



CONTRATO INTERNET PROFESIONAL

Mayo 2015


Características, condiciones económicas y duración del servicio

Alta

Mensual

Linea Internet Profesional



En _____ a _____ de _____ de _____	
Sello y Firma del Titular del servicio	<p>Administrador EPIC SOLUTIONS, S.L.</p>  <p>Camí de Valls, 81-87 • 43206 REUS (Tarragona) Tels. 977 756 775 / 977 300 138 • Fax 977 754 097 e-mail: info@epic.es • www.epic.es</p>

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIO

1. Objeto Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, CGC), junto con el Formulario de Contratación del Servicio debidamente cumplimentado por el Cliente (en adelante, Formulario de Contratación) conforman el Contrato entre EPIC SOLUTIONS, S.L. (en adelante EPIC), con domicilio social en Avda. Bellisens 42, 43204 Reus, CIF B-43757996 y el Cliente. Las presentes CGC regulan la prestación por EPIC de los servicios contratados, así como la contraprestación y condiciones de uso del servicio por el Cliente.

El Servicio consiste en el suministro de un circuito asimétrico para acceso a Internet de conexión permanente, tarifa plana sin horario, y sin limitación de volumen de tráfico enviado o recibido. El caudal del circuito de Acceso a Internet es el indicado en el Formulario de Contratación adjunto a estas Condiciones Contractuales, y se define en términos del caudal máximo de envío(upload) y recepción(download). El Servicio es parte del circuito contratado a propósito por EPIC como operador de datos e Internet. El objeto de EPIC es la gestión y operación de éste en partes más pequeñas, ajustadas en capacidad y costes a los clientes de EPIC.

Por defecto, se suministra direccionamiento IP público: A cada Cliente se proporciona una dirección IP Pública. EPIC se reserva el derecho de restringir el número de sesiones si éstas superasen las 500 simultáneas. El Servicio incluye la instalación estándar de todos los equipos proporcionados por EPIC en casa del Cliente, atención al Cliente y soporte técnico telefónico, resolución de incidencias estándar, y la operación y el mantenimiento del Servicio y de los equipos proporcionados por EPIC. El equipamiento suministrado por EPIC se suministra en régimen de cesión, salvo acordado de otra manera entre las partes.

La interfaz de entrega del servicio proporcionada al Cliente por EPIC es 10/100BaseT Ethernet con conector RJ45 Hembra.

La instalación estándar no incluye la modificación por parte de EPIC de instalaciones existentes del Cliente. La operación y mantenimiento del Servicio incluye los trabajos, remotos o que requieran desplazamiento incluyendo la casa del Cliente, si fuera necesario, para que el Cliente pueda disfrutar del Servicio de acuerdo a lo establecido en las presentes condiciones contractuales. EPIC se reserva el derecho de facturar al Cliente los costes de operación y mantenimiento en que haya podido incurrir, asociados a la resolución de incidencias cuyo origen sea por causa del Cliente. En caso de instalación no estándar, EPIC se reserva el derecho a facturar al Cliente los costes suplidos adicionales asociados a las acciones de mantenimiento, si existiesen. En este caso, EPIC pondrá a disposición del Cliente, si este así lo solicitara con antelación a la realización de los trabajos de mantenimiento, factura justificativa de los citados costes suplidos adicionales. La modalidad de Servicio y los cargos a aplicar serán los indicados en el Formulario de Contratación que forman parte íntegramente del Contrato. Los cargos básicos aplicables al servicio consisten en la cuota de alta y de instalación, y la cuota fija mensual por adelantado. Adicionalmente, el Cliente puede contratar las Opciones de Servicio indicadas en el Formulario de Contratación, rigiéndose su prestación según las Condiciones y Planes de Tarifas aplicables a cada una de las Opciones seleccionadas. Aquellas opciones de Servicio que el Cliente pueda contratar con posterioridad, se prestarán de acuerdo a lo establecido en las Condiciones y Planes de Tarifas aplicables a cada una de las Opciones contratadas, en el momento de su contratación. Salvo acordado entre las partes de otra manera, la vigencia y duración del contrato para el Servicio quedará indisolublemente unida a la prestación de Servicio de Internet, si lo hubiere, considerándose la duración inicial del contrato para ambos servicios aquella que se extienda más en el tiempo, con independencia de la fecha de firma de los contratos y de la duración de cada uno de ellos.

2. Duración y Compromiso de permanencia El Contrato entrará en vigor en el momento de la aceptación del mismo por el Cliente (ya fuera ésta presencial mediante su firma, telemática o telefónica) y el correspondiente abono del importe de alta e instalación. El Cliente faculta expresamente a EPIC a verificar los datos, y documentos aportados por el Cliente en la contratación del servicio. El Contrato tendrá una duración indefinida a partir de la fecha de la entrega del servicio, y, en su caso, con adhesión a plazo mínimo de contratación o compromiso de permanencia al que se haya comprometido el Cliente, en el Formulario de Contratación, por la adquisición de un/os equipo/s a precio promocional o por la correspondiente ventaja que vaya a disfrutar, o en su defecto de un año, salvo que en las condiciones aplicables a ese servicio se hubiera indicado otra cosa. El período mínimo inicial de permanencia del Contrato será computado a partir de la fecha de entrega del Servicio. Se entiende como fecha de entrega del Servicio, la fecha a partir de la cual el Cliente puede usar el Servicio, según las condiciones de uso establecidas en este documento.

Transcurrido el período mínimo inicial de permanencia del Contrato, el Contrato se prorrogará tácitamente por periodos subsiguientes de un (1) año.

La aceptación por parte de EPIC de la solicitud por parte del Cliente del cambio de ubicación del Servicio, modificación de la configuración del Servicio (incluido cambio del ancho de banda del Servicio) o modificación de la instalación existente para la prestación del Servicio quedará supeditada a la verificación de la viabilidad técnica por parte de EPIC. En caso de ser viable la citada solicitud, EPIC podrá exigir al Cliente el abono de los cargos asociados a la ejecución de la citada solicitud, si los hubiera, sin perjuicio de las obligaciones derivadas del presente Contrato para ambas partes, que seguirán vigentes. La falta de viabilidad técnica o la no aceptación por parte de EPIC de la citada solicitud, no exime del cumplimiento del presente Contrato a las partes.

