

Con el objeto de prevenir riesgos, vulnerabilidades, o brechas de seguridad e integridad, Eutelsat S.A. (sociedad anónima francesa, con domicilio social en 32, Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – France, inscrita en el Registro de Comercio y Sociedades de París con el número 422 551 176) utiliza un sistema certificado de gestión de la seguridad de la información de acuerdo con la ISO 27001. Sobre esta base, Eutelsat S.A. cumple con las mejores prácticas para garantizar un alto nivel en ciberseguridad: instalaciones seguras, protegidas por medidas de seguridad física, acogen las operaciones de Eutelsat S.A., se capacita regularmente a los empleados, se realizan periódicamente auditorías de seguridad de terceros y pruebas de penetración, los eventos de seguridad son estrictamente monitoreados y tratados y informados en un proceso de mejora continua. Se puede encontrar información detallada en <https://www.eutelsat.com/en/support/technical-support-teleports-resources-tools.html>.

Artículo 5. El material

Sección 5.01 Tipo

En vista de las particularidades técnicas de la red de Internet accesible a través de la red de satélites EUTELSAT (S.A.) operada por Eutelsat, es necesario tener e instalar Equipos Konnect compatibles con las Ofertas y la red para aprovechar los Servicios.

La composición del Equipo Konnect se recuerda en Sección 4.01. Para más información, por favor visite el sitio web del fabricante: <https://www.hughes.com/>.

Sección 5.02 Condiciones particulares o restricciones del fabricante

El Equipo Konnect es solo para uso fijo (por ejemplo, no debe instalarse en una vivienda móvil y se debe instalar en un soporte fijo e inamovible). En cuanto al Módem Box, se debe instalar en una habitación que no tenga humedad y que se mantenga a una temperatura razonable.

Usted es responsable de evitar cualquier modificación, división o duplicación de cualquier línea y/o cable de señal del Equipo Konnect. Usted se compromete a no eliminar ninguna marca o etiqueta del Equipo Konnect.

Cuando el Equipo Konnect (en particular el Módem Box) no se utilice, Usted se compromete a dejarlo en modo de espera y a no apagarlo cortando la alimentación eléctrica.

Sección 5.03 Propiedad y Transferencia de riesgos del Equipo Konnect

El Equipo Konnect puesto a su disposición por Eutelsat como parte de la suscripción a la Oferta, sigue siendo de entera propiedad de Eutelsat

Por lo tanto, Usted no puede vender o arrendar el Equipo Konnect, ni puede estar sujeto a embargo por ninguno de Sus acreedores.

Durante todo el periodo de disponibilidad y en cuanto reciba el Equipo Konnect, Usted correrá con los gastos (y por tanto con el coste) de la reparación en caso de deterioro (excepto en caso de deterioro debido al desgaste normal o a un defecto del propio equipo) o de desaparición (pérdida o robo) de la totalidad o parte del equipo que compone el Equipo Konnect, sea cual sea la causa. Usted es responsable de evitar que se produzcan estos riesgos, de los que será responsable.



Usted se compromete, a la primera solicitud de Eutelsat, a proporcionarnos cualquier información relativa a la ubicación del Equipo Konnect, y en particular del Módem Box, y se abstendrá de desplazarlo sin informar previamente a Eutelsat

En caso de desistimiento o cancelación, Sólo necesitamos que nos devuelva la casilla Módem Box (artículo 5.05); si desea retirarlos, asumirá el coste de la extracción de la antena parabólica, el montaje, el cabezal del transceptor HA200, la unidad de fuente de alimentación, el mástil penetrante y el cable coaxial que no correrán a cargo de Eutelsat (para más información véase la sección 5.05(b) y 5.05(c)).

Después de Su primera suscripción, a menos que Usted declare expresamente lo contrario (a la siguiente dirección: espana-subsunciones@konnect.com), Usted autoriza a Eutelsat, – en tanto en cuanto este último sea miembro del programa RED.es, a solicitar en Su nombre y representación la subvención del precio del Equipo Konnect y el coste de su instalación estándar (por un importe máximo de 400 euros impuestos incluidos, para personas físicas). En caso de que se obtenga la subvención mencionada, Eutelsat le transferirá la propiedad del Equipo Konnect, especificando que esta transferencia está subvencionada por la entidad estatal RED.es, no se le pedirá ninguna cantidad.

El cliente otorga representación al operador para solicitar en su nombre la subvención y, en su caso, subsanar la solicitud.

El cliente autoriza a Red.es para consultar de oficio la acreditación de estar al corriente de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social. En el caso de que usted no preste su consentimiento, deberá facilitar a Eutelsat para su gestión los correspondientes certificados.

Si obtiene la subvención, tratándose además de material comprado (e instalado) en el marco de la financiación de un programa de subvenciones del gobierno local, regional o central, Usted es plenamente responsable del pleno cumplimiento de los requisitos asociados a la subvención durante todo el periodo especificado en las bases de la subvención. En concreto, como se trata de una subvención de RED.es, se le informa que:

1. el Equipo Konnect se le proporciona en términos de la venta subvencionada del mismo.
2. con la Activación del Servicio de conectividad, Eutelsat está autorizado a solicitar, administrar y obtener en Su nombre el pago de la subvención regulada por el Real Decreto 898/2017 de 6 de octubre de 2017, relativo a las subvenciones directas para el acceso a los servicios de banda ancha de un mínimo de 30 Mbits, subvención que está destinada a cubrir los costes relacionados con la instalación, el suministro de Equipos Konnect y los eventuales gastos de acceso al Servicio.
3. en el marco de la gestión de esta subvención y del Contrato, Usted autoriza a Eutelsat a proporcionar los Datos Personales necesarios a las autoridades para beneficiarse de la subvención.
4. la subvención de RED.es está sujeta a condiciones. En este sentido, se le informa de la obligación de salvaguardar el Equipo Konnect subvencionado durante un periodo de cinco (5) años y de las consecuencias del incumplimiento de esta obligación, tal y como se regula en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 898/2017.

En cuanto se obtiene la subvención de RED.es, se le transfiere la propiedad del Equipo Konnect y la carga sobre los riesgos de deterioro (excepto en caso de deterioro relacionado con un defecto del propio equipo en las condiciones que se indican a continuación) o de desaparición (pérdida o robo) de la totalidad o parte del material que compone el Equipo Konnect, sea cual sea la causa.



En la medida en que Usted ha adquirido el Equipo Konnect como consumidor, se beneficia de una garantía legal de conformidad durante un periodo de dos años (24 meses) a partir de la entrega del Equipo Konnect (en el momento de la entrega inicial o en caso de sustitución). Para beneficiarse de esta garantía de conformidad, debe informarnos del defecto encontrado dentro de los dos (2) meses siguientes a su descubrimiento.

Después de un periodo de doce (12) meses tras la entrega del Equipo Konnect (o dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrega de la parte del Equipo Konnect que haya sido reemplazada), Usted será responsable de demostrar que el defecto de conformidad que Usted afirma se debe a Eutelsat. Antes de la expiración de este plazo, se presumirá la responsabilidad de Eutelsat y la carga de la prueba en contrario recaerá en Eutelsat.

En caso de aplicación de esta garantía de conformidad, se aplicarán consecuentemente las disposiciones del Artículo 18 al final del periodo de 24 meses mencionado anteriormente, y correrá a Su cargo cualquier desplazamiento de un técnico o la sustitución (según las condiciones financieras presentadas en la [Guía de Tarifas konnect](#)) de la totalidad o parte del Equipo Konnect.

Sección 5.04 Seguro

Le recomendamos que contrate cualquier seguro que sea útil o necesario para cubrir cualquier daño que pueda ser causado al Equipo Konnect o por él mismo, ya sea Usted el que provoque dicho daño, o un tercero o como resultado de las inclemencias del tiempo.

En caso de deterioro (con un origen externo al material), pérdida o robo de la totalidad o parte del Equipo Konnect, Eutelsat le facturará por el material (según las condiciones financieras establecidas en la [Guía de Tarifas konnect](#)); si Usted contrata un seguro, será responsable de tomar las medidas necesarias para recibir el reembolso, ya que Eutelsat no está en condiciones de intervenir en este contexto.

Al recibir Su pago, Eutelsat le enviará, de acuerdo con los términos y condiciones que se le especificarán, la totalidad o parte del Equipo Konnect en sustitución del (de los) elemento(s) que se hubieran deteriorado, perdido o robado.

Sección 5.05 Devolución del Equipo Konnect

(a) *En caso de anulación del Pedido antes de la Activación de Su Oferta*

En este caso, usted deberá:

- rechazar la entrega si aún no se ha producido en el momento de la notificación de la anulación por Su parte,
- no abrir el paquete si ya ha sido entregado.

La devolución del Equipo Konnect se realiza mediante un bono de devolución que Eutelsat pondrá a Su disposición. Si no se devuelve el Equipo Konnect, se le facturará de acuerdo con las condiciones financieras establecidos en la [Guía de Tarifas konnect](#). Si usted es elegible para cualquier reembolso de Eutelsat, no podrá realizarse hasta que el Equipo Konnect haya sido devuelto.

(b) *En caso de ejercicio del derecho de desistimiento*

En caso de que ejerza su derecho de desistimiento (según las condiciones del Artículo 12), Usted es responsable de devolver el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.). gracias al bono de devolución que Eutelsat pone a Su disposición, dentro de los treinta (30) días siguientes a su decisión de desistir.

El Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) se debe devolver en un embalaje apropiado que permita un transporte seguro y que sea adecuado para asegurar



la protección del Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.), y que sea idéntico o equivalente al embalaje utilizado cuando se le entregó.

Si Eutelsat no recibe el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) dentro del periodo de treinta (30) días mencionado anteriormente (y si Usted no puede demostrarnos que el paquete fue enviado dentro del periodo mencionado), el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) se le facturará según las condiciones financieras indicadas en la [Guía de Tarifas konnect](#). Si usted es elegible para cualquier reembolso de Eutelsat, no podrá realizarse hasta que el Módem Box haya sido devuelto.

(c) En caso de cancelación

Tras cancelar Su Contrato por cualquier razón, excepto en el caso de que su subvención de RED.es haya sido aprobada, Usted es responsable de devolver el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.), en buen estado de funcionamiento, mediante al bono de devolución puesto a Su disposición por Eutelsat, en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha efectiva de rescisión de Su Oferta.

El Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) se debe devolver en un embalaje apropiado que permita un transporte seguro y que sea adecuado para asegurar la protección del Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.), y que sea idéntico o equivalente al embalaje utilizado cuando se le entregó.

Si Eutelsat no recibe el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) dentro del periodo de treinta (30) días mencionado anteriormente (y si Usted no puede demostrarnos que el paquete fue enviado dentro del periodo mencionado), el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) se le facturará según las condiciones financieras indicadas en la [Guía de Tarifas konnect](#). Si usted es elegible para cualquier reembolso de Eutelsat, no podrá realizarse hasta que el Módem Box haya sido devuelto.

Sección 5.06 Gestión de materiales eléctricos y electrónicos

Como proveedor de los Equipos Konnect, y de acuerdo con nuestras obligaciones según la Directiva 2002/96/CE sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y cualquier enmienda a la misma (la Directiva RAEE), le informamos expresamente de que los componentes de los Equipos Konnect se consideran aparatos eléctricos y electrónicos que pueden tener efectos sobre el medio ambiente y la salud humana. Por lo tanto, estos equipos no se deben desechar como residuo municipal no clasificado y se deben recoger por separado y reciclarse entregándolos en un punto de recogida adecuado para su tratamiento, recuperación y reciclado. Usted se compromete a cumplir estas obligaciones, o cualquier obligación que las complemente o reemplace, cuando el Equipo Konnect ya no sea de utilidad para Usted y para Nosotros.

