

**Condiciones Generales del Servicio de Banda Ancha por Satélite y Equipos correspondientes al mismo**  
**(España)**

Su Contrato es con **Viasat Europe Sàrl**, una sociedad suiza, y consta de los siguientes elementos:

- (i) las presentes condiciones generales (las **"CG"**),
- (ii) la Política de Calidad de la Red adjunta a las presentes CG como Anexo 1 (la **"PCR"**), que resultará de aplicación al uso por su parte de los Servicios,
- (iii) la Política de Privacidad adjunta a las presentes CG como Anexo 2, que resultará de aplicación a la información que recabemos de Usted en relación con el presente Contrato y su uso de los Servicios,
- (iv) el plan de servicio de Internet (el **"Plan"**) que Usted haya elegido, incluyendo los Precios del Plan, que le han sido facilitados de manera detallada cuando Usted encargó el Servicio, y se recogen en la confirmación del Pedido que le proporcionaremos por correo electrónico (u otros medios electrónicos) (la **"Confirmación del Pedido"**) una vez cumplimentado este,
- (v) con respecto al programa de subvenciones de RED.ES (el **"Programa de Subvenciones"**) para los Equipos, en la medida en que solicitemos dichas subvenciones en su nombre, resultarán de aplicación las condiciones adjuntas a las presentes CG como Anexo 3, y
- (vi) si Usted fuera a alquilar sus Equipos, resultará de aplicación el Anexo de Condiciones particulares del Alquiler adjunto a las presentes CG como Anexo 4.

*Por favor, lea el presente Contrato cuidadosamente porque contiene información importante sobre sus derechos y las limitaciones de estos, y sobre sus obligaciones frente a nosotros.* El presente Contrato constituye una obligación jurídicamente válida y exigible entre Usted y Nosotros y, al encargar el Servicio y los Equipos, Usted confirma que es mayor de edad, y que tiene la capacidad de celebrar el presente Contrato y recibir el Servicio en la ubicación solicitada (el **"Local"**).

Una vez que Usted haya realizado un Pedido,

### 1. Definiciones

En el presente documento, los siguientes términos que comienzan con mayúscula tienen los significados que se indican a continuación:

**"Nosotros", "Nuestro", "nos", "Viasat"** hacen referencia a Viasat Europe Sàrl, una sociedad de responsabilidad limitada constituida con arreglo a la legislación suiza, con sede en EPFL Innovation Park Batiment J CH-1015, Lausana, Suiza actuando en calidad de **Prestador de Servicios**;

**"Usted", "su", "a Usted"** hacen referencia a Usted, el suscriptor del Contrato, actuando como consumidor;

**"Cargo(s)"** significa cualesquiera importes que Usted nos deba pagar por el Servicio establecido de acuerdo con el Contrato, incluyendo el Pago Inicial, los Precios del Plan, los Cargos por los Equipos, así como los Cargos puntuales como los Cargos por Instalación, junto con los cargos por uso o los cargos por servicios de terceros. Puede consultar los Precios del Plan en nuestra página web <https://www.viasatinternet.es>. En cualquier caso, estos importes serán debidamente detallados antes de la suscripción del presente Contrato (o, en su caso, antes de que Usted encargue un servicio determinado si no estuviera recogido en el presente Contrato) y antes de que se solicite el pago.

**"Autoridad Competente"** significa la CNMC y cualquier otra autoridad competente en España en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones a los consumidores.

**"Equipos"** incluye el transmisor-receptor vía satélite (TRIA), la antena y el módem (router). Los Equipos no incluyen el dispositivo (ordenador, portátil) utilizado por Usted para utilizar o recibir cualquiera de los

Servicios. Los Equipos se le proporcionan a Usted en régimen de alquiler, o en propiedad, de acuerdo con las condiciones particulares establecidas.

«**Política de Calidad de la Red**»: La política de gestión del tráfico aplicada al Servicio para garantizar un uso compartido razonable y aceptable de la red de satélites.

“**Instalación**” significa la instalación y puesta en marcha de los Equipos en el Local; e “**Instalador**” significa la persona o el equipo que seleccionamos para realizar la Instalación y poner en funcionamiento los Equipos; pudiendo realizar la instalación un tercero que no forme parte del presente Contrato.

“**Pedido**” (y uso derivado de dicho término) significa el Pedido de un Plan que Usted realice con respecto al Servicio, que normalmente efectuará por teléfono con el personal de ventas y atención al cliente del Prestador de Servicios, o, si estuviera disponible, mediante el uso de un portal de pedidos on-line proporcionado por nosotros.

“**Servicio**”, denominado individualmente como Servicio, o conjuntamente como Servicios, significa el servicio de banda ancha por satélite que le permite acceder a Internet y cualesquiera servicios auxiliares que le proporcionemos en relación con, o cuando utilice el Servicio.

“**Pago Inicial**” significa el pago puntual que podríamos solicitar, y que Usted podría aceptar, en caso de que la comprobación de solvencia, si se llevara a cabo, no fuera satisfactoria.

“**Página Web**” significa [www.viasatinternet.es](http://www.viasatinternet.es) o cualquier Página Web que la sustituya que le notificáramos

## 2. Objeto, Comprobación de solvencia e Instalación

### Objeto

El Servicio está disponible en España, con excepción de las Islas Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.

El objeto del presente Contrato es establecer las condiciones conforme a las cuales el Servicio y los Equipos serán proporcionados exclusivamente para uso personal y no comercial. Usted no está autorizado para utilizar el Servicio ni los Equipos con fines comerciales. El presente Contrato es una obligación jurídica válida y exigible para las Partes y, al encargar el Servicio o Equipos correspondientes a través, respectivamente, del procedimiento de Pedido y/o del boletín de Instalación debidamente firmado, Usted confirma que tiene la capacidad de celebrar el presente Contrato.

El presente Contrato entrará en vigor cuando se active el Servicio. Al aceptar el presente Contrato, Usted acepta pagar en su totalidad el Pago Inicial y, en su debido momento, todos los demás Cargos por la prestación del Servicio y el suministro de los correspondientes Equipos

### Comprobación de solvencia

En el marco del presente Contrato y al objeto de asegurar su adecuado cumplimiento, le informamos de que podremos llevar a cabo una comprobación de solvencia sobre Usted, y compartir información relativa a su historial de pagos con cualquier empresa que realice informes de solvencia que nosotros elijamos. Podremos denegar su solicitud de Servicio llevada a cabo a través del procedimiento de Pedido firmado en relación con cualquiera o todos los Servicios sin incurrir en responsabilidad alguna, informándole en tal caso que el Contrato no se ha llegado a celebrar como resultado de la consulta realizada a la empresa de informes de solvencia elegida por nosotros. En cualquier caso, le informáramos de esta denegación dentro de un plazo de 14 (catorce) días desde la fecha de recepción de su Pedido. Dicha denegación incluirá un pronto reembolso de cualquier importe de dinero pagado por Usted en relación con el Servicio denegado.

## Instalación

Le enviaremos a uno de nuestros Instaladores para que realice la instalación de los Equipos con el fin de obtener la activación del Servicio y la conexión adecuada de su dispositivo al módem Wi-Fi. Una vez que hayamos comprobado de forma adecuada la conectividad, le solicitaremos que firme cierta documentación relativa a la instalación mientras nuestro Instalador aún se encuentre con Usted. No podremos comenzar a prestarle los Servicios en caso de que no haya completado dicha documentación, o no la recibamos por cualquier causa, lo que implica que, si no la recibimos, nos volveremos a poner en contacto con Usted para averiguar el motivo por el cual no hemos recibido dicha documentación con el fin de encontrar una solución y prestarle los Servicios de conformidad con el presente Contrato lo antes posible.

### **3. Duración y resolución del Contrato, Plazo para ejercitar el derecho de desistimiento en un Contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil, y modificaciones en los Servicios**

#### **Plazo de duración y Prórroga**

El presente Contrato comienza en la fecha en que Usted realiza el Pedido y los Cargos por el Plan comenzarán en la fecha en que se active el Servicio, lo que tendrá lugar inmediatamente después de la Instalación. Usted deberá cumplir el Contrato durante un plazo mínimo de 15 meses desde la activación del Servicio (el “**Plazo Mínimo**”) a menos que se hubiera establecido un plazo diferente para el Plan que Usted haya elegido (que, en tal caso, vendrá indicado en la Confirmación del Pedido). Después del vencimiento del Plazo Mínimo, el Contrato se prorrogará automáticamente por períodos mensuales (“**Prórrogas**”) a menos que: (1) Usted nos notifique con una antelación de al menos 30 (treinta) días al comienzo de la correspondiente Prórroga que no desea prorrogar el Contrato, (2) Usted acepte comprometerse a un nuevo Plazo Mínimo, o (3) el Contrato se resuelva de conformidad con las presentes CG.