3. Precio y Facturación Los cargos que el Cliente abonará a EPIC en contraprestación por el Servicio prestado serán los estipulados en el Formulario de Contratación de acuerdo con las tarifas vigentes en el momento de la firma del Contrato, considerándose como tales las cuotas de alta, otros tipos de cuotas que pudieren predisponerse, cuotas mensuales, conceptos extraordinarios o consumos, cargos por eventos, así como cualquier otro importe, asumido por el Cliente y de conformidad con las tarifas de EPIC vigentes en cada momento.

El precio del servicio será la tarifa estipulada en el Formulario de Contratación. Las tarifas establecidas no incluyen IVA, ni ningún otro impuesto, tasa o canon que pudiera ser aplicable, de conformidad con la legalidad vigente en cada momento.

EPIC comenzará a facturar por el Servicio a partir de la efectiva entrega del Servicio.

En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades que se deban abonar por cada uno de los mencionados conceptos, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables. Las facturas se remitirán en soporte electrónico a la dirección electrónica facilitada a tal fin por el Cliente.

Por defecto, el ciclo de facturación será mensual salvo que el Cliente y EPIC convengan otro ciclo. Las facturas deberán ser abonadas por el Cliente a su vencimiento. Las facturas no abonadas en las fechas previstas devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero según la normativa aplicable y tendrán la consideración, a todos los efectos legales, de deuda impagada, cierta, líquida, vencida y exigible.

4. Viabilidad, garantías y límites de crédito

La vigencia de este contrato está sujeta a la propia viabilidad del servicio en términos de cuota de uso mínima. Por lo que el servicio está vinculado a la cobertura mínima de usuarios que permitan la viabilidad económica para soportar los costes de las infraestructuras, equipamientos y operaciones de mantenimiento para la correcta prestación del mismo según se describe en las CG. A su vez, EPIC se compromete en realizar todo su esfuerzo por mantener la cuota de usuarios mínima que exige la viabilidad del servicio.

Al mismo tiempo, la aplicación y eficacia del Contrato quedará sujeta a una verificación de la solvencia del Cliente, así como a una verificación real de viabilidad técnica para el emplazamiento en concreto. Como consecuencia de dicha verificación de solvencia, EPIC, de conformidad con la legislación vigente, podrá solicitar al Cliente la constitución de un depósito de garantía, tanto en el momento de la contratación, como en cualquier momento de la vigencia del contrato. La constitución del depósito de garantía deberá realizarse en efectivo o mediante aval bancario y su importe será facilitado por EPIC al Cliente en el momento de requerimiento del depósito. En caso de que el Cliente no constituyese el depósito de garantía que corresponda en el plazo de quince (15) días siguientes al requerimiento efectuado por EPIC, ésta última estará facultada para suspender el SERVICIO. Si, una vez realizado un segundo requerimiento, el Cliente no constituye el depósito de garantía en el plazo de diez (10) días, EPIC podrá darle de baja en el SERVICIO. EPIC procederá a la devolución del depósito de garantía en un plazo de quince (15) días a contar desde el momento en que se cumplan las circunstancias que ya no justifiquen su mantenimiento.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad de su abono, EPIC podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del abonado. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será el de 15 días desde el día siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias recogidas en el párrafo anterior.

De conformidad con la legislación vigente, EPIC podrá, de forma motivada y siempre con base en razones justificadas, tanto en el momento de contratar los Servicios como durante la vigencia del Contrato, establecer límites de crédito o restringir Servicios, en el caso de:

- a) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente a EPIC o a otros operadores de Servicios de telecomunicaciones;
- b) la no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones del Cliente establecidas en el presente documento o,
- c) la existencia de un alto riesgo de morosidad, una vez consultados los registros o ficheros automatizados de los regulados en el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En el caso de que el Cliente durante un mismo periodo de facturación acumule por el uso del Servicio una cantidad superior al límite de crédito asignado por EPIC, EPIC se

CONTRATO INTERNET PROFESIONAL

Mayo 2015

reserva el derecho de emitir una factura adicional por el importe acumulado hasta ese momento, que presentará inmediatamente al cobro sin necesidad de esperar al periodo de facturación así como requerir la constitución de un depósito de garantía de conformidad con la presente cláusula.

En cualquier caso, la anterior lista no impide ni limita la apreciación, por parte de EPIC, de otros supuestos similares que puedan justificar la adopción de las medidas previstas en esta Condición General.

El requerimiento de constitución del depósito o el otorgamiento de un aval se hará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por el Cliente, otorgándole a éste un plazo 24 horas para su constitución o, en su caso, para el abono de las cantidades pendientes.

Con relación a la asignación de límite de crédito o restricción de Servicios, bastará la comunicación previa de EPIC al Cliente.

En el caso de que, una vez requerida la constitución del depósito o el otorgamiento de un aval, no se hicieran efectivos en el plazo indicado para ello, EPIC se reserva el derecho de resolver el presente Contrato. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, en el caso de que el Cliente durante un mismo periodo de facturación acumule por el uso del Servicio una cantidad superior al límite de crédito asignado, EPIC se reserva el derecho a suspender de manera cautelar el Servicio hasta que se haya constituido el depósito u otorgamiento del aval requerido por EPIC al Cliente.