Artículo 6. Entrega del Equipo Konnect

Sección 6.01 Modalidades

Se le entregará a Usted el Equipo Konnect (y puede ser recibido por Usted o por cualquier tercero designado por Usted) exclusivamente dentro de la Zona de cobertura de un transportista designado por Eutelsat, en la dirección indicada en el momento del Pedido.

Por favor, no desempaquete el Equipo Konnect antes de que llegue el instalador, para evitar el riesgo de dañar la totalidad o parte del Equipo Konnect antes de la instalación.

Sección 6.02 Plazo

El Equipo Konnect se le entregará dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la recibo por Eutelsat del pago de Su Tarifa de Configuración, de Su Contrato firmado y de una media válida de pago de Su cuota mensual. Usted se compromete a estar presente en la dirección



de entrega el día en que está programada la entrega del Equipo Konnect, y a no retrasar su entrega.

Se le informa de que, en función de la situación geográfica de la dirección indicada en el momento del Pedido y de su accesibilidad, se podrá prorrogar el plazo mencionado, sin que pueda exceder de treinta (30) días a partir de la confirmación del Pedido.

Sección 6.03 Incumplimiento de entrega en plazo

En caso de incumplimiento de la entrega en los plazos indicados anteriormente, que no se deba a un caso de fuerza mayor, Usted podrá rescindir el Contrato de la siguiente manera:

1. Primero debe emplazar formalmente a Eutelsat para su ejecución, enviando un correo. Esta notificación formal debe contener el nuevo plazo que Usted otorga a Eutelsat para su ejecución;
2. Si Eutelsat no respeta el nuevo plazo, Usted podrá rescindir el Contrato por correo.

El Contrato quedará rescindido cuando Eutelsat reciba el correo que formalice la rescisión.

Si el Contrato se rescinde, Eutelsat le reembolsará todas las cantidades pagadas en relación con la suscripción a la Oferta. El reembolso se realizará mediante el medio de pago utilizado para abonar las cantidades pagadas en la suscripción.

A todos los efectos, se especifica que la falta de entrega del Equipo Konnect en el último día del plazo debido a Su ausencia en la recepción del Equipo Konnect no constituye un caso de incumplimiento de entrega en plazo.

Sección 6.04 Precios

La entrega del Equipo Konnect es gratuita, salvo que se le indique una tarifa (en concreto en caso de dificultad de acceso a la dirección indicada en el momento del Pedido).

Sin embargo, se le puede facturar cualquier nuevo envío del material en caso de imposibilidad de entrega que sea imputable a Usted.

Si es imposible entregar el Equipo Konnect en la dirección de instalación, Eutelsat se reserva el derecho de rescindir el Contrato (Sección 15.03).

Sección 6.05 Conformidad

Usted es responsable (o cualquier persona que se encuentre presente en la dirección indicada en el momento del Pedido para recibir la entrega), de comprobar la conformidad y el estado visible del paquete recibido, y formular las salvedades razonadas al transportista en el momento de la entrega y luego confirmarlas por escrito al transportista (enviando una copia del correo a Eutelsat).

En el caso de que el paquete esté especialmente dañado, le invitamos a rechazar la entrega y a informarnos lo antes posible, para que se pueda programar una nueva entrega (siempre que el transportista confirme el estado del paquete).

Artículo 7. Instalación del material y Activación

Sección 7.01 Recordatorio de las comprobaciones y advertencia

Como recordatorio, antes de la instalación del Equipo Konnect, Usted es responsable de comprobar que se cumplen los requisitos previos técnicos establecidos en Sección 3.03, y Eutelsat declina toda responsabilidad al respecto.

En este sentido, Eutelsat llama Su atención sobre el hecho de que es posible que la totalidad o parte del Equipo Konnect, una vez instalado, no pueda ser desinstalado, o solo pueda hacerse dañando el soporte al que ha sido fijado (edificio, techo, etc.).



Todo el software contenido en el Equipo Konnect es propiedad del fabricante: Se compromete a no intentar apropiarse indebidamente del mismo.

Sección 7.02 Cita con un instalador

Una vez confirmado el pedido, un técnico de instalación se pondrá en contacto con usted para concertar una cita de instalación con Usted dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a recibo por parte de Eutelsat del pago de su tarifa de configuración, de su contrato firmado y de una media válida de pago de su cuota mensual (a menos que el suscriptor solicite un período más largo y se acuerde entre el suscriptor y el técnico de instalación).

Se especifica que el instalador no es en absoluto responsable de la configuración de Sus objetos conectados (en particular Su ordenador) o de su red, que no forman parte del Equipo Konnect.

Además, Eutelsat no se hace responsable del correcto funcionamiento de las herramientas de terceros (dispositivos conectados) a través del sistema satelital y de la compatibilidad con sus Paquetes y Servicios.

Sección 7.03 Coste de la instalación

Eutelsat paga la instalación estándar (que incluye la activación simultánea de Su Oferta), tal y como se define en el Anexo 1, en el momento de Su primera suscripción, especificándose que Usted autoriza a Eutelsat a solicitar, en Su nombre, la subvención del coste de esta primera instalación estándar a la organización RED.es (en la medida en que Eutelsat sea miembro del programa).

Usted acepta estar presente en la dirección indicada en el Pedido a la hora acordada para la cita. Pueden aplicarse gastos adicionales (según se indica en las condiciones financieras de la [Guía de Tarifas konnect](#)), si Usted cancela la cita para la instalación el mismo día o el día anterior a la misma.

Si se aplica el requisito de la instalación de un punto de anclaje (earthing), se debe cumplir con respecto a las leyes y reglamentos aplicables. En algunos lugares, el hecho de no instalar una conexión a tierra eficaz representa una violación de las normas de construcción locales. Usted es responsable de asegurarse de que se instale dicha puesta a tierra para cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Aquí se indica expresamente que la instalación de una conexión a tierra o la conexión entre una «toma de tierra» existente y la antena no forma parte de una instalación estándar.

En caso de que no se pueda realizar una instalación estándar del Equipo Konnect, se deberá realizar una instalación no estándar (incluyendo la Activación simultánea de Su Oferta), a Su cargo (los costes serán facturados por Eutelsat), después de que Usted acepte una estimación.

En el Anexo 1 de las presentes Condiciones Contractuales se establecen las características de las instalaciones estándar y los tipos de instalaciones no estándar y sus respectivas tarifas, siempre que se puedan determinar de antemano con el instalador, se especifican en la [Guía de Tarifas konnect](#) (el instalador le mostrará la información y las modalidades de la instalación no estándar). Se le especifica que ciertos casos de instalación no estándar pueden ser acumulativos en relación con las tarifas.

A falta de un acuerdo sobre la realización de una instalación no estándar y de la firma de un presupuesto por Su parte, la instalación no se podrá llevar a cabo y Su Pedido será



cancelado. Dependerá de Usted devolver el Equipo Konnect en las condiciones de Sección 5.05(a).

Sección 7.04 Activación

(a) *Activación de la Oferta*

Una vez completada la instalación, el instalador procederá a la Activación de Sus Servicios.

Se le recuerda expresamente que si no se instala completamente el Equipo Konnect (en caso de rechazo de la instalación o interrupción de la misma), no es posible proceder a la Activación de la Oferta y beneficiarse de sus Servicios.

(b) *Activación de la Opción*

Al mismo tiempo que se suscribe a su paquete, Usted se puede suscribir (por teléfono (900 838 577), a través del Sitio web o a través de un distribuidor autorizado de Eutelsat) a una o más Opciones enumeradas en la lista que aparece en el Sitio web (en particular en la [Hoja de información estandarizada](#)).

Para suscribirse a una o más opciones después de suscribirse a su paquete, le invitamos a que se ponga en contacto con el Servicio de Atención al Cliente (900 838 647). La(s) opción(es) se activa(n) en el momento de la suscripción.

No es posible solicitar la activación o desactivación de una Opción más de una (1) vez al mes.

Sección 7.05 Desinstalación

Eutelsat llama Su atención sobre el hecho de que no asume la desinstalación de los elementos del Equipo Konnect. Usted es libre de desinstalarlo o de hacer que un profesional lo desinstale a Su cargo.

Sin embargo, si ha tenido una instalación estándar o una instalación no estándar según los CASOS 1 a 4 y 7, y desea que se desinstale el Equipo Konnect, Eutelsat, se le pondrá en contacto con un técnico, en cuyo caso las tarifas aplicables se indican en la [Guía de Tarifas konnect](#).

Para las instalaciones no estándar según los CASOS 5 y 6, Eutelsat también puede ponerlo en contacto con un técnico y se le comunicará el coste de la desinstalación según la estimación.

En ese caso, se deberá acordar una cita con un técnico. Tras la desinstalación, a menos que se le haya transferido la propiedad del Equipo Konnect, el técnico que realizó la desinstalación se llevará el Equipo Konnect desinstalado.

Eutelsat tampoco será responsable de la devolución de los edificios / locales / soportes en los que se instaló el Equipo Konnect y que podrían haber sido modificados durante la instalación y/o desinstalación del Equipo Konnect a su estado original.

Artículo 8. Duración del Contrato y duración de la Oferta

Sección 8.01 Duración del Contrato

El Contrato entra en vigor a partir de la validación del Pedido y de la aceptación de las Condiciones Contractuales, caracterizadas por el envío de un correo electrónico de confirmación a la Dirección electrónica que Usted indicará durante Su suscripción.

El Contrato quedará rescindido una vez que Eutelsat y el Abonado hayan cumplido todas sus obligaciones (pago de los importes adeudados, devolución del material, etc.).



Sección 8.02 Duración de la Oferta

La Oferta se suscribe por un periodo inicial de once (11) meses más el prorrateo del mes en curso el día de Activación de la Oferta por el instalador; al final de este periodo de compromiso (y en el caso de una Oferta no vinculante), la Oferta se renovará tácitamente por periodos sucesivos de un (1) mes, excepto en los siguientes casos:

- Cancelación anticipada del Contrato (véase el artículo 15);
- En el caso de un cambio de Oferta a una Oferta cuyo precio no promocional sea inferior a la Oferta actualmente suscrita, en cuyo caso, como esta migración constituye una modificación sustancial de Su Oferta, Usted volverá a comprometerse automáticamente por un nuevo periodo de doce (12) meses a partir de la fecha en que Su migración sea efectiva (bajo las condiciones descritas en Sección 13.02).

Le informaremos por correo electrónico del final de Su período de compromiso. Después de su período de compromiso, le enviaremos anualmente un correo electrónico, proporcionándole información sobre las mejores condiciones de precio aplicables que puedan interesarle.

En cuanto a las Opciones que se puedan suscribir, se suscriben por un duración igual a la duración restante de la Oferta suscrita a la que se refieren. Por la presente se especifica que la cancelación de una o más Opciones (en las condiciones descritas en Sección 15.05(c)) no provoca la cancelación de la Oferta. Por el contrario, la cancelación de la Oferta (de conformidad con el artículo 15) implicará la cancelación de las Opciones suscritas vinculadas a la misma.