#### **Resolución**

Si Usted ya hubiera cumplido el Plazo Mínimo, podrá resolver el presente Contrato en cualquier momento notificándonoslo por escrito o por vía telefónica al menos 2 días hábiles antes del inicio de su próximo ciclo de facturación. La resolución se hará efectiva el último día de su ciclo de facturación en curso. Si Usted deseara resolver el presente Contrato antes de haber cumplido el Plazo Mínimo, deberá pagar un cargo por dicha resolución igual al producto del número de meses que resten del Plazo Mínimo multiplicado por 30,00 € (treinta euros).

Nosotros podremos resolver el presente Contrato con 60 días de antelación. En este caso, Usted no incurrirá en ningún Cargo por resolución.

#### **Plazo para ejercitar el derecho de desistimiento en un Contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil**

Usted tendrá derecho a desistir de un Contrato celebrado a distancia o fuera de establecimiento mercantil, sin alegar causa alguna, en cualquier momento hasta 14 (catorce) días después de la fecha en que los Equipos se activen, notificándonoslo por escrito utilizando la Notificación de Desistimiento proporcionada por nosotros y adjunta al presente Contrato o por vía telefónica. Si Usted ejercitase su derecho de desistimiento, tendrá que devolvernos los Equipos de acuerdo a las condiciones establecidas en el Anexo 4 de estas CG (a menos que sea el propietario de los Equipos) de conformidad con las disposiciones que resulten de aplicación, pudiendo encontrar la información al respecto en el desglose de los precios.

En los casos en los que el Servicio ya se haya activado de acuerdo con su solicitud escrita antes de que hayan transcurrido 14 días, y Usted decida ejercitar su derecho a resolver el Contrato, Usted soportará los

Cargos correspondientes a los Servicios que se le hayan proporcionado hasta el momento de la resolución efectiva, incluyendo los Cargos de activación. Todos los Cargos válidos se deducirán de los reembolsos que se le adeuden. Le facilitaremos una factura final detallando los Cargos devengados y el saldo neto que deba abonar Usted o debamos abonar nosotros. Le cargaremos el importe a nuestro favor o le reembolsaremos el saldo a su favor dentro de un plazo de 14 (catorce) días a partir de la finalización de nuestra inspección de los Equipos.

#### **Modificaciones en las Condiciones, Servicios o Cargos**

Podremos modificar el Contrato, los Servicios o Cargos, en cualquier momento, debido a variaciones del mercado, o a las circunstancias económicas que prevalezcan en el momento del presente Contrato, cambios de los servicios debidos a innovaciones e invenciones, cambios en los Equipos o características técnicas netas, y modificaciones aplicadas por el proveedor de satélites debido a las mismas, o análogas razones. Le informaremos de antemano a través de la correspondiente notificación por correo/factura con una antelación de al menos un mes a la entrada en vigor de la modificación. En caso de que previéramos un aumento de los cargos, o una modificación en los servicios o el Contrato, le informaremos lo antes posible y Usted tendrá derecho a resolver el Contrato anticipadamente sin pagar un cargo por resolución. Si Usted no llevara a cabo ninguna actuación dentro de los 30 días siguientes a nuestra notificación de la modificación, se considerará que ha aceptado las modificaciones.

#### **4. Uso permitido y restricciones de uso del Servicio**

##### **Mero Intermediario**

Al utilizar el Servicio, Usted reconoce que los Servicios se prestan en calidad de “mero intermediario”, ya que no tenemos ninguna influencia sobre la información que nuestro Servicio transmite a través de Internet. Por lo tanto, Usted manifiesta, garantiza y asume que toda la información originada, transmitida y/o canalizada por Usted, o en su nombre, a través del Servicio es de su exclusiva y absoluta responsabilidad, incluyendo cualquier responsabilidad, civil o penal, derivada de dicho uso.

##### **Uso del Servicio**

Como usuario del Servicio, Usted acepta que ni nosotros ni ninguno de nuestros proveedores controlamos, apoyamos o censuramos los contenidos puestos a disposición por el Servicio y la World Wide Web. Usted acepta que los contenidos de terceros podrían ser ilícitos, engañosos, ofensivos o falsos. Usted utiliza el Servicio por su cuenta y riesgo y con sujeción a todas las legislaciones y normativas nacionales e internacionales que resulten de aplicación.

No garantizamos que la información y los servicios que pueda obtener del Servicio sean adecuados para sus propósitos y requisitos. Usted acepta que es posible que la información y servicios que pueda obtener a través del Servicio no sean completos, correctos o no estén actualizados o libres de errores.

No permitiremos que Usted u otras personas nos causen molestias o inconvenientes de ninguna manera, o lo hagan con respecto a otros usuarios. Esto incluye el pirateo, la captura ilícita de datos de la red o técnicas similares, o enviar mensajes no solicitados sin causa legítima, por medio de spamming o usando servicios de reenvío anónimos o servidores diferentes, u otros medios. Si enviase cualquiera de estos mensajes a través del Servicio, podrá enfrentarse a acciones civiles o penales, y podremos suspender y desactivar el uso por su parte de algunos o todos los Servicios, pudiendo resultar tal acción por nuestra parte en Cargos que Usted deberá abonarnos.

Si Usted trata con cualquier tercero o intercambia contenidos con dicho tercero mientras utiliza el Servicio, Usted acepta que es enteramente responsable de tales actividades.

## Condiciones de uso del Servicio

Ponemos el Servicio a su disposición, o alquilamos o vendemos los Equipos a condición, en particular, de que:

1. no se utilicen para nada ilícito, inmoral o inapropiado;
2. no se utilicen para ofender ni crear molestias;
3. solamente se utilicen para acceder al Servicio los Equipos u otros elementos que nosotros podamos suministrar para emplear con estos;
4. los Equipos no se extravíen, ni sean sustraídos, ni se dañen (sea cual sea la causa);
5. Usted siga todas las instrucciones razonables que le demos en relación con el Servicio y los Equipos;
6. al intentar utilizar los Servicios, Usted se encuentre dentro del alcance de cualesquiera Equipos que formen parte de una red inalámbrica;
7. Usted no revenda, intercambie, alquile ni permita el acceso al Servicio a nadie más, ni otorgue o intente otorgar ningún gravamen, u otro derecho o facultades, sobre dichos Servicios, a menos que lo autoricemos por escrito;
8. Usted se abstenga de, y no permita a ningún tercero manipular o intentar manipular los Equipos, el software que proporciona los Servicios ni cualquier otro bien de nuestra propiedad, o utilizado por nosotros, sin nuestro consentimiento previo por escrito;
9. Usted no utilice el Servicio para enviar o recibir por ningún medio contenidos que infrinjan los derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual de otra persona, o cualesquiera otros contenidos que sean ilícitos, obscenos, ofensivos, fraudulentos, difamatorios, hostiles o que Usted no tenga derecho a transmitir conforme a ninguna ley, contrato u otro deber;
10. Usted no utilice el Servicio para transmitir a sabiendas o imprudentemente cualesquiera contenidos que contengan virus de software, o cualquier código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, dañar, destruir o limitar el funcionamiento de cualquier software informático, hardware o equipo de telecomunicaciones;
11. Usted no interrumpa el uso por parte de ninguna otra persona del Servicio de banda ancha por satélite ni de ningún otro servicio;
12. Usted no piratee ni intente piratear nuestros sistemas, ni intente eludir ninguna de nuestras medidas de seguridad.
13. Usted no interrumpa, dañe o deteriore de ninguna manera ninguna página web o Servicios de banda ancha por satélite;

Usted reconozca y acepte que, si incumple cualquiera de las condiciones establecidas en la presente cláusula, sin remediar ni subsanar cualquier incumplimiento dentro de un plazo máximo de 21 (veintiún) días, Usted habrá incumplido una condición esencial del presente Contrato y nosotros tendremos derecho a resolverlo, comprometiéndose Usted a indemnizarnos y mantenernos indemnes en relación con cualquier incumplimiento en que Usted u otros usuarios incurran con respecto a los Equipos o las disposiciones de la presente cláusula.

## Mejora y rebaja de las prestaciones de su Plan

Por razones técnicas y comerciales, si Usted rebaja las prestaciones de su Plan, la modificación del Plan surtirá efectos a partir del primer día de su siguiente período de facturación. Si mejora las prestaciones de su Plan, la modificación del Plan surtirá efectos al día siguiente y su factura se prorrateará para reflejar el número de días de su período de facturación que permanezca en el Plan mejorado.

## 5. Los Equipos

Le alquilaremos o venderemos los Equipos de conformidad con las condiciones particulares conforme a las cuales Usted reciba la prestación de los Servicios durante la duración del Contrato. Usted no utilizará los Equipos con ninguna otra finalidad, y deberá cumplir con las instrucciones del fabricante y las instrucciones procedentes que en su momento le podamos dar con respecto al uso de los Equipos. Usted acepta notificarnos si moviera la ubicación física de los Equipos por cualquier motivo. Es posible que le pidamos

que confirme la ubicación de los Equipos. Si realizáramos tal solicitud razonable, le pediremos que nos proporcione la ubicación tan pronto como fuera razonablemente posible para Usted pero, en cualquier caso, dentro del plazo de una semana.