5. Derechos y Obligaciones del Cliente

Son obligaciones del Cliente:

- Abonar, en tiempo y forma, a EPIC, en contraprestación por el Servicio prestado, los precios que se estipulan en el Formulario de Contratación, así como las cantidades correspondientes por el incumplimiento de los compromisos de permanencia adquiridos.
- No ceder el derecho a la utilización y/o el uso del servicio contratado a terceros sin el previo consentimiento de EPIC. Los servicios prestados por EPIC son personales y están destinados al Cliente en su calidad de usuario final por lo que no podrán ser objeto de reventa, cesión o explotación comercial de clase alguna por parte del Cliente sin consentimiento expreso de EPIC.
- Otorgar veracidad y exactitud a los datos de carácter personal que en su caso se aporten y comunicar a EPIC cualquier cambio de domicilio u otros datos de carácter personal que puedan producirse durante la vigencia del contrato.
- No alterar las instalaciones, ni equipos, de EPIC que, en su caso, estén ubicadas en los inmuebles del Cliente, ni conectar a las mismas equipos no autorizados.
- Facilitar a EPIC o cualquier otra empresa a la que EPIC haya solicitado realizar una actuación para poder prestar el Servicio los derechos de acceso o permisos necesarios para instalar los equipos, tanto en su domicilio como en las zonas comunes del inmueble, en el que esté situado, firmando las correspondientes solicitudes de permiso y manteniendo vigentes todas las licencias y permisos necesarios para el desarrollo de Contrato.
- El Cliente deberá garantizar unas condiciones adecuadas y respetar la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales para que los técnicos enviados por EPIC o cualquier otra empresa a la que EPIC haya solicitado realizar una actuación para poder prestar el Servicio puedan realizar las labores de mantenimiento o instalación sin incurrir en ningún riesgo.

El cliente tiene derecho a:

- Acceder y recibir el servicio en los términos y condiciones previstos en estas CGC.
- Resolver o desistir el contrato, mediante notificación fehaciente a EPIC en los términos que se detallarán en estas CGC.
- Conectar, cuando proceda, con los servicios suplementarios o de valor añadido que se presten o los que en el futuro se establezcan, y configurar las opciones posibles de los servicios que estén disponibles en los términos que, en su caso, se detallen por EPIC.
- Percibir una indemnización cuando exista falta de calidad en el servicio, de acuerdo con lo establecido en las presentes CGC.
- Formular las reclamaciones que procedan.

6. Derechos y Obligaciones de EPIC.

EPIC tiene derecho a:

- Percibir las cantidades que el Cliente le deba por la utilización del servicio contratado, conforme a las tarifas en vigor en cada momento, así como el resto de cargos existentes tales como, entre otros, a título de ejemplo que no limitativo, los cargos por incumplimiento de los compromisos de permanencia asumidos por el Cliente.
- Ceder el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro y/o ceder el crédito a terceros.
- Introducir en el servicio cuantos cambios vengan exigidos por la normativa aplicable, por la organización y necesidades del mismo, por conveniencias o condiciones técnicas, o para mantener, adaptar y/o mejorar la calidad técnica en los sistemas, instalaciones, redes y/o dispositivos del Cliente, previa comunicación al mismo, si es afectado.
- Solicitar fianzas, avales bancarios, depósitos de garantía y anticipos a cuenta para garantizar el pago del servicio.
- Restringir servicios en función del uso, consumo y/o impago total o parcial de éstos.
- Resolver el contrato y cesar en la prestación del servicio en los casos en que el Cliente incumpla las obligaciones contempladas en estas CGC y/o en las CE del servicio, incurra en un comportamiento desleal o contrario a las exigencias de la buena fe, realice actos que puedan hacer peligrar o perjudicar la prestación del servicio, o a la red o que supongan la utilización impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta del servicio o de la red de telecomunicaciones o que tengan la finalidad de perturbar, molestar o perjudicar las redes o servicios de EPIC o de terceros o la imagen de EPIC.

Son obligaciones de EPIC:

- Prestar el Servicio contratado cumpliendo los niveles de calidad establecidos en las presentes condiciones contractuales. EPIC podrá prestar el Servicio empleando infraestructura de red propia y alquilada a terceros.
- Poner a disposición del Cliente un servicio telefónico para la atención de las incidencias.
- Mantener el Servicio frente a interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por causas técnicas. Para ello, el Cliente facilitará, en todo momento, al personal que designe EPIC el acceso a sus instalaciones para la realización de los trabajos destinados a la resolución de las incidencias detectadas. En caso de que para la resolución de un fallo sea preciso el acceso al local del Cliente o de un tercero, los retrasos producidos por causa imputable al Cliente o al tercero por problemas en los accesos, permisos, etc. no serán tomados en consideración en el cómputo del plazo de la resolución de la incidencia, a efectos del cálculo de penalizaciones previstas en estas condiciones contractuales. Si por causa de una avería imputable al Cliente, un equipo de personal de EPIC hubiera de desplazarse al lugar donde el Cliente tenga conectados sus equipos, el Cliente deberá satisfacer a EPIC los costes causados por esta incidencia.

Así mismo, EPIC dispone de una política de no discriminación de acceso a su red y uso de sus servicios para asegurar un buen funcionamiento global del Servicio. EPIC dispone de políticas y procedimientos específicos de planificación de red, provisión de servicios y mantenimiento que garantizan el funcionamiento del Servicio con normalidad en todo momento. No obstante, EPIC puede aplicar políticas en orden a garantizar el funcionamiento normal a la globalidad de los Clientes que pueden resultar en la degradación o incluso interrupción de determinados Servicios, siempre y cuando estén afectando a la calidad global del Servicio de todos los Clientes. EPIC informará al Cliente antes de la toma de cualquier acción que pueda afectar el disfrute normal del Servicio, siempre que las circunstancias lo permitan. En tal caso, el Cliente no tendrá derecho a reclamación contra EPIC, a menos que se haya optado por suspender temporalmente el Servicio, en cuyo caso el Cliente estará relevado de su obligación de satisfacer los cargos correspondientes al Servicio durante el tiempo que de la suspensión.