Artículo 9. Tarifas de las Ofertas konnect

Todas las tarifas actuales aplicables se establecen en la [Guía de Tarifas konnect](#), disponible en el Sitio web (<http://www.konnect.com>).

Las tarifas aplicables son las vigentes el día del Pedido, renovación o modificación de la Oferta.

Se indican con todos los impuestos incluidos (tienen en cuenta el IVA aplicable el día del Pedido, renovación o modificación de la Oferta), y no incluyen los gastos adicionales (acceso, entrega, instalación, cancelación, gastos en caso de impago (recuperación), no devolución del equipo, etc.). En la medida en que el tipo de IVA o cualquier otro impuesto aplicable se incrementa durante la vigencia del Contrato, este cambio podrá ser repercutido por Eutelsat según las tarifas aplicables en la fecha del Pedido, tan pronto como entren en vigor, y Eutelsat se compromete a esforzarse al máximo para informarle de ello por los medios que considere oportunos.

Sin embargo, si la modificación anterior hiciera que la tarifa de la Oferta o del Equipo Konnect fuera desproporcionada con respecto al precio del Servicio actual, Eutelsat y el Abonado podrá rescindir el Contrato mediante carta registrada con el acuse de recibo dirigido a la otra parte sin incurrir en responsabilidad de Eutelsat.

Se factura una cuota mensual por cada Oferta, así como por las Opciones eventuales suscritas, excepto en el caso de una oferta promocional especial. También se deben pagar los gastos de acceso y, si procede, los gastos de entrega, instalación, cancelación, no devolución de material, gastos de recogida, etc.

Las tarifas por el uso de los Servicios, el Equipo Konnect y las Opciones pueden ser modificadas libremente en cualquier momento por Eutelsat Sin embargo, las modificaciones no se



aplicarán a un Contrato en curso, salvo en caso de modificación de las Ofertas, del Contrato o de su renovación (según las condiciones de la Sección 13.01).

Artículo 10. Facturación y Pago

Sección 10.01 Modalidades de facturación

(a) *Tarifas de acceso*

Se pagarán las tarifas de configuración, o su información de pago proporcionada a tal fin, cuando se haga el Pedido, en su suscripción inicial. Si usted debe rescindir su contrato y usted decide suscribirse a un paquete diferente en la misma dirección, las tarifas de acceso se le facturarán de nuevo.

(b) *Ofertas y Opciones*

Se factura una cuota mensual por cada Oferta, así como por las Opciones eventuales suscritas, excepto en el caso de una oferta promocional especial.

La cuota de la Oferta se factura mensualmente por adelantado (es decir, una factura para el mes siguiente a principios de mes). De esta forma, Su primera factura incluirá el precio de Su primer mes completo de la Oferta, más el *prorrateo* del mes durante el cual el instalador ha realizado la Activación de Su Servicio, a contar desde la fecha de Activación hasta el último día del mes de Activación (excepto para las ofertas promocionales especiales).

Las tarifas de Opciones se facturan mensualmente por adelantado, es decir, las tarifas para el mes siguiente se facturan a principios de ese mes. Cuando se suscribe a una opción junto con un paquete, la opción se factura junto con el paquete, en las condiciones descritas en el párrafo anterior. Si, sin embargo, se suscribe a una Opción de forma independiente, no se le facturará por la *prorrata* del mes durante el cual se suscribe y activa la Opción, y la factura emitida después del mes en que se realiza la suscripción a la Opción comprenderá las tarifas del Paquete y de la Opción para el mes actual.

(c) *Gastos adicionales*

- Instalación

Según se ha indicado, los gastos de instalación estándar corren a cargo de Eutelsat y pueden ser subvencionados por el organismo estatal RED.es.

En caso de instalación no estándar, los gastos adicionales (presentados en la [Guía de Tarifas konnect](#)) correrán a su cargo, sujetos a la aceptación del presupuesto que se le presentará. Si no lo acepta, el Equipo Konnect no puede ser instalado y no podrá beneficiarse de Sus Servicios. Su Pedido se cancelará y Usted será responsable de devolver el Equipo Konnect según las modalidades previstas en la Sección 5.05(a).

Si Usted acepta el presupuesto, Eutelsat le facturará los gastos de instalación no estándar como parte de su primera factura, una vez que la instalación haya sido completada.

- Gastos de cancelación y de cobro

Además de los gastos anteriores, se le podrán cobrar gastos de cancelación (según las condiciones establecidas en Artículo 15) y/o derechos de cobro en caso de facturas impagadas, cuyos importes o modalidades de cálculo se especifican en la [Guía de Tarifas konnect](#).

Estos gastos se le facturarán en el momento en que ocurra el evento.

- Pago en caso de no devolución del material



Si no se devuelve el Equipo Konnect o el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) según las condiciones establecidas en las Secciones 5.05(a), 5.05(b) y 5.05(c), le serán facturados por Eutelsat según las condiciones financieras establecidas en la [Guía de Tarifas konnect](#).

Estos importes le serán facturados al final del periodo de devolución de treinta (30) días concedido.

- **Equipo Konnect**

Si se obtiene la subvención de RED.es (siempre que Eutelsat sea miembro de este programa de subvenciones), Eutelsat le enviará una factura por las tarifas de acceso, la instalación, y el Equipo Konnect, y el importe de la subvención por la organización estatal RED.es le serán deducidos en su totalidad, el resto correrá a Su cargo. De acuerdo con las bases, el importe subvencionado será como máximo de 400 €, impuestos incluidos siempre que estos no sean recuperables por su parte, en cuyo caso la subvención máxima sería de 330,58€.

Sección 10.02 Modalidades de pago

Todos los importes adeudados en virtud del Contrato se le facturarán en el medio de pago notificado por Usted en el momento del Pedido (a menos que usted nos proporcione otro medio de pago, en cuyo caso usaremos el posterior para procesar el pago de todas las sumas adeudadas en virtud del Contrato).

Se considerará que el Abonado es el titular legítimo de los medios de pago que utiliza para pagar todos los importes adeudados en virtud del Contrato, sin que Eutelsat esté obligado a realizar ninguna verificación adicional.

Con el fin de limitar el riesgo de dificultades, le recomendamos que si vive en España y tiene una cuenta bancaria en ese país, pague las cantidades adeudadas en virtud de la Oferta suscrita mediante domiciliación bancaria. Se especifica que la validación de Su Pedido y la Activación de Sus Servicios están sujetos a la recepción de un medio de pago válido por parte de Eutelsat

Tenga en cuenta que Eutelsat no acepta medios de pago de cuentas bancarias situadas en países fuera de la Unión Europea (excepto Suiza y el Reino Unido posterior al brexit).

En caso de que decida pagar por domiciliación bancaria y si, por cualquier motivo, los datos bancarios facilitados no permiten el pago de los importes adeudados (por ejemplo, en caso de datos de contacto incompletos o incorrectos), Eutelsat se reserva el derecho de suspender los Servicios o de cancelar el Contrato (según las condiciones definidas en Sección 10.04).

Es su responsabilidad proporcionarnos información actualizada de tarjetas de crédito, débito e SEPA de manera oportuna para permitirnos recopilar todas y cada una de las sumas en curso. Si no podemos recibir el pago a través de dichos medios, usted nos da su consentimiento para cobrar el pago por cualquier otro método, incluido el uso de otros métodos de pago directo u otra información que ya nos haya proporcionado.

Sección 10.03 Facturas

Todas Sus facturas estarán disponibles, junto con el seguimiento de Su consumo, en Portal de Cliente «My konnect» y Eutelsat las conservará.

Salvo en el caso de un litigio legítimo y justificado que pueda constituir un motivo de impago, Usted está obligado a pagar las facturas a su vencimiento (salvo en el caso de que haya optado por el pago por domiciliación bancaria, en cuyo caso el pago se efectuará por este medio, en una fecha determinada). En caso de litigio legítimo, Eutelsat lo estudiará.



Al final de Sus Servicios, emitiremos una factura final que muestre la posible cantidad total, adeudada por Usted en relación con la rescisión del Contrato.

Sección 10.04 Incidente de pago y gestión de impagados

Salvo en caso de litigio legítimo y debidamente justificado, cualquier impago y retraso en el pago (incluso parcial) de una factura será objeto de un procedimiento de cobro, de acuerdo con los siguientes pasos:

- **1ª fase:** Nuestro Servicio de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Usted (por correo electrónico y/o teléfono) para recordarle la necesidad de proceder al pago de Su factura;
- **2ª fase:** si Su factura no se paga en el plazo de 15 (quince) días a partir de la fecha de contacto o intento de contactar con Nuestro Servicio de Atención al Cliente, Eutelsat enviará un correo certificado para obtener el pago.

En caso de falta de pago de Su factura dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción del mencionado correo certificado:

- Se deberán pagar todos los importes adeudados a Eutelsat correspondientes al mes en curso o a los meses anteriores que no hayan sido abonados, independientemente de la procedencia de dichos importes (suscripciones, gastos, opciones, etc.);
- Eutelsat se reserva el derecho de suspender temporalmente (ya sea parcial o en su totalidad) Su Servicio (esta suspensión no le exime de Sus obligaciones en virtud del Contrato y, en particular, de Sus obligaciones de pago).

En caso de falta de pago de Sus facturas durante tres (3) meses consecutivos, o en caso de que Sus Servicios se suspendan temporalmente dos veces según las condiciones del párrafo anterior, Eutelsat se reserva el derecho de suspender definitivamente Sus Servicios (esta suspensión no le exime de Sus obligaciones según los términos del Contrato, y en particular de Sus obligaciones de pago), y de cancelar el Contrato según las condiciones de Sección 15.03.

En cualquier caso, Eutelsat se reserva el derecho de facturarle los gastos de cobro de 4 euros si envía un correo certificado.

En caso de cancelación del Contrato, a menos que se le haya concedido la subvención RED.es y, por lo tanto, la propiedad que se le haya pasado, Usted es responsable de devolver el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) según las condiciones de Sección 5.05(c). En caso de que no lo haga, se le facturará el cuadro de módem de acuerdo con las condiciones financieras indicadas en la [Guía de Tarifas konnect](#).

En caso de que le corresponda un reembolso por parte de Eutelsat, solo se realizará después de que se haya devuelto el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) y se haya producido el cobro final de todos los importes que Usted adeudara.

Por último, Eutelsat se reserva el derecho de recurrir a una empresa externa de cobro de deudas en caso de impago de los importes adeudados y/o de remitir el asunto a cualquier órgano de mediación (en particular a través de la plataforma europea de resolución de litigios:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, para luego apelar a cualquier jurisdicción competente.



Artículo 11. Uso conforme a la Oferta

Sección 11.01 Uso conforme

Las Ofertas cumplen con los criterios de calidad habituales (tecnología, material, etc.) en lo que respecta a la conexión por satélite a Internet, a condición de que el Abonado cumpla las presentes Condiciones Contractuales. Sin embargo, no podemos garantizar que estén en línea con Sus posibles necesidades personales y específicas, que no estamos obligados a verificar. No se nos puede acusar de cualquier falta de adecuación de la Oferta a los usos realizados.

Usted se compromete a utilizar la Oferta suscrita de conformidad con las Condiciones Contractuales, la legislación, los reglamentos y las licencias aplicables.

