

## CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVIL Y BANDA ANCHA PARA CLIENTES PARTICULARES Y EMPRESA

Las presentes condiciones generales (Condiciones), junto con la Solicitud de Contratación, forman el Contrato por el que Maxen Technologies, S.L. utilizando la marca registrada Aloha Fibra y Móvil (en adelante, Aloha) sociedad de nacionalidad española, domiciliada en la calle Mas Muní 36, 08360, Canet de Mar, Barcelona, provista de C.I.F. B-63689475, prestará a los clientes mayores de edad que contraten con ella (en adelante, el Cliente) en territorio nacional los Servicios Móvil y/o Banda Ancha (el Servicio o los Servicios) que se detallan a continuación.

### Letra Grande (lo que interesa)

En lo que se refiere a la fibra:

- Alta e instalación gratuita.
- Router Wifi 802.11ac de doble banda gratis.
- Permanencia 12 meses.
- Velocidad simétrica siempre y cuando esté disponible en la zona.
- Sin línea fija. No se paga cuota de línea.

En lo que se refiere al móvil:

- Sin compromiso de permanencia.
- Velocidad 4G+ y cobertura Vodafone, Yoigo, Orange o Movistar.
- Se acumulan los Gigas. Si no consumes los Gigas de tu tarifa en el mes en curso, se acumulan y están disponibles en el mes siguiente.
- Los Gigas acumulados son los primeros en gastarse.
- Una vez superados los datos navegarás a una velocidad de 32Kbps.
- Si te quedas sin datos puedes comprar un bono de 1GB por 6,99€.
- La tarifa ALOHA Móvil 50GB no incluye SMS. Se facturará a razón de 0,15€ el SMS nacional y 0,60€ el SMS internacional.
- Las tarifas de VOZ ILIMITADA incluyen 1000 SMS. Una vez superados se facturarán a 0,10€/SMS.
- Las tarifas de VOZ ILIMITADA tienen un máximo de 6000 minutos a fijos y a móviles, excepto la tarifa Móvil 50GB que tienen 3000 minutos.
- No se incluye en la tarifa los SMS internaciones.
- Una vez consumida la tarifa de voz, se facturará a razón de 0,18€ por establecimiento de llamada y de 0,036€/minuto.
- Todas las tarifas incluyen ROAMING en la zona UE.
- Quedan excluidas de la tarifa las llamadas internacionales.
- Quedan excluidas las llamadas en Roaming desde países no incluidos en la zona 1.
- Quedan excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901/902/70X, etc.) y similares. También los número de numeración corta.

En lo que se refiere a los superpacks de fibra más móvil:

- Se considerarán las mismas condiciones que para la fibra y el móvil de manera individual (permanencias, velocidades, minutos, etc.).
- En determinadas ocasiones el precio del superpack no se podrá aplicar el primer mes y se aplicará a partir del segundo. En este caso el primer mes (o parte proporcional del mismo) se facturará como una fibra y un móvil sin descuento. Esto es especialmente aplicable si se

produce una rotura de la portabilidad debido a que se ha solicitado en la solicitud de contratación una portabilidad de la cual no se es titular.

Otras consideraciones:

- Todo el proceso de alta se realiza por Whatsapp y lo gestiona la misma persona. Cualquier duda, comentario o petición se tiene que realizar preferiblemente por este vía para agilizar el proceso. Si nos llamas al 900 la persona que finalmente acabará dando respuesta a tu consulta será la misma que encontrarás al otro lado del Whatsapp.
- Te prestamos asistencia las 24 horas del día los 365 días del año. Para contactarnos solo tienes que llamar gratis al 900 67 02 67 o bien escribirnos un mail a [info@alohafibra.com](mailto:info@alohafibra.com).
- Puedes acceder a visualizar tus consumos y tus facturas a través del Área de Clientes en nuestra web [www.alohafibra.com](http://www.alohafibra.com). Tu usuario y password se te facilitarán en el mail de bienvenida.
- Los recibos se cargarán en tu cuenta con nuestro nombre fiscal, MAXEN TECHNOLOGIES SL.
- Los recibos se cobran en el mes corriente y los consumos en el mes vencido. Por ejemplo el 5 de febrero se cobraría la tarifa de febrero y los excesos de consumo de enero. En caso de causar baja te abonaríamos la diferencia de la parte proporcional del último mes.
- Los recibos se ponen en cobro entre el 2 y 7 de cada mes con la excepción del primer mes que se pone en cobro la parte proporcional del mes en el momento de dar de alta el servicio.
- El número de móvil de contacto que indicaste en el formulario de alta es donde te enviaremos cualquier información relevante. Si quieres que nos pongamos en contacto contigo a través de otro móvil háznoslo saber.
- El número del contestador automático es el 2242. Puedes desactivar tu contestador escribiendo ##002# y luego pulsar la tecla de llamada. Para activarlo de nuevo escribe \*147# y pulsa en llamada.
- Puedes irte siempre que quieras, solo te diremos “Aloha” que también quiere decir “adiós”. Nuestras tarifas de móvil no tienen permanencia y nuestra fibra solo tiene permanencia de un año para que te salga gratis la instalación. Para dar de baja el móvil simplemente pide la portabilidad con una nueva compañía y para la fibra llama a nuestro centro de atención o envíanos un mail a [info@alohafibra.com](mailto:info@alohafibra.com).

**Letra Pequeña (lo que se tiene que poner pero ya no interesa tanto)**

1. Servicio Móvil. - Con el Servicio Móvil el Cliente puede acceder a través de su teléfono móvil a los servicios telefónicos, de comunicaciones electrónicas y valor añadido que el Cliente solicite. El Servicio se prestará en territorio nacional. Aloha facilita el acceso gratuito del Cliente a los servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúe la llamada dependiendo esta última de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos servicios. Fuera del mismo Aloha le prestará el Servicio a través de Roaming, salvo que indique lo contrario marcando la casilla correspondiente en la Solicitud de Contratación. El tráfico razonable y no abusivo en Roaming desde un país perteneciente al Espacio Económico Europeo con destino uno de esos países, se computará como tráfico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada. Se considerará uso abusivo en Roaming: a) la inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente, pudiendo Aloha solicitar documentación justificativa de dichos vínculos; b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en Roaming; c) la activación y utilización secuencial en Roaming de múltiples tarjetas SIM por parte del Cliente; d) cuando se observe que, en un periodo mínimo de cuatro (4) meses, el consumo y estancia por parte del Cliente/líneas en los países mencionados sea mayor que el consumo y estancia realizados en España. En todos esos casos, Aloha aplicará un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor según lo dispuesto en el Reglamento de Ejecución UE 2016/2286. Para el caso de los paquetes de datos abiertos, Aloha comunicará al Cliente el límite de consumo de datos en Roaming en el Espacio Económico Europeo a partir del cual se aplicará el referido recargo. Para el tráfico de Roaming que se realice en el resto de países del mundo se aplicará la tarifa correspondiente (consultar tarifas en [www.alohafibra.com](http://www.alohafibra.com)). Si el Cliente desea reclamar en relación a esta política procederá de acuerdo con lo indicado en la cláusula 4.1, sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente de acuerdo con la normativa vigente.

2. Servicio Banda Ancha. - En caso que el Cliente haya contratado un Servicio de Banda Ancha, la tecnología que se utiliza para prestar el mismo depende de la cobertura que exista en el domicilio del Cliente. Si está disponible la tecnología que incluye fibra óptica (Fibra Óptica o Fibra) se prestará el Servicio a través de ésta.

2.1. Instalación. - El Cliente autoriza a Aloha y a los técnicos que ésta designe a realizar todas las acciones que sean precisas para la correcta instalación y, en su caso, retirada de los equipos necesarios para la correcta prestación del Servicio. Para ello, el Cliente autoriza el acceso a su domicilio e instalaciones que sean precisas, extendiéndose esta autorización al momento de la retirada de los equipos instalados. El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y uso del Servicio. La prestación del Servicio de Fibra no supone la baja automática de todos los servicios contratados por el Cliente con su operador anterior, por lo que si el Cliente desea dicha baja deberá dirigirse a su anterior operador.