Si, conforme a las condiciones incluidas en el Anexo 3 a las presentes CG, solicitáramos el Programa de Subvenciones para que Usted sea el propietario de los Equipos y se aprobase dicha solicitud, Usted será el propietario de los Equipos conforme a las condiciones establecidas en dicho Anexo. Los Equipos contienen software y/u otra propiedad intelectual que incorpora varios paquetes de software de código abierto que se distribuyen conforme a las condiciones de la licencia.

Si no adquiere los Equipos conforme al Programa de Subvenciones, le arrendaremos los Equipos, como se detalla en el Anexo 4 de las presentes CG, para permitirle recibir los Servicios durante la duración del Contrato, a menos que se acordara lo contrario por escrito.

En cualquier caso, en relación con los Equipos, le recordamos la existencia de una garantía legal de conformidad con las disposiciones de la normativa aplicable.

### **Devolución de los Equipos**

Si de conformidad con sus condiciones particulares, somos propietarios de los Equipos, cualquiera que fuera la razón de la resolución del presente Contrato, Usted devolverá los Equipos tal como se explica en el Anexo 4 a las presentes CG. Alternativamente, podremos, a nuestra elección, nombrar un representante o tercero al que se deba devolver dichos Equipos a nuestra atención, o incluso definir el pago de una compensación alternativa que no sea más onerosa para Usted.

### **Uso de los Equipos**

Usted no añadirá nada a, interferirá con o modificará los Equipos (ni permitirá que nadie más lo haga) de ninguna manera. Queda terminantemente prohibido la división o duplicación de líneas de señal y/o cables por su parte. Además de cualesquiera otros derechos que pudieran asistirnos, tal actuación podrá resultar en la suspensión de los Servicios, la resolución del Contrato y/o la retención total o parcial de cualquier depósito que le hayamos cobrado.

Usted será responsable de garantizar que los Equipos sean utilizados correctamente y de forma segura en todo momento; aceptando a este respecto, lo siguiente:

- (i) Cuando los Equipos no se estén utilizando, no se les privará de suministro eléctrico y se mantendrán en modo stand by.
- (ii) No podrá trasladar los Equipos a otra ubicación sin nuestro consentimiento previo por escrito.
- (iii) A menos que lo hayamos acordado expresamente con Usted por escrito, solo nuestro personal o nuestros representantes facultados al efecto podrán realizar servicios de mantenimiento y reparación en el Servicio y los Equipos.

### **Dispositivos del cliente**

Cuando utilice sus propios dispositivos junto con los Equipos, no garantizamos que estos sean compatibles con sus dispositivos, ni que funcionen con ellos. No nos hacemos responsables si no puede acceder al Servicio porque sus dispositivos (i) son incompatibles con el Servicio, o (ii) no cumplen los siguientes requisitos mínimos: Windows 2000 o superior (incluidos Windows XP, VISTA y Windows 7) o Mac OS 10.X o capacidad de red superior (Ethernet 10/100 preinstalada). Independientemente de la compatibilidad del dispositivo, no seremos responsables de ninguna manera de cualquier pérdida o daño que se produzca en su dispositivo, o en cualesquiera datos en él almacenados, como resultado de su uso junto con nuestros Equipos o el Servicio.

## **6. Pagos**

### **Precios del Plan y otros Cargos**

Los Precios de su Plan recogen la información actualizada sobre los precios. En los casos en que el Plan incluya el IVA, este se incluirá en los Cargos.

### **Facturación y Pago**

A menos que se acordara lo contrario por escrito, le facturaremos mensualmente por adelantado el Servicio y, en su caso, de conformidad con sus condiciones particulares, por el alquiler de los Equipos, junto con cualesquiera Cargos pendientes por otros Servicios activados durante el período de facturación anterior.

Usted deberá pagar su factura en su totalidad a la fecha de vencimiento en ella indicada sin efectuar ninguna deducción de ningún tipo.

Usted será responsable de los Cargos desde el día en que activemos el Servicio, a menos que le notificásemos lo contrario. Usted acepta ser el único responsable de los Cargos en que se incurra, independientemente de si es Usted mismo u otra persona que utilice los Equipos y los Servicios, con o sin su consentimiento, quien incurra en dichos Cargos.

Usted acepta que, en el marco de la prestación del Servicio, la facturación se realizará electrónicamente. Por lo tanto, le enviaremos una factura electrónica por correo electrónico para el Servicio y el alquiler de los Equipos, y cualesquiera otros Cargos válidos, más los Cargos por cualesquiera servicios utilizados en un momento anterior si no se han facturado previamente (por ejemplo, mejoras de las prestaciones del Servicio durante un período de facturación anterior ya facturado). Usted podrá revocar su consentimiento a recibir una factura electrónica en cualquier momento, y solicitar el envío de una factura en papel sin coste alguno para Usted.

Como usuario final, Usted tiene el derecho a elegir el medio de pago que prefiera entre los utilizados comúnmente en el tráfico mercantil. A menos que indicara lo contrario, Usted reconoce que el pago por domiciliación bancaria será el método habitual de pago de los Servicios. El pago por cualquier otro medio en cualquier momento podrá dar lugar a un cargo por gestión, cuyo importe se mostrará en nuestra Página Web, y será notificado antes de cobrar utilizando dicho medio. Estos cargos representan los costes adicionales que soportamos al tramitar dichos pagos, o reflejan los costes administrativos añadidos que soportamos por el uso de otro medio de pago. Podremos añadir tales Cargos a su domiciliación bancaria, o solicitar que Usted los abone, dependiendo de nuestra evaluación de la situación crediticia de su cuenta, y de si hubiera o no pagos atrasados.

Una vez transcurrido el Plazo Mínimo, si Usted resolviera el presente Contrato o cualesquiera otros Servicios entre las fechas en que emitimos las facturas, deberá abonar todos los Cargos devengados desde la fecha de la última factura, y la parte proporcional de los Cargos que se devenguen hasta la siguiente fecha de factura.

### **Mora**

El pago puntual del Pago Inicial, los Cargos por Servicio, y los Cargos por Equipos, junto con otros Cargos debidamente generados como resultado del presente Contrato, se considerarán obligaciones esenciales de este. Usted reconoce que si dejara de pagar cualesquiera Cargos a su vencimiento, se encontrará incurso en mora y que, como consecuencia de ello, podremos suspender temporalmente los Servicios si no recibimos el pago después de haberlo solicitado. Además de esto, si tuviera lugar una suspensión del Servicio, podremos cobrarle un cargo por la reactivación de este, que será debidamente notificado cuando llegue el momento, así como resolver el Contrato por adelantado.

Estos derechos serán cumulativos respecto de cualesquiera otros derechos que pudieran asistirnos frente a Usted, que también podremos ejercitar.

Usted acepta que, mientras haya Cargos pendientes de pago después de la fecha de vencimiento y/o se suspenda su Servicio, no se permitirán modificaciones en su Plan y no se activarán servicios adicionales solicitados hasta que recibamos el pago de todos los Cargos debidos.

En caso de que durante cualquier período de 12 meses consecutivos se acumularan dos Cargos vencidos pendientes de pago, tendremos derecho a exigir que Usted pague los Cargos trimestralmente por adelantado, sin poder acogerse a ningún descuento que existiera en dicho momento.

## **7. Resolución del Contrato**

Si Usted o nosotros resolviéramos el presente Contrato por cualquier razón, Usted tendrá que pagar todos los Cargos hasta la fecha de finalización de sus Servicios.

Además del derecho de resolución, descrito anteriormente, que nos asiste en caso de incumplimiento del presente Contrato y, en particular, en virtud de la disposición incluida en la cláusula anterior relativa a pagos atrasados, así como de conformidad con cualquier otro derecho de resolución que nos pueda asistir conforme se haya estipulado en este Contrato y las causas generales para la resolución de los contratos, podremos también resolver el presente Contrato si concurriera cualquiera de los siguientes supuestos:

- (i) el incumplimiento por su parte de una condición esencial del presente Contrato, sin que hubiera procedido a subsanarlo dentro de un plazo de 21 (veintiún) días desde que se le notifique por escrito para así hacerlo;
- (ii) cualquier mal uso del Servicio por su parte, o por parte de terceros, de forma que dañara o afectase al funcionamiento de nuestra red;
- (iii) el incumplimiento por su parte o por cualquier otra persona que utilice el Servicio de nuestra Política de Privacidad; o
- (iv) la omisión por su parte de alguna actuación fundamental que viniera obligado a realizar en virtud del presente Contrato;
- (v) en cualquier caso, si concurriera alguno de los supuestos mencionados anteriormente, le informaremos debidamente antes de la resolución del Contrato y la suspensión de los correspondientes Servicios;
- (vi) si Usted nos solicita resolver el contrato según las condiciones de la sección 3 de estas CG.