Las Ofertas son solo para uso residencial. En ningún caso las Ofertas se podrán usar fuera del círculo privado restringido de la familia y, en particular, en lugares abiertos al público, espacios comerciales o áreas de ocio (hoteles, restaurantes, centros de ocio, etc.) y/o puestos a disposición de terceros, o para su uso desde los llamados espacios «cibernéticos», cabinas de autoservicio o salas de exposición de cualquier tipo.

El servicio de acceso a Internet por satélite no es adecuado para usos específicos de Internet que requieran, en particular, una velocidad o volumen de datos intercambiados superior a los presentados en la Sección 4.02.

Por ejemplo, el Servicio de acceso a Internet por satélite no es adecuado para las descargas continuas (video a la carta [VOD], entre pares, etc.), las aplicaciones que requieren un tiempo de respuesta muy rápido (juegos en red, etc.) y todos los servicios que no soportan el tiempo de tránsito asociado a las limitaciones de una transmisión por satélite.

Llamamos Su atención sobre el hecho de que la conexión por satélite está sujeto a peligros específicos, vinculados a la naturaleza de la tecnología utilizada (condiciones meteorológicas adversas, etc.).

Por lo tanto, se recomienda que no utilice el Servicio para actividades de riesgo, que requieran un funcionamiento, mantenimiento o fluctuación de velocidades sin fallos, tales como equipos de vigilancia o gestión de entornos de riesgo, navegación y/o comunicaciones aéreas y control de tráfico aéreo, dispositivos médicos, sistemas de control de la seguridad de bienes y/o personas, etc. Eutelsat no puede ser considerada responsable de ninguna pérdida sufrida en relación con una actividad sujeta a una restricción de uso (en particular las mencionadas anteriormente). En tal caso, Usted asumirá toda la responsabilidad por ello.

El Equipo Konnect (y cualquier software, datos técnicos o tecnología y servicios proporcionados directa o indirectamente en relación con la Oferta) puede estar sujeto a las leyes y regulaciones estadounidenses en materia de exportación y a las leyes comerciales de otros gobiernos nacionales que se puedan aplicar a su importación, uso, distribución o exportación.

Estas regulaciones incluyen, entre otros, el Reglamento de Administración de Exportaciones y el Reglamento de Control de Activos Extranjeros.

Si fuera necesario, Usted es responsable de cumplir con estas leyes.

Usted no podrá exportar, reexportar o transferir ningún equipo, programa informático, datos técnicos, tecnología o servicios proporcionados por nosotros en virtud del Contrato, ya sea directa o indirectamente, a ningún país sujeto a un embargo o sanción comercial o a ningún residente o nacional de un país sujeto a esas medidas, ni a ninguna persona o entidad que



figure en una lista de entidades prohibidas, de conformidad con las leyes de su país o el derecho internacional, sin la autorización de las autoridades competentes. Le informamos que EE. UU. restringe actualmente el comercio con los siguientes países y sus ciudadanos: Cuba, Irán, Corea del Norte, Sudán y Siria y la región de Crimea en Ucrania.

La cláusula anterior será de aplicación incluso tras la expiración o cancelación del Contrato y se le aplicarán sus disposiciones durante el Contrato y después del mismo.

Usted es el único responsable de los datos que consulte, solicite, almacene, transfiera o descargue mediante las Ofertas. Por lo tanto, cuando los Servicios se utilicen con una red de tipo Internet, le corresponde a Usted prestar atención a la seguridad y a su posible gestión.

Más concretamente, pero sin limitarse a ello, Usted prohíbe toda publicación, utilización, almacenamiento, comunicación, difusión en línea, por cualquier medio, de contenidos ilícitos de cualquier tipo (imágenes, textos, enlaces, películas, etc.), que defiendan o hagan apología de crímenes contra la humanidad, atenten contra la protección de los menores de edad (pedofilia, etc.), la incitación al odio y la violencia raciales, el terrorismo, el suicidio, la vulneración de la dignidad humana, el fraude en los servicios bancarios, la pertenencia a una secta, la violación de los derechos de imagen o a la intimidad, la difamación o la infracción de los derechos de propiedad intelectual.

Además, se le prohíbe ejercer o participar, de cualquier manera, en cualquier tipo de abuso u operación informática que pueda dañar Nuestra red o Nuestras infraestructuras, las de Nuestros operadores técnicos o las de cualquier tercero, o causar interferencias con equipos, materiales, señales o redes, bajo pena de comprometer Su responsabilidad.

Usted reconoce haber leído la información y las recomendaciones anteriores y la necesidad de cumplirlas.

Si no se cumplen estas normas, se podrá suspender la totalidad o parte de los Servicios o cancelar Su Contrato de conformidad con lo dispuesto en los Artículos 14 y 15, incluido el envío de correos electrónicos, y Eutelsat declina toda responsabilidad en caso de daños derivados del incumplimiento de las mismas (tenga en cuenta que Eutelsat no excluye ninguna responsabilidad que no pueda excluirse como una cuestión de derecho).

Sección 11.02 Derechos de propiedad intelectual y derechos de Eutelsat sobre las bases de datos

Sin perjuicio de Sus derechos que se muestran en Artículo 19, Usted reconoce que Nosotros tenemos derechos más amplios sobre las bases de datos, la información que contienen, los extractos y compilaciones de las mismas, y esto sin ninguna limitación geográfica al ejercicio de estos derechos. Además, Usted reconoce que estas bases de datos pueden contener información que Usted ha transmitido en virtud de los términos del Contrato, así como cualquier información que Nosotros hayamos obtenido en cumplimiento de las disposiciones de los reglamentos aplicables.

Por lo tanto, Usted se compromete a no infringir ninguno de estos elementos, que también pueden estar sujetos a derechos de propiedad intelectual.

Por último, le recordamos que tiene la obligación de garantizar que el acceso al Servicio no se utilice con fines de reproducción, representación, puesta a disposición o comunicación al público de obras u objetos protegidos por el derecho de autor o por un derecho conexo sin la autorización de los titulares de los derechos cuando sea necesario, bajo pena de comprometer Su responsabilidad como titular del acceso.



Además, ciertos documentos accesibles a través de los Servicios estarán protegidos por derechos de autor, marca registrada, marca comercial, patente u otros derechos de propiedad intelectual y pueden pertenecer a Eutelsat o a terceros. Usted solo está autorizado a usar estos elementos para que le permitan utilizar los Servicios. Excepto en la medida en que sea razonablemente necesario para utilizar los Servicios, no podrá copiar, reproducir, distribuir, publicar o hacer uso comercial de cualquier material de este tipo obtenido mediante el uso de los Servicios.

Se le concede una licencia no exclusiva en virtud del Contrato para utilizar todo el software propietario y de terceros que le proporcionamos para permitirle utilizar los Servicios solo de forma ejecutable. La licencia que se le otorga en virtud del Acuerdo es personal para Usted y no puede ser sublicenciada, transferida, asignada o eliminada de cualquier otra forma. Si Usted utiliza cualquiera de los programas de manera que infrinja esta Sección, la licencia se cancelará inmediatamente. Esto puede afectar Su capacidad de utilizar la totalidad o parte de los Servicios, pero Usted seguirá estando obligado por los términos del Contrato, incluyendo Sus obligaciones de pago.

Por último, le recordamos que la piratería perjudica la creación artística y la economía del sector cultural. Los medios legales para la descarga de contenidos culturales están disponibles en Internet, legalmente, en cumplimiento de los derechos de autor y derechos conexos.

Sección 11.03 Contenido ilícito

Eutelsat ofrece un sistema para denunciar el contenido ilícito de su Sitio web. A este respecto, debe recordar que toda persona que denuncie a un proveedor de acceso a Internet por un contenido o una actividad ilícita con el único fin de interrumpir su difusión o conseguir su retirada, aun siendo consciente de que el contenido o la actividad en cuestión no es ilícita, se expone a actuaciones judiciales que pueden conllevar sanciones o penas de prisión.

Le recordamos que se puede bloquear el acceso al Servicio si existe contenido ilícito o potencialmente ilícito.

Además, cuando existan contenidos que puedan ser ilícitos o contrarios a nuestra imagen y reputación, podemos pedirle que los modifique o incluso los elimine. Según las circunstancias, el Contrato se puede suspender sin indemnización ni compensación o puede ser cancelado por Eutelsat por imperativo legal.

Le recomendamos que verifique las leyes y reglamentos aplicables a Internet, el acceso y la utilización de los servicios en Internet y, en particular, su ámbito territorial.

En este sentido, le recordamos concretamente que, en virtud de ciertas legislaciones, en algunos países está prohibida la venta a distancia, la adquisición, la introducción de tabaco bebidas alcohólicas, drogas y otros productos regulados por el mercado en el marco de la venta a distancia desde otro estado miembro de la Unión Europea o la importación desde terceros países de productos manufacturados. Los países afectados imponen fuertes sanciones por esos actos.

Además, le recordamos que algunos países regulan las actividades de juego por dinero y solo permiten el acceso a proveedores de juegos en línea acreditados o con licencia. Como tal, se le prohíbe, en virtud de ciertas legislaciones, utilizar los servicios de proveedores de juegos en línea sin licencia so pena de incurrir en fuertes sanciones.



Artículo 12. Derecho de desistimiento

Usted dispone de un derecho de desistimiento según las condiciones que se establecen a continuación, (Usted es responsable del cumplimiento de las disposiciones contractuales que se establecen a continuación) solo en el caso de que adquiera Su Oferta por teléfono o por Internet.

Usted dispone de un derecho de desistimiento que debe ser ejercido dentro de un periodo de **catorce (14) días naturales** la Activación del Servicio incluido en Su Paquete lo que significa que debe notificar su decisión de retirarse con este plazo).

Este derecho de desistimiento puede ser ejercido escribiendo por correo a Eutelsat usando el formulario estándar provisto en el Sitio web (Sección de Preguntas Frecuentes) y se adjunta como Apéndice 2 o en una hoja de papel en blanco que contenga toda la información solicitada en el formulario estándar (Su apellido, nombre y dirección, el nombre de la Oferta, la fecha de Activación de Su Oferta, la dirección de instalación del Equipo Konnect y, and if you want, los motivos de Su desistimiento) a Europasat Ibérica SL - Servicio de Gestión de Clientes Konnect - C/ Abedul nº 19 - 28232 - Las Rozas de Madrid – Madrid – España.

También puede indicar su deseo de desistir escribiéndonos a través de Portal de Cliente «My konnect» (client.konnect.com), o mediante cualquier otra declaración exenta de ambigüedad. En todos los casos, le enviaremos un acuse de recibo del desistimiento.

En la medida en que Usted haya confirmado Su deseo durante la Activación, se le facturarán los Servicios que haya utilizado entre la Activación y Su desistimiento.

El reembolso de los importes pagados por Usted antes del desistimiento (en particular los importes de puesta en funcionamiento del servicio satélite) se efectuará en un plazo de catorce (14) calendar días a partir de la notificación de la retirada al medio de pago utilizado en el momento del Pedido. Podemos rechazar el reembolso hasta que hayamos recibido la Caja del Módem de vuelta o hasta que haya proporcionado pruebas de que ha devuelto la Caja de Módem, lo que sea el anterior.

Si se ejerce el derecho de desistimiento, no se reembolsarán los gastos de instalación no estándar, que constituyen servicios independientes de los Servicios de acceso a Internet por satélite, pagados una vez realizada la instalación.