7. Suspensión del servicio por impago. Suspensión temporal del Servicio e Interrupción definitiva.

Si el Cliente no atendiera el pago total o parcial de las cantidades adeudadas transcurrido el plazo de un mes, EPIC podrá suspender temporalmente dichos servicios desde que EPIC tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso con una antelación mínima de 48 horas. EPIC restablecerá el servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

EPIC podrá aplicar al Cliente los gastos correspondientes a los trabajos necesarios para el restablecimiento del servicio, y los gastos de recobro. El Cliente deberá abonar el importe devengado en concepto de reactivación del servicio en caso de producirse.

EPIC podrá interrumpir definitivamente el servicio y dar por terminado este Contrato, sin perjuicio del derecho de EPIC a reclamar las cantidades impagadas, junto con los intereses y daños y perjuicios que pudiesen ser procedentes.

CONTRATO INTERNET PROFESIONAL

Mayo 2015

8. Calidad de Servicio.

- INCIDENCIAS Y TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.- EPIC garantizará prestará el servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las presentes CGC. Se define en términos del caudal disponible de envío/recepción en función del Caudal comprometido del 10% sobre el caudal contratado el 10% del tiempo.

Se considera caudal que está disponible cuando se cumplen los siguientes valores de red: - Latencia < 50 ms y Pérdida de Paquetes < 0,1 % → indicación de que el servicio no está congestionado. - Capacidad excedente en el Sector > (Caudal Disponible - Caudal Cursado).

Las incidencias deben ser notificadas por el Cliente al Centro de Atención al Cliente de EPIC. Este Centro estará a disposición del Cliente 8 horas al día, 5 días a la semana, todos los días del año.

EPIC tiene como objetivo ofrecer un tiempo máximo de resolución de incidencias en 24 horas en horario laborable.

Si EPIC no cumple los objetivos anteriores, el Cliente tendrá derecho a las compensaciones derivadas de la no disponibilidad del servicio que se describen a continuación.

En los supuestos de interrupciones o perturbaciones en la prestación del servicio por causas no imputables a EPIC, ésta quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto, incluidas las reclamaciones del cliente por lucro cesante.

No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida a incumplimiento grave del Cliente de las CGC, por fraude, por mora en el pago, por daños en la Red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo a la normativa vigente. EPIC no se responsabilizará del correcto funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del Cliente (rosetas, cableados interiores, terminal telefónico, etc.) salvo que la venta y/o instalación y/o integración de los mismos haya sido efectuada por EPIC.

Sin perjuicio de lo anterior, EPIC realizará sus mejores esfuerzos para dotar de la máxima calidad a todas las comunicaciones objeto del servicio.

COMPENSACIONES POR INDISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.-

En caso de interrupción temporal del servicio de acceso a Internet/servicios de datos, el Cliente, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, tendrá derecho a una indemnización que se determinará prorrateándose la cuota mensual del servicio por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida.

Las indemnizaciones anteriores se circunscriben a los Servicios ofrecidos dentro de la red y equipos responsabilidad de EPIC.

La interrupción temporal puede ser debida a fallos hardware y software en los equipos proporcionados por EPIC, fallos de alimentación, fenómenos climatológicos, fallos de enlace, fallos humanos o fallos de proceso.

En el caso de que la responsabilidad de la interrupción en la calidad del Servicio sea atribuible al Cliente, este tiempo no se computará en los cálculos de interrupción temporal anteriormente descritos. Tales circunstancias, incluyen, pero no se limitan a, los fallos atribuibles al equipo de Cliente al suministro de energía del Cliente o del recinto de telecomunicaciones del inmueble del Cliente, o a acciones de empleados del Cliente, o cuando la resolución del fallo que provoca la no disponibilidad requiera de medios humanos o materiales que quedan fuera del alcance de los previstos en la instalación estándar.

No serán de aplicación las indemnizaciones dispuestas en esta cláusula cuando la interrupción esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal o interrupción del servicio. En todo caso, la suspensión temporal o interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a una conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

ENTREGA DEL SERVICIO.-

Se entiende por Fecha de Entrega del Servicio, la fecha a partir de la cual EPIC ha realizado exitosamente las pruebas de funcionamiento del Servicio, y el Cliente puede disponer del mismo.

Para la confirmación de la Fecha de Entrega del Servicio se deberá disponer del Contrato firmado por el Cliente, de todos los permisos administrativos necesarios para poder realizar la instalación del Servicio, viabilidad técnica, y la verificación de crédito del Cliente.

DISPONIBILIDAD.-

La disponibilidad garantizada por EPIC se circunscribe a los Servicios ofrecidos dentro de la red y equipos responsabilidad de EPIC. La no disponibilidad puede ser debida a fallos hardware y software en los equipos proporcionados por EPIC, fallos de alimentación, fenómenos climatológicos, fallos de enlace, fallos humanos o fallos de proceso. En el caso de que la responsabilidad de la interrupción o deterioro en la calidad del Servicio sea atribuible al Cliente, este tiempo no se computará en los cálculos de disponibilidad del Servicio. Tales circunstancias, incluyen, pero no se limitan a, los fallos atribuibles al equipo de Cliente, alteraciones de los equipos de transmisión radio por personas ajenas a EPIC, al suministro de energía del Cliente o del recinto de telecomunicaciones del inmueble del Cliente, o a acciones de empleados del Cliente, o cuando la resolución del fallo que provoca la no disponibilidad requiera de medios humanos o materiales que quedan fuera del alcance de los previstos en la instalación estándar. En la medida de la disponibilidad no se incluyen: las pérdidas de Servicio debidas a causas de fuerza mayor (terremotos, inundaciones, etc.).

La disponibilidad se calcula con arreglo a la siguiente fórmula:

$$D (\%) = [(24 \times M) - H] / (24 \times M) \times 100$$

En que:

$$D (\%) = \text{Disponibilidad del Servicio}$$

$$M = \text{No de Días del período considerado}$$

$$H = \text{No de Horas de indisponibilidad del Servicio durante el período de resolución de incidencias considerado (detallado en el apartado Tiempo de Resolución de Incidencias).}$$

El cálculo de la disponibilidad del Servicio se basa en las estadísticas del tiempo de indisponibilidad confirmadas por EPIC, sobre un periodo de medida del Servicio equivalente a un periodo de facturación.