## **8. Suspensión o Modificación de los Servicios**

Además del derecho a suspender el Servicio cuando Usted no pague todos los Cargos debidos a su fecha de vencimiento, también podremos en cualquier momento:

- suspender temporalmente los Servicios para la reparación, mantenimiento o mejora de cualquiera de nuestros sistemas donde se encuentren, o proporcionar temporalmente el Servicio o Equipos de sustitución con una funcionalidad similar a la proporcionada anteriormente;
- proporcionar instrucciones sobre cómo utilizar o modificar el Servicio (que acepta cumplir) cuando consideremos razonablemente que dichas instrucciones se le proporcionan en interés de la seguridad o el mantenimiento de la calidad del Servicio; o
- en caso de que hubiera una modificación de la legislaciones o normativas aplicables a nuestra política o prácticas comerciales, operativas o empresariales, o que una Autoridad Competente emitiera cualquier directriz o resolución recomendando o exigiendo cualquier modificación técnica o cambio en nuestras prácticas comerciales, operativas o empresariales.

Antes de realizar cualquier acción de las anteriores, trataremos de notificárselo con tanta antelación como sea razonablemente posible dadas las circunstancias, y también intentaremos restablecer el Servicio tan pronto como sea razonablemente posible después de cualquier suspensión temporal.

También podremos modificar o suspender el Servicio sin previo aviso:

- en caso de emergencia por motivos de reparación, mantenimiento, mejora o por otros motivos de funcionamiento;
- cuando así lo exija cualquier tercero cuyos sistemas utilicemos para prestar los Servicios;
- cuando lo exija la policía o los servicios de seguridad de otro organismo que fuera competente para hacer tal solicitud;
- si Usted o cualquier persona autorizada a utilizar los Servicios no cumpliera las condiciones del presente Contrato, o cualquier otro Contrato suscrito con nosotros;
- si Usted o cualquier otra persona autorizada para utilizar los Servicios dañara los Equipos suministrados por Nosotros, o los pusiera en riesgo;

Siempre que sea posible, nos comunicaremos con Usted antes de introducir las modificaciones. También publicaremos los detalles de cualesquiera modificaciones (incluyendo las correspondientes fechas) a través de nuestra Página Web tan pronto como fuera razonablemente viable, antes de su introducción.

Usted podrá tener derecho de ser compensado por la suspensión o interrupción del Servicio conforme a las condiciones de la Carta de Derechos de los Usuarios de Comunicaciones Electrónicas, Reglamento 899/2009; solamente si fuera imputable a Nosotros. En este caso, le reembolsaremos un importe equivalente a la parte proporcional del Cargo aplicable al momento en que el Servicio no estuvo disponible para Usted. Esto solo resultará de aplicación si la suspensión o interrupción del Servicio se produjera entre las 8:00 y las 22:00, y hubiera durado más de 6 horas. Este reembolso se realizará en la siguiente factura si se solicita dentro de los 10 (diez) días siguientes a la suspensión o interrupción del Servicio. Puede encontrar más información sobre la calidad de nuestros Servicios y cómo la medimos en la Página Web: [www.viasatinternet.es](http://www.viasatinternet.es). Sin perjuicio de la información contenida en nuestra Página Web, de conformidad con la normativa aplicable en materia de calidad en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, la medida se llevará a cabo con respecto a los parámetros “tiempo de suministro de la conexión inicial” y “tiempo de interrupción del Servicio”.

A este respecto, además de las disposiciones del párrafo anterior, le reembolsaremos un importe equivalente a la parte proporcional del Cargo correspondiente al Servicio, aplicable al momento en que el Servicio no estuvo disponible, si este hubiera sufrido interrupciones de más de 48 horas en un mes por razones no imputables a Usted. A tales efectos, el tiempo de interrupción del Servicio significa la suma de tiempos transcurridos durante un período de observación desde el momento en que se produjo la interrupción hasta el momento en que se hubiera restablecido el Servicio. El momento para empezar a contar será uno de los siguientes, lo que ocurra primero: (i) Usted nos ha notificado el fallo o (ii) hemos descubierto que se ha producido una interrupción del Servicio.

Asimismo, le garantizamos que el tiempo máximo de suministro de la conexión inicial será de 90 (noventa) días. El tiempo de suministro de la conexión inicial significa el tiempo transcurrido desde la primera comunicación entre Usted y Nosotros, por la cual se acuerde proporcionar el Servicio, hasta el momento en que el Servicio esté disponible para Usted. Si no cumplimos con este plazo máximo, le pagaremos 60 (sesenta) euros.

Los reembolsos, pagos e indemnizaciones descritos en los dos párrafos anteriores se pagarán, en su caso, a petición suya a través de los medios que hemos puesto a su disposición, para que pueda ponerse en contacto con nosotros de acuerdo con la cláusula al efecto de las presentes CG, siendo abonados mediante compensación en futuras facturas.

## 9. Credenciales

Una vez que nos haya encargado el Servicio, para acceder a este o a la información de la cuenta, podremos proporcionarle una identidad de usuario (ID de usuario) y/o una contraseña única. Usted será responsable de la seguridad y el uso adecuado de todos los ID de usuario y contraseñas, debiendo mantener su confidencialidad y no comunicarlos a terceros sin obtener primero nuestra autorización por escrito. Deberá informarnos inmediatamente si:

1. Usted sospecha que cualquier contraseña relacionada con los Servicios ha llegado a conocimiento o puede haber llegado a conocimiento de alguien que no esté autorizado a utilizarla, o
2. se le ha olvidado una contraseña. Siempre que Usted supere cualquier comprobación de seguridad que pueda ser razonablemente solicitada por Nosotros, le facilitaremos una nueva contraseña.

En caso de que sospechemos razonablemente que ha habido o es probable que haya habido un fallo de seguridad o un uso indebido de los Servicios, podremos cambiar su contraseña y se lo notificaremos en consecuencia.

Usted deberá proporcionarnos de forma rápida y correcta toda la información que razonablemente le solicitemos para poder cumplir nuestras obligaciones conforme al presente Contrato.

## **10. Responsabilidad**

Somos jurídicamente responsables frente a Usted únicamente en los casos previstos en el presente Contrato, y en la normativa que resulte de aplicación. Nada de lo estipulado en el presente Contrato extinguirá o limitará nuestra responsabilidad, o la responsabilidad de cualquier persona que trabaje para nosotros, en caso de: 1. muerte o lesiones causadas por nuestra negligencia grave; 2. fraude por nuestra parte; o 3. cualquier responsabilidad de la que Usted no pueda exonerarnos de conformidad con la legislación.

## **11. Disposiciones generales**

### **Derechos de propiedad intelectual**

Usted reconoce que ciertos contenidos, incluyendo (a título enunciativo) textos, software, música y clips de vídeo, fotografías/imágenes, gráficos, logotipos, anuncios u otros datos a los que se accede a través de los Servicios, están protegidos por derechos de autor, marcas comerciales, marcas de servicios, patentes u otros derechos y disposiciones legales en materia de propiedad. Estos contenidos podrán ser propiedad Nuestra o de terceros.

Usted reconoce que solo se le permite utilizar los contenidos anteriormente señalados de conformidad con la legislación aplicable y, en lo que respecta a nuestra propiedad intelectual, únicamente conforme a lo autorizado en el presente Contrato. Con respecto a nuestra propiedad intelectual, Usted no podrá, excepto cuando fuera razonablemente necesario para hacer uso de los Servicios, copiar, reproducir, distribuir, publicar o realizar cualquier utilización comercial de cualesquiera contenidos obtenidos mientras hacía uso de aquellos.

De vez en cuando puede que Usted transmita contenidos durante la utilización de los Servicios. Usted reconoce que, como Prestadores de Servicios de Internet (ISP), aunque tomamos todas las medidas razonables en nuestra red para garantizar su seguridad, dicha seguridad no puede garantizarse y terceros podrían obtener acceso a sus contenidos.

### **Traslado**

Si Usted modifica la dirección en la que se solicita el Servicio, haremos todo lo posible para acomodarle, pero no tendremos obligación de proporcionarle el Servicio en su nueva dirección. Usted quedará todavía obligado a pagar los Cargos aplicables en relación con el Plazo Mínimo. Usted deberá notificarnoslo con una antelación de al menos 30 días, en caso de que desee que traslademos su Servicio a su nueva dirección. Cuando aceptemos proporcionarle el Servicio en su nueva dirección, Usted deberá abonar los Cargos aplicables por la reinstalación de sus Equipos, que le cotizaremos por escrito al recibir su solicitud escrita de traslado.