Se Nos devolverá el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) que Eutelsat puso a su disposición según las condiciones de la Sección 5.05(b).

En caso de no devolver el cuadro de módem dentro del período de tiempo indicado, se le facturará de acuerdo con las condiciones financieras indicadas en la [Guía de Tarifas konnect](#).

Artículo 13. Modificación del Contrato

Sección 13.01 Modificación del Contrato por Eutelsat

(a) *Modificación de las Condiciones Contractuales*

Eutelsat puede modificar las Condiciones Contractuales en cualquier momento; en este caso, se le enviará la nueva versión de las Condiciones Contractuales por correo electrónico un (1) mes antes de su entrada en vigor.

A menos que dicha modificación sea impuesta por una ley o reglamento aplicable, Usted tendrá la posibilidad de cancelar Su Contrato sin penalización, sin cargo alguno, siempre que nos haya informado (según las condiciones de Artículo 17) en un plazo máximo de cuatro (4) meses a partir de la entrada en vigor de la versión modificada. Después de este período, se



considerará que los cambios han sido aceptados, a menos que usted haya aceptado previamente expresamente con ellos de antemano.

(b) Modificación y eliminación de Ofertas

Eutelsat tiene la posibilidad de modificar o eliminar las Ofertas, proponiendo una o más Ofertas equivalentes o superiores con características equivalentes a las proporcionadas en el momento de la suscripción o renovación de Su Oferta.

Se le informará de este cambio enviando un correo electrónico al menos treinta (30) días antes de que la nueva Oferta entre en vigor.

En el caso de que se elimine una Oferta, ya no se le podrá ofrecer a Usted y ya no se podrá beneficiarse de los Servicios asociados; Se le devolverán las cantidades pagadas por adelantado. Si ninguna de las Ofertas de sustitución que se le han ofrecido es adecuada para Usted, podrá cancelar Su Contrato sin coste alguno.

Sección 13.02 Modificación del Contrato por parte del Abonado

Sujeto al cumplimiento de las Condiciones Contractuales (en particular, no se podrá realizar ninguna modificación cuando se suspendan Sus Servicios) y si Su Oferta le permite hacerlo, Usted tiene la posibilidad de hacernos un Pedido (a través del Servicio de Atención al Cliente) para modificar Su Oferta y suscribirse a otra Oferta, sujeto a la elegibilidad y dentro del límite máximo de una solicitud de cambio de Oferta por mes (en caso de varias solicitudes durante el mismo mes, solo se tendrá en cuenta la última solicitud).

En caso de elegibilidad y con sujeción a haber proporcionado los elementos que se le puedan solicitar, la nueva Oferta se activará el mes siguiente al mes en el que hayamos validado Su solicitud de modificación. Durante este periodo de tiempo, Usted se continuará beneficiando de Su Oferta actual.

Su facturación se ajustará de acuerdo con los términos y condiciones de la nueva Oferta a partir de la factura enviada por el mes de activación de la nueva Oferta, (en este sentido, le recordamos que la facturación se realiza a principios de mes para el mes actual.

En caso de rechazo de Su Pedido para modificar Su Oferta, le informaremos por correo electrónico. En ese caso, Usted se continuará beneficiando de Su Oferta actual, y seguiremos aplicando las condiciones de pago vigentes en la Oferta anterior.

Usted reconoce que un cambio en la Oferta constituye una modificación sustancial de Sus Servicios y por lo tanto de Su Contrato.

En este sentido, le informamos que el cambio a una Oferta cuya tarifa no promocional sea inferior a la Oferta suscrita actualmente provocará su nuevo compromiso por un periodo de doce (12) meses a partir de la activación de la nueva Oferta. En caso de cambio a una Oferta con un precio no promocional que sea superior al de la Oferta suscrita actualmente, Usted no volverá a adquirir un nuevo compromiso.

También le informamos que una solicitud de cambio de Oferta:

- es equivalente a la cancelación de la Oferta anterior, aunque Eutelsat no le cobre a Usted cualquier gasto de cancelación. En el caso de que usted desista de la nueva oferta durante los primeros catorce (14) días naturales después de Activación del Servicio incluido en Su Paquete, en cuyo caso se aplicarán las tasas de rescisión;
- implica la aceptación de todas las Condiciones Contractuales de la nueva Oferta (requisitos previos, tarifas, particularidades de la Oferta) vigentes en la fecha del Pedido para modificar Su Oferta;



- no implica la cancelación de Sus Opciones en la medida en que sean compatibles con la nueva Oferta.

Sección 13.03 Transferencia del Contrato

Eutelsat se reserva el derecho de ceder, transferir, delegar o licenciar, total o parcialmente, ya sea a título oneroso o gratuito, por cualquier motivo, a Eutelsat S.A. (sociedad anónima francesa, con domicilio social en 32, Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – France, inscrita en el Registro de Comercio y Sociedades de París con el número 422 551 176) o a cualquier compañía perteneciente al Grupo Eutelsat o designada por Eutelsat S.A. los derechos y obligaciones previstos en el Contrato, siempre que se le notifique por escrito un (1) mes antes de que la transacción surta efecto. En este caso, las obligaciones de cumplimiento del Contrato sobre Eutelsat se transferirán al tercero cesionario, sin que el Abonado pueda recurrir contra Eutelsat, que quedará liberado de toda obligación, se especifica que dicha transferencia no debe ser perjudicial para los derechos del suscriptor.

Además, somos libres de subcontratar la totalidad o parte de los servicios y obligaciones que Nos incumben en virtud del Contrato a uno o más terceros de Nuestra elección.

El Abonado se abstendrá de ceder, transferir, delegar o licenciar, total o parcialmente, a título oneroso o gratuito, por cualquier motivo, los derechos y obligaciones previstos en el Contrato, salvo previo acuerdo previo por escrito de Eutelsat, que se reserva el derecho de rechazar por cualquier motivo que considere legítimo.

Sección 13.04 Traslado dentro de la Zona de cobertura

En caso de traslado dentro de la Zona de cobertura, Usted se compromete a informarnos de ello y a facilitarnos todos los documentos justificativos (se especifica que el traslado entre el domicilio principal y el domicilio secundario no constituye un traslado).

En este caso, podemos, sin ninguna obligación por nuestra parte a este respecto, entregar nuevos Equipos Konnect en su nueva dirección, dentro del límite de un (1) traslado por cada periodo de veinticuatro (24) meses. Además, se le facturará el Equipo Konnect según las condiciones financieras indicadas en la [Guía de Tarifas konnect](#).

Excepto en el caso de que su subvención de RED.es haya sido aprobada, usted es responsable de devolvernos el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) según las condiciones de Sección 5.05(c).

Usted correrá con todos los gastos derivados de la instalación del nuevo Equipo Konnect en su nuevo domicilio, según las condiciones sobre tarifas que se le indicarán cuando nos informe de Su traslado.

Artículo 14. Suspensión del Servicio por parte de Eutelsat

En caso de incumplimiento de las Condiciones Contractuales (salvo en los casos descritos en Sección 10.04) y en particular en caso de utilización de la Oferta no conforme a las disposiciones de Artículo 11, a los derechos de terceros o a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, Eutelsat se reserva el derecho, después de haberle informado (siempre que los datos de contacto que Usted ha declarado sean exactos y estén actualizados):

- de suspender parcialmente Sus Servicios reduciendo la velocidad para mantener solo el acceso funcional a los servicios de comunicación al público en línea y los servicios de correo electrónico; y/o
- de suspender por completo Sus Servicios.



En caso de suspensión (total o parcial), esta continuará hasta que Usted haya subsanado las deficiencias y/o circunstancias que justifiquen dicha medida.

Durante esta medida, Usted sigue siendo responsable de todas Sus obligaciones, y en particular del pago de las facturas. Nuestras obligaciones son las únicas que se suspenden durante este periodo.

La suspensión del Servicio es un derecho que tenemos sin perjuicio de Nuestros otros derechos. En función de la gravedad de la deficiencia observada, o en caso de una solicitud legítima de una autoridad administrativa o judicial, sujeta a disposiciones obligatorias, nos reservamos el derecho de cancelar el Contrato directamente, sin reducción o suspensión previa de Sus Servicios.

Artículo 15. Cancelación

Sección 15.01 Cancelación por parte del Abonado sin culpa y sin motivo legítimo

Usted puede cancelar Su Oferta en cualquier momento, con un preaviso de dos (2) días. Su solicitud formalmente debe ser dirigida a través de Portal de Cliente «My konnect») o a Europasat Ibérica SL - Servicio de Gestión de Clientes Konnect - C/ Abedul nº 19 - 28232 - Las Rozas de Madrid – Madrid – España y debe precisar Su identidad, Su número de Abonado, el nombre de Su Oferta y la dirección de instalación correspondiente.

En el caso de que Usted esté todavía vinculado por un periodo de compromiso, se le pedirá que nos pague la cantidad restante adeudada hasta el final del periodo de compromiso (el monto de la tarifa de terminación anticipada se calcula cobrándole la cantidad equivalente a nuestro paquete más barato existente en el momento de su suscripción, y aplicando esa cantidad mensual al número de meses restantes entre el final del periodo de aviso de 2 días y el final de su periodo de compromiso mínimo).

En caso de cambio de proveedor, puede solicitar a su nuevo proveedor que cubra estos gastos.

Sección 15.02 Cancelación por parte del Abonado por motivo legítimo

En los casos excepcionales que se enumeran a continuación (la cancelación por motivos legítimos no es posible en ningún otro caso), Usted puede cancelar Su Oferta, sin coste alguno, siempre que Nos haya proporcionado los justificantes necesarios.

Debe dirigir su solicitud formalmente a Eutelsat a través de Portal de Cliente «My konnect») o a Europasat Ibérica SL - Servicio de Gestión de Clientes Konnect - C/ Abedul nº 19 - 28232 - Las Rozas de Madrid 8 – Madrid – España. Su solicitud debe precisar Su identidad, Su número de Abonado, el nombre de Su Oferta y la dirección de instalación correspondiente. Nos reservamos el derecho de solicitar cualquier justificante adicional antes de conceder Su Solicitud.

Una vez que la solicitud esté completa, la cancelación será efectiva en dos (2) días.

- Traslado fuera de la Zona de cobertura

Excepto en el caso mencionado en Sección 13.04 (traslado dentro de la Zona de cobertura), si Usted, o el Usuario Principal de la Oferta (cuya identidad debe ser demostrada), se muda fuera de la Zona de cobertura, le corresponde a Usted informarnos bajo las condiciones establecidas anteriormente dentro de un periodo máximo de treinta (30) días después del traslado.

A continuación, deberá presentar todos los documentos pertinentes para demostrar el traslado (contrato de arrendamiento, facturas de electricidad, agua, gas, teléfono, etc.).



- **No recepción de señal**

Usted puede solicitar la cancelación de Su Oferta sin coste alguno dentro de los treinta (30) días a partir de la Activación de Su Servicio, si dentro de este periodo su conexión a Internet por satélite no funciona, siempre y cuando:

- se hayan cumplido los requisitos previos técnicos definidos en la Sección 3.03;
- Su instalación cumpla con los requisitos técnicos;
- que el mal funcionamiento de Su conexión a Internet por satélite no se debe a un fallo o a una falta de conformidad de un componente del Equipo Konnect (en este último caso, le invitamos a consultar Artículo 18).