2.2. Velocidad. - En el Servicio de Banda Ancha a través de Fibra Óptica la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente o por otros medios de conexión como Wi-Fi. La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse, y en caso de que utilice otros medios como Wi-Fi podría verse reducida por las características propias de dicho medio de conexión. En este caso, además, la velocidad puede verse limitada por factores ajenos a Aloha como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal del Cliente, el

uso en exteriores o interiores u otros factores, así como por operaciones de mantenimiento por parte de Aloha o interrupciones del Servicio. En la ficha de tarifas que es parte integrante del presente Contrato, se detalla toda la información relativa a la velocidad del Servicio contratado. Asimismo, en [www.alohafibra.com](http://www.alohafibra.com), se pone a disposición del Cliente toda la información necesaria sobre la velocidad mínima, máxima y anunciada, de subida y de bajada, así como disponible normalmente en el caso de su red fija, y de la velocidad máxima y anunciada, de subida y de bajada, en su red móvil.

2.3. Calidad del Servicio de Banda Ancha. - Gestión de la red y acceso. Aloha dispone de sistemas de medida en las redes de voz y datos que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así garantizar el mejor Servicio de Banda Ancha adaptado a estas situaciones. Cualquier gestión de la red se realiza asegurando la privacidad de los usuarios finales y la protección de sus datos personales. En relación con el Servicio de Banda Ancha, Aloha informa al Cliente de que podrá utilizar herramientas de control del volumen de datos, de la velocidad, así como de todos los demás parámetros de calidad del servicio que puedan afectar al uso de contenidos, aplicaciones y servicios para garantizar el mejor Servicio posible en cada momento. Aloha comunicará al Cliente cualquier limitación que, en su caso, exista acerca del acceso o de la utilización de los Servicios y de las aplicaciones respecto del producto que contrate. Aloha dispone de un Plan de Contingencia (BCP) en el que se especifican todas las medidas que podría tomar la empresa en caso de incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red. Aloha podrá ofrecer a sus Clientes servicios especializados que pueden afectar al funcionamiento del Servicio de Banda Ancha, en cuyo caso informará debidamente de esta posibilidad a sus Clientes.

2.4. Incompatibilidades. - La prestación del Servicio de Banda Ancha puede implicar incompatibilidades entre este servicio y los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de Teleasistencia, y en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional, por lo que Aloha no garantiza que, tras la instalación del mismo, tales incompatibilidades no lleguen a producirse.

2.5. Equipos. - Aloha entregará al Cliente el Equipo y todos los elementos necesarios que permitan el correcto funcionamiento del Servicio. Aloha podrá modificar las características técnicas del Equipo que facilita al Cliente, informándole de ello a través de su página web [www.alohafibra.com](http://www.alohafibra.com) y a través de su Servicio de Atención al Cliente. Para la provisión del Servicio de Banda Ancha a través de Fibra, Aloha cede al Cliente en régimen de comodato (cesión gratuita) el Equipo durante la vigencia del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, Aloha se reserva el derecho, en cualquier momento, a cobrar al Cliente un alquiler mensual por el Equipo que verá reflejado en su factura o a vendérselo, debiendo para ello comunicárselo en el momento de la contratación del servicio, y para los clientes existentes y, en cualquiera de ambos casos, comunicar este hecho al Cliente con al menos un mes de antelación. Aloha se encargará del mantenimiento del Equipo y de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver a Aloha el Equipo cedido en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de Aloha en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio de Fibra. Si el Cliente no devuelve en dicho plazo el Equipo cedido, deberá abonar a Aloha la cantidad de cien (100) euros. En caso de que Aloha haga entrega de un router auto instalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por Aloha. Aloha pone a disposición del Cliente un software de ayuda a la instalación, pero no será responsable de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema

informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos y ficheros almacenados en su sistema informático. Aloha, empleando los medios que considere necesarios en cada momento, reparará las averías que se produzcan en el Equipo facilitado para la provisión del Servicio de Fibra, asumiendo el coste siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio de Fibra deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención Técnica de Aloha llamando al número **900 67 02 67**. El Cliente será responsable del buen uso del Servicio y del Equipo, así como de la utilización de los mismos para su exclusivo uso particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de Aloha a terceros y comprometiéndose a controlar el uso y los accesos realizados a los mismos.