## Resolución de disputas

La legislación española resultará de aplicación al presente Contrato y a Usted, correspondiendo la jurisdicción al tribunal español competente ("**Tribunales y juzgados del usuario final**"). Si una cláusula o condición del presente Contrato fuera ineficaz, el resto del mismo seguirá surtiendo efectos. Podremos sustituir cualquier cláusula o condición sea ineficaz por una cláusula o condición de significado similar que sea válida.

Usted podrá presentar cualquier reclamación a nuestra atención, y si no obtuviera una respuesta satisfactoria dentro del plazo de 1 (un) mes, podrá ponerse en contacto con nosotros si es una persona física, o podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales. Asimismo, si lo prefiere, si es una persona física y ha contratado el Servicio a través de una plataforma online, podrá iniciar un procedimiento de resolución de conflictos a través de la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos Online en <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Usted dispondrá de hojas oficiales de reclamación en la dirección anteriormente mencionada.

## Cesión del Contrato

El presente Contrato tiene carácter personal y, por lo tanto, Usted no podrá cederlo a ningún tercero sin nuestro previo consentimiento por escrito. Usted acepta que, en cualquier caso y, en particular, cuando se den las siguientes circunstancias: venta de todo o sustancialmente todo nuestro negocio de Internet residencial a otra parte, tendremos derecho a ceder, en su totalidad o en parte, cualesquiera de nuestros derechos y/u obligaciones conforme al presente Contrato a cualquier entidad que podamos designar para continuar la prestación de los Servicios y, en particular, al grupo de empresas al que pertenecemos y, especialmente, a cualquier empresa constituida en España a tal efecto.

Le notificaremos dicha cesión con antelación. Dicha cesión no implicará en ningún caso ninguna limitación de sus derechos o garantías contractuales o legales.

## Cumplimiento de la legislación de control de exportaciones

El uso por su parte del Servicio y los Equipos está sujeto a la legislación y reglamentos en materia de sanciones y exportaciones de los Estados Unidos y la Unión Europea, y la legislación o reglamentos locales aplicables. Usted manifiesta que no es un usuario final sujeto a prohibiciones conforme a la legislación, reglamentos y listas aplicables, incluyendo (a título enunciativo) la Lista de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas del Departamento del Tesoro de EE. UU. y la lista consolidada de personas, grupos y entidades sujetos a sanciones económicas de la Unión Europea, y que no utilizará el presente Servicio y los correspondientes Equipos de un modo que infrinja la legislación vigente.

## Contacto

Si Usted necesita comentarnos algo o presentar una queja, póngase por favor en contacto con nosotros en:

Dirección: Viasat Europe Sàrl,  
Calle Alfonso XII 62 segundo piso,  
28014 Madrid, España.

Teléfono: 900 953 297

Correo electrónico: [atencionalcliente@viasatinternet.es](mailto:atencionalcliente@viasatinternet.es)

Página web: <http://www.viasatinternet.es/contacto> o enlace alternativo.

Tendremos derecho a ponernos en contacto con Usted en el marco de su solicitud a través de los datos de contacto facilitados en el Contrato, entre otros: fax, dirección postal, dirección electrónica, número de

teléfono (en su caso) disponibles en el Pedido.

## **12. Instalación de los Equipos**

Nosotros llevamos a cabo la instalación de los Equipos. Consulte las condiciones de las instalaciones a continuación.

### **Instalación estándar**

Una instalación estándar significa una instalación realizada en una sola visita a su domicilio, incluyendo:

- (i) instalación de la antena en una pared exterior o techo inclinado;
- (ii) cable canalizado a través de una pared exterior y una pared o suelo interior;
- (iii) conexión de la antena al módem utilizando hasta 50 metros de cable;
- (iv) conexión del módem a un ordenador utilizando hasta 7 metros de cable; y/o
- (v) hardware de montaje y cableado necesario.

### **Trabajos adicionales**

Cualesquiera servicios de instalación o hardware distintos o adicionales, que no estén incluidos en la definición de Instalación estándar se considerarán no estándar y darán lugar a Cargos adicionales. Usted encontrará en nuestra Página Web la lista de todas las tarifas relacionadas con una Instalación estándar y los trabajos adicionales. Si la instalación de los Equipos en su domicilio no fuera estándar, le informaremos antes de comenzar aquella acerca de las tarifas a pagar debido a trabajos adicionales. Si no estuviera de acuerdo con esas tarifas adicionales, Usted podrá cancelar su instalación, en cuyo caso el presente Contrato quedará resuelto y le reembolsaremos todos los importes que Usted nos haya pagado.

### **Acceso a su domicilio**

Fijaremos un día conveniente para ambas partes para realizar la instalación. Deberá asegurarse de que podremos acceder al domicilio el día indicado para entregar los Equipos e instalarlos. Si no estuviera presente en el domicilio durante la fecha y hora acordadas para la instalación, podremos cobrarle un Cargo adicional por la nueva entrega o instalación de los Equipos o cualquier otra visita necesaria.

### **Consentimientos y autorizaciones**

La instalación de los Equipos:

- (i) necesitará de un acceso adecuado tanto interno como externo al domicilio y un entorno adecuado para los Equipos, incluyendo todas las canalizaciones para cable y el suministro eléctrico correspondientes;
- (ii) podrá necesitar del acuerdo o el consentimiento de un tercero como un propietario o la comunidad de propietarios, o consentimientos, permisos o autorizaciones del ocupante/autoridades locales conforme al código de la edificación u otros permisos de edificación, códigos de edificación y/o permisos o autorizaciones necesarios para el acceso e instalación de los Equipos o para el mantenimiento continuo de dicho Equipos.

Usted será responsable de garantizar que todos estos acuerdos y consentimientos se obtengan antes de la instalación de los Equipos.

Nuestra responsabilidad frente a Usted por pérdidas o daños que sufriera como consecuencia de retrasos en la instalación o la cancelación de esta, o por una instalación incompleta, no excederá del importe de los Cargos estándar de instalación que hubiera aceptado.

## **Requisitos de conexión eléctrica a tierra**

En determinadas circunstancias, cuando fuera necesario, nuestro instalador le recomendará realizar una conexión eléctrica a tierra. El no instalar una conexión a tierra efectiva constituye en algunas jurisdicciones un incumplimiento de la normativa local de edificación. Es responsabilidad suya asegurarse de que se cumplen todos los requisitos relativos a una conexión eléctrica a tierra y de que dicho trabajo lo realiza un electricista profesional homologado, cumpliendo con toda la legislación y normativa aplicable. Nuestro instalador proporcionará un cable para la conexión a tierra, pero puede que no sea un electricista homologado y, por lo tanto, no podrá completar el trabajo de conexión a tierra. Por lo tanto, es responsabilidad suya asegurarse de que un electricista homologado complete dicho trabajo.

Última actualización: 15 de noviembre de 2021

## ANEXO 1

### Política de Calidad de la Red

Nosotros prestamos el Servicio en base a las soluciones técnicas y de red disponibles en el momento del Contrato. Para evitar la congestión de la red y garantizar su integridad y seguridad, hemos definido esta Política de Calidad de la Red (la “PCR”). Es posible que un pequeño número de usuarios sea responsable de generar grandes volúmenes de tráfico en nuestra red, lo que puede afectar al Servicio que se le ofrece. En este sentido, y mientras sea necesario salvaguardar la red en favor de todos los usuarios, podremos introducir, en caso necesario, mecanismos temporales para limitar el uso intensivo de los recursos de la red. Esto se hará respetando la igualdad de trato de los usuarios y solo cuando sea necesario. A este respecto, se podrán realizar intervenciones de limitación de velocidad, principalmente en aplicaciones que impliquen una mayor capacidad de red (por ejemplo, intercambio de archivos peer-to-peer).

### Planes de Servicio

#### Planes de Servicio con límite de datos

Con los planes de servicio con límite de datos, una vez consumida su asignación de datos mensual, la velocidad de navegación se verá reducida drásticamente hasta el comienzo de su próximo ciclo de facturación.

Nombre del Plan	Umbral de uso de Datos
Clásica 30	25 GB

#### Planes de Servicio de Datos Ilimitados

Ofrecemos planes de servicio de datos que no tienen límites mensuales en el consumo de datos. Sin embargo, estos planes están sujetos a prácticas de gestión de red. Esto significa que la cantidad de datos que utilice no afectará a la velocidad del Servicio, a menos que la red esté congestionada. En función del Plan seleccionado, después de utilizar los Datos Prioritarios del Plan que se indican a continuación durante el período de medición mensual, podrá experimentar velocidades más lentas durante los períodos de congestión de la red, pero al menos con el nivel mínimo que se describe a continuación. A partir del primer día del período de medición mensual, todos los datos cargados y descargados transmitidos mediante el Servicio cuentan para el umbral de uso de Datos Prioritarios. Al final de cada período de medición mensual, su uso de datos comienza de cero.