Al recibir Su solicitud, podemos realizar cualquier diagnóstico a distancia o decidir enviar un técnico a Su domicilio según las condiciones de Artículo 18, para que se pueda determinar la causa del mal funcionamiento y para que se pueda realizar Su solicitud de anulación o para que se puedan llevar a cabo las correcciones, reparaciones o sustituciones necesarias de los equipos, ya que en ese caso no se podrá realizar la solicitud de cancelación.

- **Pérdida de trabajo / endeudamiento excesivo**

En caso de que el Abonado pierda un trabajo indefinido, o si el Abonado está inmerso en un procedimiento de endeudamiento excesivo, el Abonado podrá solicitar la cancelación de la Oferta sin coste alguno, previa presentación de cualquier documento que justifique su situación.

- **Fallecimiento**

En caso de fallecimiento del Abonado o del Usuario Principal (cuya identidad debe ser demostrada), su cónyuge o sus ascendientes y descendientes directos, o las personas que viven con ellos dependiendo de su situación familiar, siempre y cuando se justifique dicha identidad a Eutelsat, pueden solicitar la cancelación de la Oferta sin coste alguno. Todo documento que permita justificar el motivo de la solicitud (certificado de defunción) se deberá presentar para apoyar la solicitud.

En caso de que se desee transferir el Servicio a otro ocupante de la vivienda a la que se presta el Servicio y se instale el Equipo Konnect, es aconsejable ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para determinar las modalidades prácticas.

- **Encarcelamiento**

En el caso de que el Abonado o el Usuario Principal de la Oferta (cuya identidad debe ser demostrada) sea detenido en una prisión por un periodo mínimo de tres (3) meses, Usted puede cancelar Su Oferta sin coste alguno, siempre y cuando proporcione todos los justificantes requeridos para demostrar la realidad del encarcelamiento y su duración.

- **Enfermedad grave o discapacidad**

En caso de enfermedad grave o discapacidad del Abonado o del Usuario Principal de la Oferta (cuya identidad se debe demostrar), que imposibilite el uso de los Servicios, Usted puede solicitar la cancelación de la Oferta sin coste alguno, siempre y cuando presente justificantes que demuestren Su situación o la del Usuario Principal y la naturaleza permanente o a largo plazo de esta enfermedad grave o discapacidad.

- **Modificación del Contrato por parte de Eutelsat**

En este caso, es posible cancelar Su Contrato siempre y cuando se cumplan las disposiciones del Artículo 13.



Sección 15.03 Cancelación por incumplimiento

En caso de incumplimiento de las Condiciones Contractuales y en particular en caso de utilización de la Oferta no conforme a las disposiciones de Artículo 11, de los derechos de terceros o de las disposiciones legales y reglamentarias en vigor, Eutelsat se reserva el derecho, después de informarle (siempre que los datos de contacto que Usted ha declarado sean exactos y estén actualizados), de suspender Sus Servicios total o parcialmente (según se indica en Artículo 14), o de cancelar la Oferta según la gravedad de las deficiencias observadas.

En caso de cancelación de la Oferta por parte de Eutelsat mientras duré Su compromiso, Usted será responsable de los gastos de cancelación previstos en la Sección 15.01.

El Abonado también puede cancelar la Oferta en caso de imposibilidad prolongada de treinta (30) días por parte de Eutelsat para prestar el Servicio.

En caso de solicitud en este sentido de una autoridad administrativa o judicial, o en caso de un incumplimiento especialmente grave de Sus obligaciones que no pueda ser subsanado, Eutelsat se reserva el derecho de cancelar la Oferta por imperativo legal con efecto inmediato tan pronto como se produzca el incumplimiento o tan pronto como se reciba la solicitud, mediante el envío de una carta certificada con acuse de recibo.

Sección 15.04 Cancelación en caso de fuerza mayor

Un caso de fuerza mayor es cualquier acontecimiento fuera del control de Eutelsat y/o del Abonado, que no se pudo prever razonablemente cuando se celebró el Contrato, cuyos efectos no se pueden evitar y que tiene el efecto de imposibilitar, temporal o definitivamente, que Eutelsat y/o el Abonado cumplan con su(s) obligación(es) en virtud del Contrato.

En virtud de los términos del Contrato, Eutelsat y el Abonado reconocen que los siguientes eventos pueden constituir casos de fuerza mayor, si impiden el cumplimiento de sus obligaciones:

- cualquier interrupción del Servicio realizada a petición expresa de una Autoridad, ya sea administrativa o jurisdiccional, y más generalmente, cualquier acto de autoridad, ya sea arbitrario o no;
- cualquier restricción o prohibición de la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas impuesta por las autoridades públicas, incluido cualquier requerimiento, confiscación, nacionalización y/o expropiación;
- cualquier embargo sobre la prestación de servicios de comunicaciones electrónica;
- cualquier acto de terrorismo y/o cualquier atentado;
- cualquier insurrección y/o estallido de guerra, ya sea civil o militar, así como cualquier disturbio y/o revolución,
- cualquier acto de vandalismo y/o piratería de cualquier forma;
- cualquier boicot;
- cualquier acto de piratería informática, incluyendo el sabotaje de medios de comunicación electrónicos;
- cualquier avería, fallo o interrupción de los medios de comunicación electrónicos;
- cualquier interrupción del suministro de energía, incluida la escasez de combustible y cualquier fallo o interrupción de las redes de transmisión (incluido Internet);
- cualquier desastre natural (incendio, inundación, etc.);
- cualquier desastre sanitario (epidemia, pandemia, etc.);
- cualquier huelga, ya sea total o parcial, cualquier acto de bloqueo externo a Eutelsat, o cualquier ocupación empresarial.



La clasificación de uno de los eventos enumerados anteriormente como caso de fuerza mayor no depende de la condición de la entidad de que se trate, ya sea Eutelsat, sus empresas pertenecientes al mismo grupo o proveedores.

En el caso de que se produzca uno de los casos de fuerza mayor mencionados anteriormente, se verían afectadas las obligaciones de Eutelsat y/o del Abonado en virtud del Contrato, que se suspenderán hasta que cesen los efectos de dicho evento.

Cualquier notificación de la ocurrencia de uno de los eventos mencionados por parte de Eutelsat y/o el Abonado a su cocontratante se realizará mediante uno de los procedimientos establecidos en Artículo 17, o por cualquier otro medio apropiado en caso de indisponibilidad de los mencionados. En particular, debe ir acompañado de los justificantes correspondientes y llevarse a cabo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de tal evento.

Del mismo modo, cualquier cese de los efectos de un caso de fuerza mayor aducido por Eutelsat y/o el Abonado debe ser notificado por este a la otra Parte en las mismas condiciones que las mencionadas anteriormente.

Eutelsat y/o el Abonado, que sean víctimas de uno de los casos de fuerza mayor mencionados anteriormente, harán todo lo posible por garantizar que su duración y sus efectos sean limitados.

Eutelsat podrá proponer al Abonado, de buena fe y de acuerdo con el principio de equidad, una modificación de su Contrato que se haya visto afectada por un caso de fuerza mayor durante más de un (1) mes, pero cuya ejecución resulte ser económicamente viable para todas las Partes.

Por otra parte, en ausencia de tal propuesta de Eutelsat o en caso de que no se haya llegado a un acuerdo entre Eutelsat y el Abonado dentro del mes siguiente a la emisión de la propuesta de Eutelsat, el contrato puede ser cancelado por imperativo legal, sin que Eutelsat o el Abonado deban pagar indemnización alguna. El Contrato puede ser cancelado mediante una notificación realizada a través de uno de los procedimientos establecidos en Artículo 17, o por cualquier otro medio apropiado en caso de indisponibilidad de los mencionados.

Sección 15.05 Consecuencias de la finalización de la Oferta

(a) *Fecha efectiva de cancelación y pago del mes en curso*

La cancelación será efectiva al final del periodo de notificación de dos (2) días mencionado anteriormente (excepto en caso de fuerza mayor o cancelación por incumplimiento de Eutelsat). Dado que Su suscripción se le factura por adelantado, es posible que se le cobre una cuota mensual completa, aunque la finalización de Su Oferta surta efecto durante ese mes. En este caso, es aconsejable proceder al pago de esta factura y Se le devolverá a principios del mes siguiente.

(b) *Pago*

- **Cancelación durante el periodo de compromiso:**

Excepto en el caso de cancelación por motivos legítimo (de conformidad con la Sección 15.02 supra solamente) o por incumplimiento de Eutelsat, en el caso de que Usted todavía esté sujeto a un periodo de compromiso, deberá pagar a Eutelsat los gastos de cancelación previstos en la Sección 15.01.

- **Cancelación tras el periodo de compromiso:**

No se aplicarán gastos de cancelación.



- **En cualquier caso:**

En el caso de que la cancelación se haga efectiva en el transcurso de un mes, Eutelsat le reembolsará los importes pagados por adelantado *pro rata temporis* según el número de días que queden entre la fecha efectiva de la cancelación y el final del mes, a condición de que Usted pague la factura emitida para dicho mes.

Se especifica que en el caso de que tenga derecho a un reembolso por parte de Eutelsat, este tendrá lugar una vez que haya pagado todos los importes adeudados en virtud del Contrato, según sea el caso, y la devolución del Módem Box.

En caso de cancelación por Nuestra parte por Su incumplimiento, nos reservamos el derecho de solicitar una compensación legal por los daños sufridos como resultado de Su comportamiento incorrecto.

(c) Finalización de Servicios y Opciones

En la fecha efectiva de cancelación de la Oferta o pocos días después, se desactivarán Sus Servicios. Ya no se podrá beneficiar de Su Oferta y sus funcionalidades, ni acceder a los datos que puedan ser almacenados como parte de Su Oferta.

Además, la cancelación de Su Oferta implica la cancelación simultánea de cualquier Opción que pueda haber sido suscrita (excepto en el caso de que estas Opciones sean susceptibles de continuar tras la cancelación de la Oferta principal y que Usted desee mantenerlas).

En el caso de que Usted desee desactivar una única Opción, la desactivación será efectiva al principio del mes siguiente al mes durante el cual Usted nos informó, según las disposiciones de Artículo 17, de Su deseo de no beneficiarse más de esta Opción.

(d) Devolución del Módem Box en cualquier caso

Cualquiera que fuera la causa de cancelación de Su Oferta, excepto en el caso de que su subvención de RED.es haya sido aprobada, Usted es responsable de devolvernos el Módem Box (con sus cables y fuente de alimentación, etc.) según las condiciones de Sección 5.05(c).

Artículo 16. Responsabilidad

Sección 16.01 Responsabilidad de Eutelsat

Solo podemos responsabilizarnos de los daños materiales o físicos previsibles sufridos por el Abonado que resulten directamente de un incumplimiento por Nuestra parte, excluyendo cualquier pérdida de ingresos, pérdida de datos o pérdida de beneficios (tenga en cuenta que Eutelsat no excluye ninguna responsabilidad que no pueda excluirse como una cuestión de derecho).

Además, si Usted o un tercero ha participado en la realización del daño, Nuestra responsabilidad se limitará a la parte del daño que le sea atribuible y en proporción a su participación en la realización del daño.