3. Inicio de los Servicios. - El Servicio Móvil se activará dentro de los quince (15) días siguientes una vez recibido el pedido por parte del Cliente. En caso de contratar móvil y banda ancha, el servicio Móvil se activará dentro de los quince (15) días siguientes a la activación del Servicio de Banda Ancha una vez recibido el pedido por parte del Cliente. El Servicio de Banda Ancha se activará dentro de los noventa (90) días siguientes a la firma del presente Contrato. Si por decisión del Cliente no se llegara a la activación del Servicio de Banda Ancha o decide darlo de baja antes de cumplir los tres meses de servicio, Aloha estará facultado para cargar en la cuenta del Cliente facilitada en la Solicitud de Contratación un importe de hasta ciento cincuenta (150) euros por los gastos de gestión e instalación incurridos por Aloha hasta el momento. En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio de Banda Ancha por parte de Aloha u otros supuestos no imputables a Aloha por los que no pudiera prestar el Servicio de Banda Ancha, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

#### 4. Derechos del Cliente

4.1. Atención al Cliente.- El Cliente cuenta con un servicio de atención e información a través de chat en [www.alohafibra.com](http://www.alohafibra.com) (web), en el servicio de Atención al Cliente **900 67 02 67**, en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones o por correo electrónico a [info@alohafibra.com](mailto:info@alohafibra.com). Adicionalmente, a través de la web y el Servicio de Atención al Cliente el Cliente podrá consultar las tarifas vigentes. Las presentes Condiciones están publicadas en la página web [www.alohafibra.com](http://www.alohafibra.com) en Condiciones Generales. Cuando el Cliente presente una reclamación, queja o realice cualquier gestión con incidencia contractual se le comunicará el número de referencia asignado a la misma.

4.2. Reclamaciones.- Si el Cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo de un (1) mes desde que conozca el hecho que motiva la misma, por escrito al domicilio social que aparece en la Solicitud de Contratación, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente **900 67 02 67** o por correo electrónico a [info@alohafibra.com](mailto:info@alohafibra.com). Recibida la reclamación, Aloha facilitará al Cliente el número de referencia de la misma. La presentación de una reclamación no justifica el impago de la factura correspondiente salvo en los supuestos legalmente establecidos. Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse para reclamar a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de Agenda Digital (SEAD), por escrito, a través del teléfono de consulta 901336699 o la página web: <http://www.usuarioteleco.es>, en los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

4.3. Acceso a los Servicios de Emergencia. - Aloha facilita al Cliente este Servicio, así como información sobre la ubicación de la persona llamante dependiendo esta última de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a dichos Servicios. Este Servicio será gratuito para llamadas al 112 y a otros números que determine la normativa vigente.

4.4. Acceso al Servicio de Roaming en el Servicio Móvil. - Si el Cliente se encuentra fuera del territorio nacional, Aloha le proveerá el Servicio de Móvil a través de Roaming si expresamente lo ha solicitado marcando la casilla correspondiente en el formulario de alta o así lo ha indicado durante el alta telefónica.

4.5. Garantía del terminal y servicio posventa. - Los terminales adquiridos y asociados a este Contrato tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación.