9. Equipos e instalaciones

El Cliente sólo podrá recibir los Servicios, mediante equipos y software que estén certificados y homologados para el Servicio contratado y que cumplan las especificaciones técnicas correspondientes, así como las que indique EPIC.

El cliente disfrutará de los equipos necesarios para el acceso a los servicios contratados en alguno de los siguientes regímenes: Cesión de los equipos: en este caso EPIC cederá el uso y disfrute del equipo en cuestión al Cliente de manera indefinida, salvo que expresamente requiera al Cliente la devolución del mismo. El equipo podrá ser nuevo o previamente utilizado estando en cualquier caso en correcto estado de funcionamiento.

Arrendamiento del equipo: en el caso de que el Cliente se dé de alta en una modalidad de servicio u oferta que incluya el alquiler del equipo EPIC arrendará al Cliente tal equipo por el tiempo de duración del contrato y por el precio correspondiente a la tarifa vigente y/o promoción suscrita por el Cliente en el momento de la contratación, permaneciendo el equipo en propiedad de EPIC. El Cliente satisfará a EPIC el importe correspondiente mediante una cuota de alquiler fija que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo. Dicha cuota se devengará y facturará al Cliente por periodos mensuales. La primera cuota, o su parte proporcional, se incluirá en la primera factura emitida por EPIC. El equipo podrá ser nuevo o previamente utilizado estando en cualquier caso en correcto estado de funcionamiento.

El Cliente está obligado a usar el equipo diligentemente, destinándolo al uso para el que ha sido cedido, no pudiendo subarrendarlo en todo o en parte ni realizar alteraciones. Él será responsable del deterioro o pérdida del equipamiento.

Venta del equipo: cuando así lo determine de forma expresa la concreta oferta del servicio, EPIC transmitirá al Cliente dicho equipo en régimen de compraventa, pasando el mismo a ser propiedad del Cliente una vez que éste haya pagado el precio estipulado para el mismo.

EPIC se reserva el derecho a sustituir, en cualquier momento, cualquiera de los elementos que componen el equipo, por uno de características equivalentes o similares. El Cliente

CONTRATO INTERNET PROFESIONAL

Mayo 2015

se compromete a garantizar, para los equipos instalados, en régimen de cesión o arrendamiento, por EPIC en casa del Cliente, las condiciones mínimas ambientales, técnicas y de alimentación eléctrica requeridas por el fabricante de los mismos.

Salvo que expresamente se indique de otra manera, el Cliente no está autorizado a manipular los equipos suministrados por EPIC, siendo responsable de los daños o deterioros que pudieran derivarse por dichas manipulaciones.

Para poder garantizar una mínima calidad de Servicio, EPIC se reserva el derecho de facturar al Cliente los costes de mantenimiento en que haya podido incurrir por causa de un mal uso o un mantenimiento defectuoso del equipo por parte del Cliente.

El Servicio podrá ser interrumpido, previa comunicación fehaciente, conforme a la normativa vigente por razones de seguridad en la explotación de la red. Dicha interrupción cesará cuando el Cliente desconecte los equipos que ocasionen la deficiencia y lo comunique a EPIC.

Los equipos e instalaciones de EPIC, a través de los cuales se presta el Servicio, pueden requerir intervenciones periódicas de mantenimiento. A tal efecto, EPIC podrá prestar el Servicio por una ruta alternativa y, cuando esto no sea posible, suspender el Servicio temporalmente, a fin de efectuar pruebas, ajustes y operaciones de mantenimiento con la finalidad de asegurar el buen funcionamiento del Servicio. En todo caso, EPIC tendrá derecho a introducir cuantos cambios en los sistemas, instalaciones y direccionamiento IP cedido temporalmente al Cliente vengan exigidos por la organización y/o necesidades técnicas del Servicio.

El régimen de devolución y garantía de los equipos será el indicado a continuación, salvo que de dicho servicio tuviera particularidades al respecto.

Devolución: En el caso de que el Cliente solicite la cancelación de la solicitud de alta o la extinción del Contrato, o bien la migración a otro producto o servicio que necesite otro equipo, y el Cliente tuviera los equipos en régimen de cesión o arrendamiento, el Cliente deberá devolver los mencionados equipos a EPIC.

Igualmente en los casos de interrupción definitiva del servicio o finalización del contrato por cualquier causa, el Cliente deberá devolver a EPIC, cualquier equipo que el Cliente tuviera cedido o arrendado, según el procedimiento de devolución descrito a continuación.

En caso de terminación del Contrato por cualquier causa, y si los equipos fueran propiedad de EPIC, el Cliente deberá poner a disposición de EPIC o de quien éste indique y en perfecto estado de funcionamiento, los Equipos instalados en un plazo máximo de siete (7) días laborables desde la fecha en que fuera efectiva la extinción. EPIC, a través de personal propio o por medio de un Servicio técnico designado al efecto, retirará los Equipos previa cita establecida de mutuo acuerdo entre el Cliente y EPIC o el Servicio técnico designado al efecto o la persona que éste designe a estos efectos. La prestación de este Servicio tendrá carácter gratuito en los casos en que la terminación se deba a la resolución por incumplimiento de EPIC. En los demás casos, el Cliente deberá satisfacer el cargo por desinstalación que comprende los gastos de desplazamiento y mano de obra. EPIC tendrá derecho a facturar adicionalmente los importes que correspondan, en los siguientes supuestos:

a) si los Equipos no se hallan en perfecto estado de funcionamiento.

b) si el Cliente se negara a concertar una cita con EPIC o con el Servicio técnico designado al efecto de proceder a la retirada de los Equipos.

c) si el Cliente, previamente concertada la cita oportuna para la retirada de los Equipos, denegara el acceso del personal debidamente identificado de EPIC o del Servicio técnico designado al efecto al lugar de ubicación de los equipos, en cuyo caso el Cliente deberá satisfacer a EPIC además una indemnización equivalente al coste real en que se haya incurrido para el intentar retirar los Equipos, debidamente justificado.