Por ejemplo, Usted contribuye al daño si:

- hace un uso no conforme de Su Oferta;
- hace un uso no conforme de Su Equipo Konnect;
- no protege Su instalación técnica o sus programas informáticos, en concreto contra posibles intrusiones, aunque se le informe de que los datos que circulan por Internet no están protegidos, en particular contra posibles interferencias y apropiación indebida de datos;
- no comunica información exacta sobre Usted o no Nos informa en caso de modificación de esta información;



- no proporciona los documentos y elementos necesarios para el cumplimiento del Contrato;
- Su unidad central funciona mal y Usted continúa usándola sin tomar las medidas correctivas necesarias, etc.

Eutelsat no será responsable en modo alguno (salvo lo dispuesto en las disposiciones legales o reglamentarias obligatorias) de los siguientes tipos de daños (tenga en cuenta que Eutelsat no excluye ninguna responsabilidad que no pueda excluirse como cuestión de derecho):

- daños inmateriales y/o a veces calificados como daños indirectos, incidentales, especiales, incluyendo daños por pérdida de beneficios,
- daños y perjuicios por pérdida de beneficios, pérdida de datos o pérdida de uso sufrida por Usted o un tercero,
- cualquier daño que pueda sufrir cualquier terminal conectada a Internet y cualquier archivo o software presente o vinculado a la misma, en la medida en que el daño no esté relacionado con un fallo por Nuestra parte.

Excepto en caso de daños personales cuya responsabilidad no puede ser limitada por ley, la responsabilidad de Eutelsat se limitará en cualquier caso al importe total de las cuotas mensuales pagadas con respecto a los últimos doce (12) meses.

Eutelsat no será responsable en caso de que el daño alegado o sufrido resulte de la ejecución por parte de Eutelsat de una decisión judicial o de una decisión de una autoridad administrativa competente, supervisora y/o autorizada, que le imponga una acción que afecte al cumplimiento del Contrato.

Por último, Eutelsat no será responsable ante Usted ni ante ningún tercero por los daños, pérdidas o perjuicios que puedan surgir como consecuencia, en particular, de los posibles riesgos para la salud asociados a la instalación de una antena de satélite y a la activación del Wi-Fi (se especifica que se desconocen los riesgos según el estado actual de conocimiento de la materia) y/o como resultado de los inconvenientes asociados a la tecnología Wi-Fi, en particular en caso de reducción del ancho de banda o de interrupción del Servicio relacionados con dichos inconvenientes.

Sección 16.02 Responsabilidad del Abonado

Al aceptar las presentes Condiciones Contractuales, Usted reconoce que es el único responsable de cualquier perjuicio directo causado a cualquier tercero o a Eutelsat, que resulte de un incumplimiento de Sus obligaciones contractuales o legales.

Con respecto a lo anterior, Usted acepta ser responsable de todas las consecuencias perjudiciales para estas personas diferentes ante cualquier jurisdicción y en el contexto de cualquier tipo de acción que pudiera resultar de Su incumplimiento de Sus obligaciones contractuales y/o legales.

Artículo 17. Comunicación y notificaciones

Por Usted: como parte del cumplimiento del Contrato, puede notificarnos por los siguientes medios:

- electrónicamente, a través de Portal de Cliente «My konnect»,
- por correo, a Europasat Ibérica SL - Servicio de Gestión de Clientes Konnect - C/ Abedul nº 19 - 28232 - Las Rozas de Madrid – Madrid – España.

Usted es responsable de guardar la prueba del envío y la fecha del mismo.

Para que la notificación recibida por Eutelsat sea válida, debe contener la información que le identifique a Usted (Su apellido, nombre, número de abonado, el nombre de la Oferta, la



dirección de instalación del Equipo Konnect), el objetivo concreto de Su solicitud (objetivo de la solicitud pero también del Servicio/Oferza/Opción en cuestión, etc.), todos los documentos y elementos que puedan justificar el objetivo de Su solicitud.

Se le informa de que nos reservamos el derecho de solicitar la comunicación de cualquier documento o material que consideremos probable que justifique Su solicitud (documento o material adicional, original o copia certificada de los elementos comunicados, cualquier documento necesario para demostrar Su identidad y capacidad, etc.).

También puede contactar con Nosotros por teléfono en el 900 838 647 de lunes a sábado de 9 a 19 horas. Sin embargo, se indica expresamente que esas comunicaciones no constituyen una notificación en virtud del Contrato.

Por Nosotros: Podemos ponernos en contacto con Usted por correo electrónico en la dirección indicada en el momento de Su suscripción, a través de Portal de Cliente «My konnect», por correo postal en la dirección indicada en el momento de Su suscripción y/o por teléfono al número fijo o móvil indicado en el momento de Su suscripción (mediante una llamada telefónica o por escrito en la aplicación WhatsApp y/o SMS).

Se especifica que cualquier notificación formal se debe hacer por correo dirigido a la dirección postal correspondiente.

Se le informará principalmente por correo electrónico de toda la información y modificaciones relacionadas con Su Contrato, Su Oferta y Sus Servicios, pero también podemos utilizar mensajes de WhatsApp y/o SMS (excepto en el caso de la información especificada en la Sección 13.01).

Todo correo electrónico enviado por Eutelsat se considerará recibido por el Abonado dentro de los Cinco (5) días siguientes a su envío, salvo que se especifique lo contrario en el correo electrónico. Usted es responsable de revisar Sus correos electrónicos regularmente e informarnos inmediatamente en caso de imposibilidad.

De la misma manera, Usted se compromete a informarnos inmediatamente de cualquier cambio en Su información y datos de contacto. De lo contrario, Usted asume la responsabilidad de no recibir información sobre Su Oferta, su renovación, su modificación, información sobre Sus pagos, etc, sin que haya recurso contra Eutelsat.

Artículo 18. Asistencia – Sustitución

Si Usted encuentra una dificultad técnica (en relación con el uso de Su Oferta, Opción(es) o el Equipo Konnect) o una dificultad administrativa en relación con la Oferta suscrita, Usted acepta solicitar primero Nuestra asistencia de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:

- llamando al Servicio de Atención al Cliente al 900 838 647 (servicio gratuito + precio de una llamada local),
- contactando con Nosotros a través de Portal de Cliente «My konnect»,

Esta asistencia, disponible sólo para las dificultades enumeradas anteriormente, está reservada al Abonado, al Usuario Principal y/o a una persona con la Identificación de Conexión que permiten el acceso al Portal de Cliente «My konnect».

En caso de fallo de la totalidad o parte del Equipo Konnect, Usted se compromete a contactar con Nosotros tan pronto como sea posible después de que se perciba el fallo.

Para resolver la dificultad encontrada, podremos:



- solicitar Su consentimiento para la comunicación de la totalidad o parte de la información y los datos necesarios a un tercero determinado que pueda resolver el problema (en particular a un técnico que pueda ponerse en contacto con Usted para realizar un diagnóstico inicial);
- proponerle enviar un técnico al lugar de instalación del Equipo Konnect, según las siguientes condiciones:
 - si la intervención tiene lugar dentro de los tres (3) meses siguientes a la instalación del Equipo Konnect, no se le facturará (excepto en casos de fuerza mayor o de abuso).

Nos comprometemos a reemplazar el o los materiales defectuosos, siempre y cuando el fallo identificado no haya sido causado por un evento de fuerza mayor o por un incumplimiento por Su parte, por un Usuario o por cualquier otro objeto o animal bajo Su custodia. En caso contrario, se le facturará el material defectuoso;
 - si la intervención se produce después de tres (3) meses desde la instalación del Equipo Konnect y antes de veinticuatro (24) meses desde la entrega del Equipo Konnect en caso de obtener la subvención RED.es:
 - si el técnico llega a la conclusión de que el mal funcionamiento es el resultado de un defecto electrónico que afecta al Módem Box o al emisor-receptor, nos comprometemos a sustituir el equipo defectuoso, siempre que el defecto identificado no haya sido causado por un incumplimiento por Su parte, por un Usuario o por cualquier otro objeto o animal bajo Su custodia. Corren de Nuestra parte los gastos correspondientes;
 - si el técnico llega a la conclusión de que el Equipo Konnect funciona y que el mal funcionamiento se debe a un evento o causa externa al Equipo Konnect (p. ej., condiciones meteorológicas que provocaron el fallo de la antena, nueva construcción, etc.), o que el defecto identificado fue motivado por un incumplimiento por Su parte, por un Usuario o por cualquier otro objeto o animal bajo Su custodia, correrán a su cargo la intervención del técnico (tal y como se especifica en la [Guía de Tarifas konnect](#)) y los gastos de sustitución.
 - en caso de que Usted rechace la intervención de un técnico, declinamos toda la responsabilidad independientemente de la causa de la dificultad encontrada y nos reservamos el derecho de suspender Sus Servicios según las condiciones de Artículo 14.

A todos los efectos, Usted se compromete a solicitarnos a Nosotros siempre que llevemos a cabo el mantenimiento y/o la sustitución del Equipo Konnect. De lo contrario, dejaremos de participar en el mantenimiento, la sustitución y/o la reparación del Equipo Konnect y declinamos toda responsabilidad en caso de que un mal funcionamiento del Equipo Konnect afecte al uso de Sus Servicios.

Artículo 19. Datos Personales

Sección 19.01 Identificación de Conexión

Sus Identificación de Conexión, que le permite conectarse a Portal de Cliente «My konnect» o identificarse en nuestro Servicio de Atención al Cliente, es estrictamente confidencial. Usted se compromete a mantener la confidencialidad.

Incluye la dirección de correo electrónico y la contraseña.



No puede prestar, alquilar, ceder, licenciar o revelarla a ninguna otra persona para ningún propósito, ya sea de forma gratuita u onerosa.

Su Identificación de Conexión se usa bajo su entera responsabilidad y cuando se usa se presume que es Usted quien la usa. En lo que respecta a la contraseña, le invitamos a elegir una contraseña que contenga al menos ocho (8) caracteres incluyendo números y/o letras mayúsculas y/o minúsculas y/o caracteres especiales (la contraseña debe contener tres (3) de los cuatro (4) anteriores), pero también debe cambiarla regularmente.

En caso de robo de Su Identificación de Conexión, debe informarnos inmediatamente por el medio más apropiado: Su responsabilidad solo será liberada una vez que esta notificación haya sido recibida por Eutelsat Después, le permitiremos renovar Su Identificación de Conexión.

Sección 19.02 Tratamiento de sus Datos Personales

Toda la información relativa a los datos recogidos, su tratamiento y Sus derechos en este sentido es accesible en Nuestra [Política de Protección de Datos Personales](#), accesible en el Sitio web.

Sección 19.03 Datos de conexión

A fin de cumplir las obligaciones legales a las que está sujeta como proveedora de servicios de Internet, Eutelsat conserva Sus datos de su conexión, directamente o a través de sus Subsidiarias y Proveedores, durante un periodo de un (1) año.

La totalidad o parte de estos datos de conexión pueden ser comunicados por Eutelsat a cualquier autoridad administrativa o judicial que lo solicite según las condiciones legales aplicables.

Por «datos de conexión» se entiende la información que Usted pone a disposición a través del acceso a una herramienta de comunicación electrónica, que puede ser registrada por Eutelsat o sus socios, es decir:

- información que permita identificar al Usuario del Servicio;
- datos relativos al equipo utilizado en el marco del uso de la herramienta de comunicación electrónica;
- la fecha y la hora de cada conexión y comunicación;
- información sobre Su Oferta y Sus Opciones, si las hubiera;
- datos que permitan identificar al destinatario de la comunicación electrónica.