4.6. Protección de datos de carácter personal. - Los datos personales que recabe tanto para la contratación del Servicio como durante la provisión del mismo, serán responsabilidad de Maxen Technologies, S.L., (Aloha) y serán tratados para permitir el buen desarrollo de la relación contractual entre las partes (prestar los servicios y facturarlos). Asimismo, Aloha, por interés legítimo ya que es necesario para la prestación del Servicio podrá: (i) tratar los datos de localización que se generen a través del uso del terminal móvil: (a) solo por el tiempo necesario para proveer los Servicios de valor añadido que impliquen tal localización y que el Cliente previamente haya solicitado, y (b) de forma anónima y agregada, para conocer en cada momento el estado y funcionamiento de la red, comprobar que el Servicio se está prestando correctamente y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejoras en la red, gestionar el tráfico y desarrollar nuevos productos y servicios, (ii) instalar y actualizar en su terminal aquellas aplicaciones correspondientes a Servicios provistos por Aloha, por empresas del Grupo indicadas en la Web o por terceros que intervengan en la provisión de dichos Servicios con el fin de facilitar su mejor uso, así como mejorar la satisfacción del Cliente y proveerle del mejor Servicio posible, (iii) utilizar herramientas de control del volumen y el uso de datos para gestionar el funcionamiento de su red y los Servicios contratados por el Cliente, solventar incidencias que puedan surgir en la red y mejorar y/o desarrollar la misma, (iv) consultar ficheros de solvencia para prevenir el fraude en la contratación y posterior prestación del Servicio e incluir en estos ficheros los datos del Cliente por impago de los Servicios en aras de garantizar su derecho legítimo al cobro de los mismos, (v) tratar los datos con el fin de detectar fraude, proteger sus redes o evitar daños en las mismas.

En el caso de que Aloha deba transferir datos personales del Cliente a un tercer país de la Unión Europea o que no disponga de un nivel adecuado de protección de datos reconocido, éste le garantiza que habrá firmado las Cláusulas Contractuales Tipo y, en el caso de que sea necesario, habrá solicitado con carácter previo, la autorización por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, Aloha requiere disponer del consentimiento expreso de sus Clientes para el tratamiento de sus datos con las finalidades enumeradas a continuación. Para ello, el Cliente deberá marcar las casillas habilitadas a tal efecto en la Solicitud de Contratación:

- Tratar datos de localización generados a través del terminal móvil del Cliente (p.ej. identificador de celda o GPS) para ofrecerle servicios y productos de Aloha adaptados a su perfil.

- Tratar los datos de tráfico y facturación generados por el uso del Servicio, así como los datos de navegación generados por el Cliente (p.ej. nº de sesiones, volumen KB, frecuencias de uso o fecha) para ofrecerle servicios y productos de Aloha adaptados a su perfil.

- Tratar sus datos personales de contacto para que Aloha pueda enviarle comunicaciones comerciales con ofertas de terceras empresas con las que Aloha alcance acuerdos comerciales. Aloha no cederá los datos personales del Cliente a estas terceras empresas en ningún caso. Estas empresas podrán pertenecer a los siguientes sectores de actividad: financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, ONG's, Administraciones Públicas y telecomunicaciones.

Las comunicaciones comerciales referidas en los apartados (i) y (ii) anteriores podrán llevarse a cabo por todos los medios de comunicación (teléfono, email, SMS y MMS), durante la vigencia del contrato y tras su finalización, siempre que el Cliente haya autorizado expresamente dichos tratamientos.

Asimismo, Aloha dispone de interés legítimo para enviar al Cliente comunicaciones comerciales, pudiendo basarlas en su perfil, a través de cualquier medio, siempre que dichas comunicaciones sean relativas a servicios y productos de Aloha, sobre los cuales el Cliente tenga una expectativa razonable de recibirlos como Cliente. En todo caso, el Cliente podrá oponerse a recibir estas comunicaciones comerciales mediante el marcado de la casilla habilitada al efecto en la Solicitud de Contratación. Aloha podrá tratar información relativa a los datos de navegación, tráfico, facturación y localización del Cliente de forma anonimizada y agregada con el fin de realizar reportes internos y facilitar dicha información a terceras entidades pertenecientes a sectores de actividad tales como financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, ONG's, Administraciones Públicas y telecomunicaciones, con las que Aloha tenga acuerdos de colaboración. En ningún caso, estas terceras entidades tendrán acceso a los datos de forma individualizada, dado que información facilitada es totalmente anónima y agregada.

Aloha garantiza a sus Clientes la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto.

El Cliente podrá, en todo momento, modificar, otorgar o revocar los consentimientos otorgados, así como dar a conocer sus preferencias.

El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndose por escrito con fotocopia de su DNI a Aloha con la referencia "Protección de Datos", a la dirección de Aloha incluida en las presentes Condiciones.