En el supuesto de que, por causa ajena a EPIC, no haya sido posible la recuperación de los equipos, ya sea por imposibilidad de localizar al Cliente a través de los datos de contacto que constan en el formulario de contratación o por la negativa de éste a facilitar la entrega de los equipos a EPIC, en el plazo estipulado de 7 días, EPIC conservará su derecho a recuperar dichos equipos y el Cliente su obligación a devolverlos a EPIC en cualquier momento posterior en que sea posible su recuperación.

Garantía. Si los equipos presentasen averías o un mal funcionamiento continuado, pero el Cliente tuviera los mismos en régimen de compraventa, el Cliente podrá hacer uso de la garantía correspondiente de acuerdo con la normativa vigente.

10. Protección de datos

A los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, EPIC informa al Cliente que sus datos serán incluidos en un fichero de datos de carácter personal debidamente inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos creado y mantenido bajo su responsabilidad para la prestación de los Servicios contratados y para el cumplimiento y gestión de forma adecuada de las relaciones contractuales garantizando la seguridad y confidencialidad de los datos. Asimismo, EPIC informa al Cliente que comunicarán los Datos de Carácter Personal contenidos en el fichero a aquellos operadores, al canal de distribución y a los agentes que colaboren con EPIC cuya intervención sea necesaria para la prestación y contratación del Servicio. Estos se constituyen como meros intermediarios entre EPIC y el Cliente, para la prestación de Servicios de comunicaciones electrónicas, en virtud de la correspondiente relación contractual con cada uno de ellos. Igualmente, se informa al Cliente de que sus datos de carácter personal se comunicarán, cuando sea necesario, a aquellas entidades que, en virtud de relación contractual al efecto, presten a EPIC los Servicios que sean necesarios para el efectivo cumplimiento del presente Contrato (instalación, mantenimiento etc.).

EPIC se compromete al cumplimiento de la obligación de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. En los supuestos de solicitud de nombre de dominio, de alta de una página Web de alta en buscadores o solicitud de direcciones IPs, y de conformidad con el Título VI del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, relativa a las normas por las que se rigen los movimientos internacionales de datos, EPIC comunica al Cliente la necesidad de transferir sus datos a las entidades que, registran nombres de dominios, gestionan los Servicios de búsqueda y a las entidades facultadas para la concesión de direcciones IPs, para la efectiva obtención de los mencionados Servicios. El Cliente tendrá derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos conforme a lo dispuesto en la normativa legal vigente y podrá ejercitarlos en todo momento dirigiendo un escrito en este sentido a EPIC a cualquiera de las siguientes direcciones: Avda. Bellisens 42, 43204 Reus o a la siguiente dirección de correo electrónico: info@epic.es.

11. Condiciones de uso, Traslado, Cambio del servicio y Privacidad y Seguridad

Condiciones de uso: El Cliente se obliga a hacer un uso del Servicio conforme a la Ley, a las presentes CGC, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público. A título meramente indicativo, el Cliente se compromete a no transmitir, difundir o poner a disposición de terceros, a través del Servicio, informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material (en adelante, los "Contenidos") que atenten contra los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidas constitucionalmente, así como que infrinjan derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros.

EPIC excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a las difusiones, transmisiones o puesta a disposición de tercero a las que el Cliente se ha obligado a no realizar, descritas en el párrafo anterior.

EPIC, como operador de red y proveedor de acceso, no será responsable de la información transmitida por el Cliente a través de la red de EPIC, salvo que EPIC haya modificado los datos o seleccionado al destinatario de los mismos, no entendiéndose por modificación la manipulación estrictamente técnica de los archivos que alberguen los datos, que tiene lugar durante su transmisión.

El Cliente se compromete a indemnizar a EPIC por cualesquiera daños y perjuicios que pueda sufrir como consecuencia de las actuaciones del Cliente referidas en esta Cláusula. EPIC, como prestador de Servicios, podrá suspender la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a redes de telecomunicaciones o la prestación de cualquier Servicio cuando la Autoridad competente lo ordenase.

El Cliente se abstendrá expresamente de borrar, modificar o interceptar los mensajes de correo electrónico de otros usuarios, enviar mensajes de correo masivo o con fines comerciales o publicitarios, así como de llevar a cabo cualquier tipo de práctica que transgreda los principios generalmente aceptados entre los usuarios de Internet.

La utilización del Servicio objeto de descripción en las presentes CGC podrá exclusivamente destinarse al ámbito profesional o privado y para uso exclusivo en el domicilio que el Cliente haya indicado para la provisión del Servicio.

Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización a terceros ajenos a la prestación del mismo, o en cualquier caso, de compartición de recursos fuera del domicilio en el que el Cliente haya solicitado la provisión del Servicio.

Traslado y Cambio de Servicio: El Cliente podrá solicitar, previo abono de la tarifa correspondiente, el traslado, cambio de domicilio o cambio de configuración del Servicio, solicitud que quedará supeditada a la aprobación por parte de EPIC de la viabilidad técnica de la instalación en la nueva ubicación o nueva configuración. Si resultará no viable una petición de traslado o cambio de configuración de Servicio y el Cliente desea la cancelación de Contrato, se aplicarán las condiciones de cancelación descritas en la Cláusula Segunda.

Teniendo en cuenta lo especificado en el párrafo anterior, con independencia del servicio que se hubiese contratado, el Cliente podrá cambiar de un servicio o tarifa a otro de EPIC, según lo dispuesto por EPIC al respecto y de acuerdo con los precios vigentes en cada momento, según proceda, manteniendo en cualquier caso la obligación de pagar las cantidades que por el anterior servicio se hubieren devengado, en caso de tratarse de servicios facturables o no gratuitos y, en su caso, abonando el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia.