Artículo 20. Reclamaciones a Eutelsat – Servicio de Atención al Cliente

En el caso de reclamación, le invitamos a seguir los siguientes pasos:

- **1ª fase:** usted debería contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente por teléfono (900 838 647 - servicio gratuito + precio de una llamada local) o a través de Portal de Cliente «My konnect»; Eutelsat hará todo lo posible por responderle lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de Su solicitud;
- **2ª fase:** Si no recibe una respuesta dentro del mencionado periodo de quince (15) días, o si no está satisfecho con la respuesta, le invitamos a que nos escriba a Europasat Ibérica SL - Servicio de Gestión de Clientes Konnect - C/ Abedul nº 19 - 28232 - Las Rozas de Madrid – Madrid – España, respetando las disposiciones de Artículo 17; además, Eutelsat hará todo lo posible por responderle lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de Su solicitud;
- **3ª fase:** en ausencia de respuesta en el mencionado plazo de quince (15) días o en caso de que Usted no esté satisfecho con la respuesta proporcionada, Usted tiene la posibilidad de recurrir a un procedimiento de mediación (en concreto a través de la



plataforma europea de resolución de disputas: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>).

Artículo 21. Legislación aplicable - Resolución de litigios

La ley española es aplicable al contrato.

En caso de litigio, el Abonado y Eutelsat. se comprometen a intentar encontrar una solución amistosa, en particular recurriendo a un procedimiento de mediación (en particular a través de la plataforma europea de solución de litigios: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>).

A falta de una solución amistosa de la controversia, usted acepta, al igual que nosotros, someter cualquier controversia que pueda surgir a la jurisdicción de los tribunales competentes de España.

El hecho de que Eutelsat no recurra en caso de incumplimiento o falta de Su parte no se considerará una renuncia de Eutelsat a sus derechos a este respecto, ni una renuncia a su derecho a recurrir en relación con dicho incumplimiento o falta o cualquier otro incumplimiento o falta.

El hecho de que Eutelsat no recurra en caso de incumplimiento o falta de Su parte no constituirá una renuncia por parte de Eutelsat a sus derechos a este respecto, ni una renuncia a su derecho a recurrir en relación con dicho incumplimiento o falta o cualquier otro incumplimiento o falta.

Artículo 22. Varios

Sección 22.01 Gastos

Tanto el Abonado como Eutelsat correrán con sus propios gastos, costes y cualquier desembolso relacionado con la celebración y el cumplimiento del Contrato.

Sección 22.02 Independencia

Tanto el Abonado como Eutelsat reconocen que la celebración del Contrato y su cumplimiento no crean ningún vínculo de dependencia o subordinación entre ellos, ni crean una empresa conjunta o filial.

Sección 22.03 Enlaces a sitios web de terceros

Puede abandonar el Sitio web mediante los enlaces que se encuentran en él. Ciertos enlaces presentes en el Sitio web pueden no estar bajo Nuestro control y, como tal, no somos responsables del contenido que aparece en estos sitios web. Proporcionamos estos enlaces solo para Su comodidad y esto no implica ningún control, revisión, validación o aprobación total o parcialmente por parte de Eutelsat de ninguno de los contenidos que se encuentran en estos sitios web.

Sección 22.04 Divisibilidad

Si alguna disposición de las Condiciones Contractuales resultara inaplicable, nula o ilegal, la validez del Contrato no se verá afectada. En este caso, Eutelsat y el Abonado se comprometen a negociar de buena fe para sustituir la disposición inaplicable, nula o ilegal por una disposición válida que cumpla con el espíritu del Contrato.

Sección 22.05 Títulos

Los títulos de los artículos y secciones se ofrecen a título informativo únicamente para facilitar la lectura de las Condiciones Contractuales, y no tienen valor contractual en sí mismos.



Sección 22.06 Idioma

El idioma español es el idioma oficial de las Condiciones Contractuales. Cualquier traducción que pueda ser proporcionada por Eutelsat es solo para fines informativos, prevaleciendo la versión en español y siendo la autorizada.

1. INSTALACIÓN ESTÁNDAR

<p>Definición de una instalación estándar</p>	<p>Una instalación estándar depende de la posible ubicación para llevar a cabo la instalación y de su complejidad, pero no depende del número de horas para realizar la instalación.</p> <p>Por lo tanto, una instalación estándar depende de la posible ubicación de la antena:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En un muro lateral del edificio al que se puede acceder fácilmente con una escalera de clase 1 (puede soportar hasta 130 kg); - Techo accesible desde las escaleras del edificio o con escalera de clase 1 (puede soportar hasta 130 kg) con soportes de montaje en la pared interior, pared lateral, superficie plana en la azotea; - Planta baja con base de hormigón con buena visibilidad por satélite. <p>La instalación de la pared o superficie debe estar orientada hacia el sur con una línea de visión satelital clara y sin obstáculos. Debe permitir suficiente espacio para el crecimiento de árboles.</p> <p>La posición de instalación de la antena debe ser autorizada por el Abonado.</p> <p>La instalación estándar debe hacerse utilizando el Trimast (incluido en el Equipo Konnect) que permite configuraciones horizontales, verticales e inclinadas.</p> <p>El Trimast se debe fijar a un punto de montaje sólido mediante pernos M8 de 5 cm que se deben seleccionar y adaptar al tipo de pared. Ejemplo: Pernos de expansión/anclaje (hormigón), tacos brutos (ladrillo), tornillos (madera) utilizando los 6 pernos de anclaje para la fijación al hormigón que ya están incluidos en el Trimast del Equipo Konnect.</p> <p>Las penetraciones y las trayectorias de cables existentes se deben utilizar para permitir que el cable pase del exterior al interior. En el caso de que sea necesario hacer un agujero, se debe identificar una pared adecuada y sellar todas las penetraciones del edificio.</p> <p>La distancia de la trayectoria de cables es de 30 m según el cable estándar del Equipo Konnect. El trazado del cable debe ser aceptable y factible.</p> <p>Los clips de fijación del cable coaxial se deben ajustar para asegurar el cable a lo largo de la trayectoria del mismo (si el Abonado lo aprueba).</p> <p>Los cables de sujeción coaxial se deben ajustar para permitir el bucle de servicio en el cable conectado al emisor-receptor y la trayectoria del cable en el soporte de la antena.</p>
--	---



Gastos asociados a una instalación estándar	En la Guía de Tarifas konnect se muestran los gastos asociados a la instalación estándar. Se pueden aplicar gastos adicionales en caso de instalación no estándar.
--	---

2. INSTALACIÓN NO ESTÁNDAR

Definición	Las instalaciones no estándar son todos los casos excepcionales que no entran en la descripción de una instalación estándar que utiliza los elementos incluidos en el Equipo Konnect, y que requieren equipo, personas o trayectos adicionales para completar la instalación.
Casos diferentes	<p>CASO 1-4 - provisión de montajes especiales para adaptarse a condiciones o requerimientos específicos del Abonado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soporte especial para el techo - CASO 1 (uno o dos instaladores y una o dos visitas) - montaje penetrante - CASO 2 (una o dos visitas) - montaje en poste - CASO 3 (uno o dos instaladores y una o dos visitas) - montaje no penetrante - CASO 4 (una o dos visitas). <p>CASO 5 - provisión de un soporte especial para acceder al lugar de instalación de la antena (que puede requerir la intervención de un segundo instalador para cumplir con las normas de salud y seguridad en el trabajo) – que se puede acumular con otros CASOS de instalación no estándar.</p> <p>CASO 6 - instalación realizada en una isla pequeña o sitio de difícil acceso: si el Equipo Konnect se instala en el domicilio de un Abonado situado en un lugar de acceso más difícil de lo normal, como una isla, que requiera un tiempo de viaje más largo (para tomar el barco), posiblemente con alojamiento – que se puede acumular a la instalación estándar o con otros CASOS de instalación no estándar.</p> <p>CASO 7 - suministro de cableado de puesta a tierra – que se puede acumular con otros CASOS de instalación no estándar.</p>
Gastos adicionales para cada caso	Los gastos adicionales por una instalación no estándar se describen en la Guía de Tarifas konnect y difieren según el número de citas necesarias y el número de instaladores presentes.



De conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, Usted tiene, si es consumidor, derecho de desistimiento en caso de venta a distancia (por Internet o por teléfono). Este se debe ejercer en el plazo de **catorce (14) días naturales** a partir de la Activación del Servicio incluido en Su Paquete.

En concreto, con objeto de ejercer su derecho de desistimiento, puede rellenar este formulario y devolverlo a la siguiente dirección en el plazo de los catorce (14) días hábiles mencionados anteriormente:

Europasat Ibérica SL - Servicio de Gestión de Clientes Konnect - C/ Abedul nº 19 - 28232 - Las Rozas de Madrid – Madrid España

Por la presente notifico mi deseo de desistir del siguiente contrato de prestación de servicios o venta de bienes:	
Nombre de la oferta:	Oferta activada el:
Realizada el (optativo)	Con el número de cliente:
Por los motivos siguientes (optativo):	
.....	
.....	
.....	
.....	

Datos de contacto del solicitante, persona física consumidora, titular de la cuenta cliente asociada a la oferta objeto de la solicitud de desistimiento*:	
Apellido:	Nombre:
Dirección:	
Código postal:	Población:

- ❖ Me comprometo a devolver el Módem Box (junto con sus cables y fuente de alimentación) en un embalaje adecuado para el transporte seguro de estos equipos, dentro de los treinta (30) días siguientes a mi decisión de desistir. El envío de estos elementos se realizará gracias a la correcta devolución que estará a mi disposición. Se me facturará (cantidad especificada en la [Guía de Tarifas konnect](#)) el Módem, si no se devuelve en un plazo de treinta (30) días.
- ❖ Soy consciente de que se me cobrará cualquier posible consumo anterior a mi decisión de desistir, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
- ❖ Certifico que la información anterior es correcta.

Realizado el: Fecha:
Firma:

*Los datos recogidos son necesarios sobre todo para la tramitación de su solicitud, a menos que se indique que es opcional. Son objeto de un tratamiento informático responsabilidad de **Eutelsat** (designando aquí a Europasat Ibérica S.L.U. sociedad limitada española, perteneciente al grupo Eutelsat, con domicilio social en C/ Estrasburgo nº 5 bajo, 28232 Las Rozas de Madrid, Madrid, España, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en la hoja M-663311 y con NIF B88029707 que comercializa los productos y los servicios konnect) y están destinados a los servicios y proveedores de Eutelsat responsables de la ejecución de su solicitud y sus consecuencias. En particular, Usted tiene derecho a acceder, rectificar, limitar, suprimir, oponerse (por motivos legítimos) al tratamiento de sus datos personales, a la transmisión de sus datos personales a terceros, a oponerse a la recepción de información comercial, a la portabilidad de sus datos, a definir directrices sobre el destino de sus datos personales después de su fallecimiento y, si es necesario, a retirar su consentimiento en cualquier momento. Puede ejercer estos derechos enviando un correo electrónico a dpo@konnect.com o escribiendo a Europasat Ibérica SL - Responsable de Protección de datos Servicio Konnect - C/ Abedul nº 19 - 28232 - Las Rozas de Madrid – Madrid – España, junto con la prueba de su identidad. Para más detalles sobre sus derechos y sobre el almacenamiento de sus datos personales por Eutelsat, le invitamos a consultar nuestra [Política de Protección de Datos Personales](#).