Nombre del Plan	Umbral de uso de Datos Prioritarios
Ilimitada 30	50 GB
Ilimitada 50	100 GB

Por lo general, podrá esperar las siguientes velocidades para su Plan de Servicio:

- La velocidad máxima de transmisión de datos variará en función del Plan seleccionado de la siguiente manera:
  - Plan Clásica 30: descarga de hasta 30 Mbps y subida de hasta 3 Mbps.
  - Plan Ilimitada 30: descarga de hasta 30 Mbps y subida de hasta 3 Mbps.
  - Plan Ilimitada 50: descarga de hasta 50 Mbps y subida de hasta 5 Mbps.
- La velocidad declarada de transmisión de datos variará en función del Plan seleccionado de la siguiente manera:
  - Plan Clásica 30: descarga de hasta 30 Mbps y subida de hasta 3 Mbps.
  - Plan Ilimitada 30: descarga de hasta 30 Mbps y subida de hasta 3 Mbps.
  - Plan Ilimitada 50: descarga de hasta 50 Mbps y subida de hasta 5 Mbps.
- La velocidad de descarga y subida de datos normalmente disponible varía en función del Plan seleccionado, como se detalla a continuación. La velocidad de descarga normalmente disponible de transmisión de datos es la velocidad media de descarga que Usted podrá esperar recibir el 80%

del tiempo durante un período de 24 horas cuando su uso está por debajo del umbral de uso de Datos Prioritarios de su Plan.

- Plan Clásica 30: Descarga de 30 Mbps y subida de 3 Mbps.
- Plan Ilimitada 30: Descarga de 30 Mbps y subida de 3 Mbps.
- Plan Ilimitada 50: Descarga de 50 Mbps y subida de 5 Mbps.
- La velocidad mínima de transmisión de datos: descarga de 256 Kbps; subida de 64 Kbps.
- La latencia es de aproximadamente 600 a 700 ms.

Generalmente, cuando la red está congestionada (es decir, muy ocupada) todos los clientes experimentarán velocidades de Internet más lentas. Las páginas web y los vídeos pueden responder y cargarse más lentamente que durante los períodos sin congestión. Si ha utilizado más datos prioritarios que los asignados conforme a su Plan y la red está congestionada, sus velocidades serán aún más lentas.

### **Velocidad y elementos que afectan a la velocidad**

La velocidad del Servicio puede variar significativamente según la ubicación y depende, entre otros factores, de que los dispositivos cumplan las especificaciones mínimas, el rendimiento de los ordenadores (incluida la presencia de virus o malware), la congestión de la red o de Internet, el número de usuarios finales en un hogar que utilicen el Servicio en un momento determinado y la distancia al router Wi-Fi. Otros factores que no están bajo nuestro control también pueden afectar a las velocidades de Internet, como la ejecución de procedimientos para medir y gestionar el tráfico con el fin de evitar el agotamiento y la saturación de la red.

### **Calidad de resolución de transmisión de vídeo**

Para evitar la congestión de la red y permitir a los clientes ver más horas de vídeo antes de alcanzar el límite del Plan o el umbral de uso, podremos limitar la calidad de transmisión de vídeo para las aplicaciones de transmisión tal y como se detalla en la siguiente tabla, en función del Plan seleccionado:

<b>Nombre del Plan</b>	<b>Resolución de vídeo máxima*</b>
Clásica 30	480p
Ilimitada 30	720p
Ilimitada 50	1080p

\*En caso de visionar vídeo en streaming en varios dispositivos simultáneamente, la resolución en cada dispositivo se verá degradada.

### **Mejora de categoría**

Usted podrá mejorar las prestaciones de su Servicio, cuando ello esté disponible. Si lo hace, su consumo de datos en el mes anterior de transmisión continuará siendo incluido en los cálculos de datos (a prorrata) del primer mes de su nuevo servicio mejorado (es decir, el cálculo de los datos no comenzará de cero a principios del primer mes de la tarifa de categoría superior). No hay ningún Cargo específico por mejorar la categoría de su Plan, solo el nuevo nivel de Cargos de Servicio mensual (o periódico).

### **Usuarios intensivos**

Si Usted está abusando del Servicio de alguna manera, utilizando por ejemplo una cantidad desproporcionada o muy excesiva de ancho de banda que sea incompatible con un uso estándar para fines personales, podrá estar sujeto a una mayor despriorización. La despriorización implica que la transmisión de datos de otros usuarios que no hayan utilizado de forma desproporcionada el ancho de banda asignado será priorizada sobre la transmisión de los suyos. En este sentido, nos pondremos en contacto con Usted para verificar su uso y para pedirle que lo reduzca por debajo de 150 GB, o solicitarle que mejore sus prestaciones conforme a un Plan más adecuado para su tipo de uso. En caso de que el uso siga siendo incompatible con el objeto del presente Contrato, podremos resolver el mismo notificándoselo con 30 días de antelación.

## Anexo 2

### Política de Privacidad

#### Protección de datos

Tratamos sus Datos Personales en calidad de responsables del tratamiento en el sentido del artículo 4.7 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y, a partir del 25 de mayo de 2018, del artículo 4 letra 7) del Reglamento general europeo sobre la protección de los datos personales n.º 679/2016 (el "RGPD").

Nuestra Política de Privacidad descrita en la presente cláusula explica cómo recabamos, utilizamos, compartimos y protegemos su información personal. Usted puede ponerse en contacto con nosotros para obtener más información en la dirección [privacy@viasat.com](mailto:privacy@viasat.com). Si actualizamos esta Política de Privacidad, se lo notificaremos con antelación y publicaremos cualquier cambio en nuestra Página Web en la dirección [www.viasatinternet.com](http://www.viasatinternet.com).

**Categorías de datos:** Los Datos Personales que tratamos son los que Usted nos facilita a través del procedimiento de Pedido (es decir, nombre, apellido, número de teléfono) y de cualquier otra forma mientras el Contrato esté en vigor.

**Tratamiento:** Sus Datos Personales serán objeto de tratamiento a través de medios electrónicos y manuales y estarán protegidos con medidas de seguridad y de organización. Por ejemplo, utilizamos medidas administrativas, técnicas, de personal y físicas para proteger los Datos Personales contra extravío, hurto y uso, divulgación o modificación no autorizados.

**Objeto con el que se recaban los datos:** Utilizamos y analizamos sus Datos Personales para:

- a. llevar a cabo las actuaciones necesarias antes de la celebración del Contrato;
- b. proporcionarle los Servicios y Equipos correspondientes;
- c. facturarle por utilizar nuestros Servicios y Equipos o comprobar su solvencia, así como con fines de recobro de deudas;
- d. para proteger, ejercitar o defender nuestros derechos legales resultantes del Contrato;
- e. promover nuestro legítimo interés en el desempeño de nuestra actividad económica y, en particular, para (i) proteger, ejercitar o defender nuestros derechos legales, privacidad, seguridad o propiedad, incluyendo a otras compañías del grupo, nuestros empleados, representantes y contratistas (ii) para ayudarnos a tomar decisiones sobre solvencia o para la protección contra el fraude;
- f. llevar a cabo la venta y comercialización directa de nuestros propios productos y servicios, solicitar su consentimiento previo a través del procedimiento de Pedido, cuando lo exija la ley, y enviar comunicaciones comerciales por medios electrónicos sobre nuestros productos ya contratados por Usted;
- g. cuando sea necesario para el ejercicio de un derecho o el cumplimiento de una obligación resultante de una disposición legal, o para llevar a cabo una tarea lícita realizada en aras del interés general. En particular, como ISP, cooperaremos con cualquier juzgado, tribunal, organismo regulador, autoridad policial u otra Autoridad Competente en cualquier investigación o procedimiento relacionado con Usted o su uso de los Servicios. Esto podrá incluir compartir con dichas autoridades las comunicaciones transmitidas a través de los Servicios u otros detalles relacionados con su uso de los Servicios, siempre de acuerdo con las normativas aplicables; y
- h. con base en su consentimiento, únicamente para los otros fines indicados en la Confirmación de Pedido.

**Fundamento jurídico:** el tratamiento de sus Datos personales es necesario a los efectos de:

1. con respecto a los apartados a) a d) anteriores, celebrar y ejecutar el Contrato. Si Usted no nos facilita los Datos Personales correspondientes resultará imposible celebrar el Contrato y proporcionarle el Servicio;
2. en relación con el apartado e) y con base en nuestro interés legítimo, que está adecuadamente equilibrado, ya que se limita estrictamente, proteger nuestros derechos y evitar riesgos en la

realización de nuestra actividad económica. Usted podrá oponerse en cualquier momento enviando una solicitud a: [privacy@viasat.com](mailto:privacy@viasat.com);

3. En relación con el apartado f) anterior, el tratamiento se realiza con base en su consentimiento, siendo por lo tanto discrecional. La falta de consentimiento determinaría la imposibilidad de proporcionarle comunicaciones de marketing. Usted podrá revocar su consentimiento en cualquier momento enviando una comunicación a: [privacy@viasat.com](mailto:privacy@viasat.com);
4. con respecto al apartado g) anterior, la solicitud se realiza en virtud de la legislación aplicable y, por lo tanto, es obligatorio que nos facilite sus Datos Personales para el mantenimiento de la prestación del Servicio de acuerdo con los requisitos legales aplicables;
5. la solicitud del apartado h) anterior se basa en su consentimiento, por lo que Usted facilita sus Datos Personales de forma discrecional y podrá revocar su consentimiento en cualquier momento enviando una comunicación a: [privacy@viasat.com](mailto:privacy@viasat.com).