CONTRATO INTERNET PROFESIONAL

Mayo 2015

El cambio de servicio se hará efectivo transcurrido el plazo necesario para proceder a activar el nuevo servicio, siendo en cualquier caso comunicado al Cliente el día a partir del cual tiene dicho nuevo servicio activado y siendo aplicable al Cliente desde ese momento las tarifas, derechos y obligaciones correspondientes al nuevo servicio solicitado. El cambio de domicilio del Cliente respecto a los servicios contratados con EPIC de conformidad con la legislación vigente en la materia, conllevará (salvo indicación expresa en contrario) la baja del servicio del domicilio originalmente contratado y el alta del servicio en el nuevo domicilio, siempre que técnicamente sea posible ofrecer el mismo servicio en el nuevo domicilio. En caso contrario el Cliente podrá optar por contratar otro servicio EPIC en su nuevo domicilio, o bien por resolver el contrato, sin que por este hecho el Cliente tenga derecho a indemnización alguna.

Privacidad y Seguridad en la utilización de los servicios: EPIC no garantiza la privacidad ni la seguridad en la utilización de los Servicios por parte de los Clientes y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los Clientes o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los Contenidos y comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través de los Servicios.

EPIC excluye toda responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse al conocimiento que puedan tener los terceros de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los usuarios o que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración, modificación o manipulación de cualquier modo de los contenidos y comunicaciones de toda clase que los usuarios transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través de los Servicios.

EPIC no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del Cliente o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en o transmitidos desde el equipo informático del Cliente.

EPIC excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos lesivos en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios.

El Cliente autoriza expresamente que se realicen grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el Servicio de Atención al Cliente de EPIC, siendo en todo caso previamente informado de ello.

12. Uso correcto de los servicios; Prevención del fraude

El Cliente se obliga a hacer un uso razonable de los servicios contratados conforme a lo dispuesto al efecto en las CGC, todo ello bajo el principio de buena fe y con respeto a la legalidad vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres, y a los derechos de terceros y de la propia EPIC.

El Cliente respetará las restricciones de uso que para cada uno de los servicios pudiera determinar EPIC. En caso de incumplimiento EPIC podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización o compensación alguna, suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del servicio y, en su caso, retirar contenidos que pudieran resultar ilegales.

El Cliente conoce y acepta que, con sujeción a lo previsto en la ley, y en casos de reclamación fundada de tercero, EPIC podrá revelar los datos personales del Cliente a las autoridades policiales, administrativas y/o judiciales al objeto de que puedan ejercitarse las acciones que en derecho procedan.

El Cliente será el único y exclusivo responsable de los daños que pudieran ocasionarse por incumplimiento de la legislación vigente o de las obligaciones asumidas en virtud de estas CGC.

El Cliente protegerá y mantendrá indemne a EPIC contra toda reclamación judicial o extrajudicial que tuviera relación con incumplimientos por su parte, así como con cualquier gasto, daño, carga u obligación con causa en dicho incumplimientos. Si EPIC fuese demandada y se viera obligada a personarse en el proceso, EPIC podría repercutir cualquier cantidad derivada de tal reclamación (a título enunciativo, multas, indemnizaciones, gastos judiciales, honorarios de abogados y procuradores) al Cliente.

13. Cesión

EPIC podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del Contrato a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora a EPIC que pueda prestar en un futuro el Servicio objeto de estas CGC, viniendo obligada a comunicarlo al Cliente en los términos previstos en este Contrato y sin que dicha cesión pueda significar una reducción en las garantías proporcionadas al Cliente en cuanto a la adecuación del prestador de Servicios contratados. No obstante lo anterior, no será considerada cesión, y no será preciso el consentimiento del Cliente aquel supuesto en que como consecuencia de una reestructuración de EPIC, los servicios de telecomunicaciones que actualmente presta EPIC pasen a ser prestados por otra empresa que se subroge en los derechos y obligaciones de EPIC.

El Cliente no podrá ceder, total o parcialmente, a ningún tercero, derechos u obligaciones dimanantes del presente Contrato sin contar con el previo consentimiento por escrito de EPIC. En caso de consentimiento de dicha cesión, las condiciones contractuales aplicables serán las vigentes en el momento de la cesión en EPIC.

14. Extinción del contrato

El presente Contrato se podrá resolver, además de por las causas previstas en las Cláusulas anteriores, por las siguientes:

- Por voluntad del abonado, tras la petición escrita a EPIC con un preaviso de al menos dos (2) meses naturales al momento en el que ha de surtir efectos.
- El incumplimiento de las condiciones estipuladas en el Contrato por cualquiera de las partes siempre que no fuera subsanado en el plazo de siete (7) días, tras la petición de la otra parte, solicitando la subsanación del incumplimiento, y ello en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a la parte cumplidora así como la retirada y suspensión inmediata del acceso a los Servicios.
- En caso de pérdida por parte de EPIC del título que le faculta para la prestación del Servicio.
- En caso que el número de usuarios del servicio disminuyan por debajo de la cuota de cobertura mínima del servicio y se vea afectada tanto la correcta prestación del mismo y su viabilidad según se describe en el apartado 4.
- Por proporcionar el Cliente a EPIC datos identificativos incorrectos o engañosos. La resolución efectiva del Contrato requerirá la previa notificación fehaciente a la otra parte. En el caso de que el Cliente hubiera contratado el Servicio acogido a tarifas de promoción especial vinculadas al período mínimo inicial de permanencia, según se indica en el Formulario de Contratación, el CLIENTE se compromete a mantener vigente el presente Contrato al menos durante el período mínimo de permanencia de acuerdo con la oferta contratada, que comenzará a contar desde la fecha de entrega del servicio.

En el supuesto de que el contrato se resolviera con anterioridad a la expiración del período mínimo de permanencia, el CLIENTE deberá restituir a EPIC el importe del descuento o apoyo económico disfrutado como consecuencia de la oferta aplicada en el formulario de contratación.

Las cantidades que el CLIENTE deberá restituir a EPIC en tal caso, consistirá, en la suma del descuento disfrutado correspondiente al período transcurrido desde la fecha de inicio del período de permanencia, y hasta el momento en que se produce la resolución anticipada del contrato.

El CLIENTE autoriza expresamente a EPIC a cargar en el domicilio de pago de aquél, los importes que se devenguen a favor de EPIC como consecuencia de la resolución anticipada del contrato.

EPIC se reserva el derecho a cargar dichos importes o a exigir al Cliente el abono de dichos importes en los siguientes casos:

- si el Contrato se resolviera por cualquier causa imputable al Cliente con anterioridad a la fecha de expiración del período mínimo inicial de permanencia, asociado a la promoción especial a la que se acoge el Cliente;
- en caso de suspensión definitiva del Servicio por impago del Cliente con anterioridad a la fecha de expiración del período mínimo inicial de permanencia, asociado a la promoción especial a la que se acoge el Cliente.

Si el Contrato se resolviera por cualquier causa imputable al Cliente con anterioridad a la fecha de entrega del Servicio, EPIC se reserva el derecho a exigir al Cliente todos aquellos costes directamente asociados a la prestación del Servicio al Cliente, en que EPIC haya incurrido hasta ese momento. Para ejercitar dicho derecho el Cliente, deberá remitir su solicitud de desistimiento a EPIC. Igualmente en estos casos EPIC podrá reclamarle al Cliente los gastos de instalación y gestión razonables y justificados en los que haya incurrido hasta el momento del desistimiento, siendo como mínimo el importe de la cuota de alta estipulada en el formulario de contratación, figurando este importe o su determinación en la oferta vigente en cada momento.

En el caso de que el Cliente desee cancelar el servicio, EPIC se reserva el derecho a aplicar los cargos que establezcan las condiciones contractuales aplicables a los servicios contratados.

La resolución del Contrato no exonerará al Cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones, incluida la de pago, que se deriven de la utilización

del servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva interrupción del servicio, de todos aquellos costes en los que hubiese incurrido EPIC para provisionarlo o activarlo (como costes de instalación o de Equipamientos) o de incumplimientos imputables al Cliente por razón de otros compromisos contraídos por él, como, entre otros, los compromisos de permanencia.

En el caso que el Contrato se resuelva a causa de la disminución de clientes y esta circunstancia haga inviable la prestación correcta del Servicio a los clientes contratantes, EPIC se reserva el derecho de cancelar este contrato y todos los derivados del servicio. En este caso EPIC advertirá a todos los clientes/usuarios de esta resolución con 1 mes natural de antelación, sin dar lugar a compensación por ello.

15. Reclamaciones y Solicitudes de Información y de Bajas

Reclamaciones: Cualquier reclamación o solicitud de compensación deberá ser dirigida por el Cliente al Centro de Atención al Cliente de EPIC. Puede contactarse por vía postal, por teléfono, por fax, o por correo electrónico. Centro de Atención al Cliente; Av. Bellisens 42, 3204 Reus Tlf. 977756775 Fax: 877050469 Correo electrónico: info@epic.es.

El Cliente formulará sus quejas o reclamaciones, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive. Todas las reclamaciones serán revisadas en los 30 días siguientes a su recepción, y el CLIENTE será informado en este período de la aceptación o rechazo de las mismas. La resolución final será comunicada al Cliente detallando la compensación resultante asociada a la reclamación, si ha lugar, o los motivos que justifican su rechazo, en su caso, dentro de los plazos establecidos por la legislación vigente. Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el Cliente podrá ejercer su derecho de reclamación de acuerdo a los mecanismos previstos en Ley General de Telecomunicaciones.

Las reclamaciones/solicitudes de información deberán incluir la siguiente información: - Identificación del Servicio afectado -Nombre de la organización - Fecha de petición - Período de Servicio sobre el que se aplica la reclamación/solicitud de información - Persona de contacto del Cliente - Breve descripción de los motivos de la reclamación - Información o datos adjuntos que justifiquen la reclamación. La interposición de una reclamación no suspende ni exime del cumplimiento de pago de los importes que el Cliente adeude a EPIC.

Solicitudes de Información y Peticiones de Bajas:

Las solicitudes de información y bajas se notificarán al Centro de Atención al Cliente de EPIC. Puede contactarse con el CAC por vía postal, por teléfono, por fax, o por correo electrónico. Centro de Atención al Cliente; Av. Bellisens 42, 3204 Reus Tlf. 977756775 Fax: 877050469 Correo electrónico: info@epic.es.

16. Límite de Responsabilidad


EPIC responderá frente al consumidor, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, siempre dentro de los límites establecidos en estas Condiciones Generales y en la legislación aplicable.

EPIC quedará eximida de toda responsabilidad cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los defectos observados en la ejecución del Contrato sean imputables al Cliente;
- Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el Contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable;
- Que los defectos aludidos sean debidos a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida
- Que los defectos se deban a un acontecimiento que EPIC, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.
- Que los defectos se deban a la disminución sobrevenida de la cuota contratada del servicio.

Sin perjuicio de lo establecido en la Carta de Derechos de los Usuarios (CDU), el límite del resarcimiento por daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en este Contrato, quedará limitado al precio total del Servicio contratado.

17. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE. El Cliente contrata con EPIC TELECOM con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados por EPIC TELECOM. En caso de incompatibilidad entre las Condiciones Generales y las Condiciones Específicas aplicables a cada uno de los Servicios contratados por el Cliente, prevalecerán las específicas sobre las Generales EPIC TELECOM y el Cliente con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente aviso legal. En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, EPIC TELECOM y el usuario se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Reus (España).

En _____ a _____ de _____ de _____	
Sello y Firma del Titular del servicio	<p>Administrador EPIC SOLUTIONS, S.L.</p>  <p>Camí de Valls, 81-87 • 43206 REUS (Tarragona) Tels. 977 756 775 / 977 300 138 • Fax 977 754 097 e-mail: info@epic.es • www.epic.es</p>