**Comunicación de Datos Personales:** comunicaremos sus Datos Personales a las siguientes categorías de destinatarios ubicados dentro de la Unión Europea o fuera de esta, en cumplimiento y dentro de los límites de lo dispuesto en el apartado “Transferencia de Datos Personales al extranjero” siguiente:

1. Terceros proveedores de servicios encargados de actividades de tratamiento y debidamente designados como encargados del tratamiento cuando así lo exija la legislación aplicable (por ejemplo, proveedores de servicios en la nube, mayorista(s) del Servicio, nuestras empresas asociadas, proveedores de servicios esenciales o que dan soporte al Servicio y, por tanto, a modo de ejemplo y a título enunciativo, empresas que prestan servicios de TI, expertos, consultores y abogados, empresas que puedan resultar de posibles fusiones, escisiones u otras modificaciones estructurales).
2. Empresas de recobro de deudas, cuerpos de seguridad o instituciones financieras, con fines de prevención del fraude, recobro de deudas y gestión de la solvencia;
3. entidades con derecho a recibir Datos Personales sobre la base de la legislación aplicable, en particular para el desempeño de tareas jurídicas realizadas en aras del interés general, así como otros responsables de tratamiento de datos, incluidos empresarios e instituciones que se ocupan del recobro y adquisición de deudas, y de conformidad con su contenido, a otras entidades, incluyendo las oficinas de información económica e instituciones establecidas de conformidad con las leyes aplicables; y
4. cualquier filial nuestra a la que se ceda el Contrato en un momento determinado o cualquier otro legítimo cesionario.

**Transferencia de Datos Personales al Extranjero:** sus Datos Personales podrán ser transferidos a países dentro y fuera del Espacio Económico Europeo, en particular a Viasat, Inc., una sociedad de los Estados Unidos, constituida en el Estado de Delaware con domicilio social en 6155 El Camino Real, Carlsbad, CA 92009, cumpliendo cualquier transferencia con los requisitos y obligaciones establecidos por las leyes de protección de datos aplicables. Viasat también trabaja con proveedores de servicios que podrán transferir su información a países dentro del Espacio Económico Europeo (EEE) y a los siguientes países para dar soporte a la prestación de su Servicio de Internet: Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, India, Indonesia, Japón, México, Tailandia, Ucrania, Reino Unido y Estados Unidos. La Comisión Europea reconoce que algunos países no pertenecientes al EEE ofrecen un nivel adecuado de protección de datos de acuerdo con las normas del EEE. La lista completa de estos países está disponible en [http://ec.europa.eu/justice/data-protection/international-transfers/adequacy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/data-protection/international-transfers/adequacy/index_en.htm). En caso de que se llevaran a cabo transferencias desde el EEE a países que la Comisión Europea no considera adecuados, hemos establecido salvaguardias para proteger sus Datos Personales y garantizar que la transferencia cumple los requisitos y las obligaciones que establecen las leyes de protección de datos aplicables, tales como las cláusulas contractuales estándar adoptadas por la Comisión Europea de conformidad con los artículos 45 y 46 del RGPD. A este respecto, les informamos de que tenemos un interés legítimo en llevar a cabo las transferencias de datos dentro de nuestro grupo de empresas con fines administrativos internos. Usted tiene derecho a solicitar una copia de las medidas anteriores y más información sobre sus Datos Personales o a saber dónde se almacenan estos, poniéndose en contacto con nosotros en la dirección: [privacy@viasat.com](mailto:privacy@viasat.com)

**Almacenamiento de Datos Personales:** Almacenaremos sus Datos personales durante el plazo necesario para cumplir los fines para los que se recabaron estos según se describe en esta Política de Privacidad, así

como durante el período de tiempo exigido por las leyes aplicables. En cualquier caso, resultarán de aplicación los siguientes plazos de conservación:

1. Los Datos personales recabados a los efectos de los apartados a) a d) anteriores, se conservarán durante la prestación del Servicio y la duración de los plazos de prescripción correspondientes en virtud de las leyes aplicables, tras la finalización del Servicio.
2. Los Datos personales recabados a los efectos del apartado f) anterior se conservarán durante el período de 5 años.
3. Los Datos Personales recabados a los efectos del apartado g) anterior se conservarán durante el plazo de prescripción de las acciones y mientras los posibles procedimientos estén en curso.
4. Los Datos Personales recabados a los efectos del apartado h) anterior se conservarán siempre que la parte interesada no revoque su consentimiento y dependiendo del tratamiento específico que corresponda para cumplir los fines específicos proporcionados.
5. Asimismo, los Datos Personales se conservarán de conformidad con y en las condiciones establecidas en la Ley de Conservación de Datos.

**Sus derechos al respecto incluyen:** El suministro de sus Datos Personales es voluntario. Le permitiremos acceder y corregir, suprimir o exigir la limitación del tratamiento de sus Datos Personales, oponerse al mismo, solicitar la portabilidad de los datos, así como oponerse al procesamiento de sus Datos Personales con fines de marketing. En cualquier caso, Usted podrá presentar una queja ante la autoridad supervisora para la protección de los datos en cualquier momento. Podrá enviar un correo electrónico a [privacy@viasat.com](mailto:privacy@viasat.com) en cualquier momento para obtener una copia de los Datos Personales que tenemos sobre Usted. Si ya no desea recibir comunicaciones de marketing de nosotros, siga las instrucciones que aparecen en la parte inferior del correo electrónico.

**Responsable de Protección de Datos:** Hemos nombrado un Responsable de Protección de Datos al que se puede contactar en la siguiente dirección de correo electrónico: [privacy@viasat.com](mailto:privacy@viasat.com).

### Anexo 3

#### Condiciones particulares de EUROPASAT IBÉRICA SL Equipos en propiedad y subvencionados por RED.ES y FEDER

Si, de acuerdo con las condiciones particulares, los Equipos se le proporcionan por medio de una venta subvencionada, se le aplicarán las siguientes condiciones:

**Viasat Europe Sàrl** le informa que, con la activación del Servicio de conectividad y acceso a Internet vía Satélite, acordado con nuestra empresa, y la firma asociada a la instalación correspondiente a su puesta en marcha, Usted autoriza a **Viasat Europe Sàrl** a solicitar, administrar y obtener en su nombre el pago de la subvención regulada en el Real Decreto 898/2017, de 6 de octubre, de subvenciones directas para el acceso a los servicios de banda ancha de alta velocidad a 30 megabits por segundo, y que tiene por objeto cubrir los costes asociados a la instalación, el suministro de equipamiento al cliente y la eventual puesta en funcionamiento del Servicio.

Como parte de la gestión asociada a esta contratación subvencionada de los Equipos para la Prestación del Servicio, Usted autoriza a **Viasat Europe Sàrl** a facilitar a las autoridades los Datos Personales necesarios para la aplicación de dicha subvención. En caso de aprobación de la subvención, Usted será el propietario de los Equipos proporcionados por **Viasat Europe Sàrl**. Si su solicitud de subvención no fuera aprobada, habida cuenta de que los acuerdos con **Viasat Europe Sàrl** quedarán resueltos, Usted deberá devolver los Equipos o pagar el coste de estos.

También se le informa de que los importes relativos a la subvención, de 400,00 euros para personas físicas y de 330,59 euros para personas jurídicas, solicitada por el operador en su nombre, son financiados por fondos FEDER y RED.ES y de las obligaciones de dichas subvenciones. En particular, se le informa de la obligación de conservar los equipos concedidos durante un período de 5 años y de las consecuencias del incumplimiento de dicha obligación, tal como se regula en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 898/2017.

## Anexo 4

### Condiciones particulares del Alquiler

El presente Anexo de Condiciones particulares del Alquiler se suscribe por Usted y Viasat Europe Sàrl, y es independiente y diferente de cualquier otro compromiso que Usted haya contraído con Viasat Europe Sàrl, siendo plenamente exigible en sus propios términos. Si compró sus Equipos o los adquirió como venta subvencionada por RED.ES y FEDER, las presentes condiciones no le serán de aplicación.

1. **Documentación y condiciones aplicables.** Si Usted alquiló los equipos de **Viasat Europe Sàrl**, le serán de aplicación las condiciones particulares del presente Anexo, las CG y las condiciones de los precios de la promoción del alquiler. A menos que se disponga lo contrario en las CG: (i) los Equipos alquilados seguirán siendo en todo momento propiedad exclusiva de Viasat y tendremos el derecho, a nuestra entera discreción, de suministrar o sustituir los Equipos alquilados por Equipos nuevos o reacondicionados (sin coste adicional para Usted) y de retirar o solicitar la devolución de dichos Equipos tras la cancelación o desconexión de su Servicio de Internet por cualquier motivo; y (ii) le cobraremos una cuota mensual de alquiler de los Equipos (una “**Cuota de Alquiler de los Equipos**”) (disponible en <https://www.viasatinternet.es>). Si Usted eligió una promoción conforme la cual Usted pagó por anticipado las cuotas del alquiler para el Período Mínimo, no resultará de aplicación ninguna cuota de alquiler adicional hasta que Usted haya agotado el importe pagado por anticipado.
2. **Propiedad de Viasat.** Los Equipos seguirán siendo en todo momento de Nuestra propiedad; por lo tanto, Usted garantiza que ningún tercero, aparte de Nosotros (o nuestro representante o persona designada al efecto), gozará de ningún derecho de propiedad, posesión o uso de cualquier elemento de los Equipos, ni de ningún gravamen, u otro derecho o facultad sobre cualquier elemento de estos. Usted no tendrá derecho a dar en prenda, vender, hipotecar, o de otro modo gravar, deshacerse de, retirar, reubicar, alterar o manipular los Equipos (o cualquier indicación de nuestra titularidad sobre estos) en ningún momento. Ninguno de los Equipos alquilados proporcionados por Viasat será considerado como un elemento accesorio o parte integrante de sus inmuebles. Nuestra propiedad de dichos Equipos podrá señalarse mediante la correspondiente indicación sobre estos. Cualquier reinstalación, devolución o modificación en la ubicación de los Equipos será realizada por nosotros a nuestras tarifas de servicio vigentes en el momento de dicho servicio. Nos reservamos el derecho de presentar las solicitudes de registro que consideremos necesarias a nuestra entera discreción para acreditar nuestros derechos de propiedad sobre los Equipos, aceptando Usted suscribir todos y cada uno de los documentos que consideremos necesarios para realizar tales solicitudes. Usted será responsable de evitar la pérdida o destrucción de los Equipos alquilados y le recomendamos que sus Equipos estén cubiertos por su póliza de seguro de hogar en calidad de propietario o inquilino, o póliza similar.
3. **Devolución de los Equipos.**
  - A. Si dejara de ser cliente de Viasat por cualquier motivo (ya fuera voluntaria o involuntariamente), deberá llamar a esta dentro de los siete días siguientes a la finalización de su Servicio de Internet para que Viasat se encargue de (i) enviarle instrucciones para que devuelva el módem a esta; o (ii) a elección de Viasat, enviarle un paquete postal prepago para que devuelva el módem a Viasat. Usted reconoce que el módem deberá ser devuelto a Viasat en buen estado de funcionamiento, exceptuándose el desgaste normal por el uso. Si Viasat no recibiera el módem dentro de un plazo de 30 días desde la finalización de su Servicio de Internet, o si el módem estuviera dañado cuando se le devuelva a aquella, Usted abonará a Viasat la siguiente cuota, conforme corresponda en función de su Plan de Servicio:

Tipo de Equipo	Cuota por cada módem dañado o no devuelto
Módem Wi-Fi Viasat	150,00 euros

- B. Si Usted hubiera acordado mejorar las prestaciones de su Servicio de Internet y fuera necesario activar

un módem nuevo, y Usted no hubiera devuelto su módem original dentro de un plazo de 45 días desde que acordó mejorar las prestaciones de su Servicio de Internet, Usted abonará a Viasat la cuota por equipo no devuelto para el tipo de equipo correspondiente que se recoge en la cláusula 3A anterior.

C. La cuota establecida en las cláusulas 3(A) y 3(B) anteriores representa una compensación de parte de los gastos en que Viasat incurre al establecer su cuenta y proporcionarle el módem para su uso. Usted acepta que Viasat pueda cobrar el importe debido (tal como se establece en la cláusula 3(A) anterior) por cualquier módem no devuelto o dañado utilizando el medio de pago que figure en los datos de que Viasat disponga, autorizando al efecto dichos cargos por parte de esta.

4. **Pérdida, robo o daños en los Equipos.** Mientras seamos propietarios de los Equipos, Usted será responsable frente a nosotros, y nos indemnizará y mantendrá indemnes, por cualquier pérdida o robo de los Equipos o cualesquiera daños que sufran estos, independientemente de cómo y por quién hubieran sido causados. En caso de que los Equipos alquilados se perdieran, fueran robados o dañados por cualquier razón, Usted acepta notificarnos tales circunstancias inmediatamente. Cualquier pérdida, daño, destrucción deliberada o abuso de los Equipos alquilados por Usted tendrá como resultado la obligación de pagar un Cargo igual a la cuota por equipos no devueltos para el módem indicada en la cláusula 3A anterior y, en caso de que desee continuar recibiendo el Servicio de Internet, 150 euros por el transmisor-receptor.
5. **Equipos defectuosos.** Siempre que cumpla con todas las disposiciones de las presentes CG, mientras reciba el Servicio de Internet en virtud del presente Contrato, Viasat reemplazará, sin cargo adicional para Usted, los Equipos que alquila de esta que resulten defectuosos ("**Equipos Defectuosos**"). La sustitución de equipos defectuosos en virtud de la presente cláusula 4 excluye expresamente los cargos por desplazamiento para reparaciones a domicilio y por daños o uso indebido de los Equipos. Durante los primeros 90 días después de la activación inicial de su Servicio de Internet, Viasat renunciará a su cargo por desplazamiento para reparaciones estándar si Viasat realiza un desplazamiento para reparaciones. Después de los primeros 90 días posteriores a la activación inicial de su Servicio de Internet, el cargo estándar por desplazamiento para reparaciones de Viasat resultará de aplicación a todos los desplazamientos para reparaciones de Viasat. Usted deberá notificarnos de inmediato cualquier defecto, daño o accidente relativo a sus Equipos alquilados llamando al 900 953 297. Todo el mantenimiento y reparación de los Equipos deberá ser realizado por nosotros o por la(s) persona(s) que designemos al efecto. Viasat podrá cobrarle por cualquier reparación que fuera necesaria por cualquier daño o mal uso de los Equipos.
6. **Cuota de alquiler mensual.** Se le cobrará una cuota mensual (disponible en <https://www.viasatinternet.es>) por el alquiler de los Equipos en relación con el Servicio de Internet que está adquiriendo. Resultarán de aplicación los impuestos, recargos y tarifas correspondientes. LA CUOTA DE ARRENDAMIENTO ESTÁ SUJETA A MODIFICACIONES EN CUALQUIER MOMENTO. Viasat le informará de cualquier modificación en la cuota de alquiler y le concederá 15 días hábiles para aceptar o rechazar la nueva cuota. Si Usted no acepta la nueva cuota de alquiler tendrá el derecho de resolver el contrato sin coste alguno.
7. **Limitación de responsabilidad.** VIASAT SUMINISTRA LOS EQUIPOS EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTREN Y CON LA MAYOR AMPLITUD QUE PERMITA LA LEY APLICABLE NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, CON RESPECTO A LOS EQUIPOS. LOS EQUIPOS PODRÁN SER NUEVOS O REACONDICIONADOS. TODAS LAS GARANTÍAS, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE IDONEIDAD PARA SER OBJETO DE VENTA Y PARA UN FIN DETERMINADO, QUEDAN EXCLUIDAS EXPRESAMENTE. VIASAT NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO ESPECIAL, INCIDENTAL, PUNITIVO O INDIRECTO EN RELACIÓN CON LOS EQUIPOS QUE LE SUMINISTRAN.
8. **Reconocimiento.** Usted reconoce y acepta que Viasat no le está facilitando crédito y que las cuotas por Equipos no devueltos no constituyen intereses, ni una cuota por servicios crediticios o un cargo financiero. Si su equipo fuera robado o de otro modo retirado de su local sin su autorización, deberá notificarlo a nuestro departamento de atención al cliente por teléfono o por escrito inmediatamente, pero en cualquier caso antes de que transcurran tres días hábiles desde dicha retirada para evitar incurrir en responsabilidad de pago por el uso no autorizado de sus Equipos. Usted no será responsable por el uso no autorizado que ocurra después de que hayamos recibido su notificación.

## Anexo 5

### Formulario de desistimiento

(Solo tendrá que rellenar y devolver el presente formulario si desea desistir del Contrato)

A la atención de (incluir aquí el nombre del empresario, su dirección completa y, si estuviera disponible, su número de fax y dirección de correo electrónico):

- Por la presente le informo/informamos (\*) que he/hemos desistido de nuestro (\*) contrato de venta de los siguientes bienes/prestación del siguiente Servicio (\*)

- Pedido/recibido el (\*)

- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Dirección del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si este formulario se presenta en papel)

Fecha:

(\*) Eliminar según corresponda.