Aloha conservará los datos del Cliente durante el tiempo que sea necesario para cumplir con sus obligaciones y responder frente a posibles reclamaciones y como máximo durante un periodo de seis (6) años desde que el Cliente cause baja en la compañía. Para más información acerca de los tratamientos que Aloha lleva a cabo y cómo los realiza, consulte su Política de Privacidad en [www.alohafibra.com](http://www.alohafibra.com).

## 5. Obligaciones del cliente.



5.1. Pago. - El Cliente abonará el importe de la factura por domiciliación bancaria. Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento podrán devengar un cargo por las gestiones derivadas del retraso en el pago que asciende a cinco (5) euros, así como un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), sin perjuicio de otras consecuencias que pudieran derivarse como la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Para el cobro de las cantidades adeudadas Aloha podrá ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas en estas Condiciones. En caso de que como consecuencia de cualquier reclamación Aloha deba reintegrar al Cliente cualquier cantidad, éste tendrá derecho a cobrar asimismo el interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), El interés fijado en los dos párrafos anteriores se aplicará en ambos casos con un (1) mes de carencia a contar desde el hecho que provoca su devengo. Aloha podrá adelantar el cobro de las cantidades devengadas cuando: (a) el Cliente exceda el límite de crédito pactado, (b) se produzca la suspensión del Servicio, (c) el Cliente incumpla el presente Contrato o (d) en casos de fraude o riesgo de impago.

5.2. Uso lícito del servicio. - El Cliente se compromete a (a) hacer un uso lícito del Servicio no perjudicando derechos de Aloha o de terceros, (b) no obtener un beneficio económico por la utilización del servicio distinto del derivado de estas Condiciones, ni utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender el servicio prestado por Aloha o explotar el servicio para otros fines en cualquier forma. El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de Aloha, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, supondrá la suspensión cautelar del Servicio y en su caso la resolución del Contrato. El Cliente autoriza a Aloha a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio. Se prohíbe el uso del Servicio de forma contraria a la buena fe y en particular, a modo enunciativo no limitativo: - La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros. - La publicación o transmisión de cualquier contenido que a juicio de Aloha resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo, difamatorio o, contrario en cualquier otra medida, a la dignidad de los derechos de las personas. - Los cracks, números de series de programas o cualquier otro contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceros. - La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la LOPD, la RGPP y la LSSICE - La utilización de los Servicios con fines de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, así como el envío de grandes mensajes con el fin de bloquear servidores ajenos. Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones, el Cliente no podrá utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing (teleconcertación, prospección telefónica y televenta), cibercafés, reventa a terceros, envío masivo de faxes u otros similares, ni podrá realizar conexiones a través de routers o cualquier otro soporte físico complementario que mediante software o hardware permita el redireccionamiento o levantamiento de la línea de conexión. Aloha informa al Cliente de que tratará los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la provisión del Servicio con el fin de investigar y prevenir el fraude.

5.3. Otorgar garantías. - Recibida la solicitud de alta y, en cualquier de la vigencia del Contrato, Aloha podrá en cualquier momento y para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo: a. Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación. b. Solicitar al Cliente un adelanto en función del consumo anterior. c. Asignar al Cliente un límite de crédito. d. Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como: - la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con Aloha o con un tercero. - el retraso



reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con Aloha, o - la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio. En caso de constitución de depósito, éste será devuelto por Aloha cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por Aloha al Cliente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en que se acredite lo anterior. En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto como Aloha tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitará el cambio de titularidad de su Contrato, Aloha podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente. Aloha podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de "scoring", mediante la obtención de datos de las entidades bancarias facilitadas por el Cliente o a través de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

5.4. Custodia de claves. - El Cliente es responsable de la custodia, uso diligente y mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que sean facilitados a o por Aloha en relación con el Servicio. Asimismo, Aloha le informa de que su web [www.alohafibra.com](http://www.alohafibra.com) y su área privada constituyen un entorno seguro para realizar sus operaciones con Aloha.

## 6. Suspensión Temporal o Definitiva del Servicio

6.1. Retraso en el pago. - El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente de las cantidades debidas por el Servicio Móvil o por el Servicio de Banda Ancha podrá dar lugar a la restricción por parte de Aloha de las llamadas salientes y/o a la suspensión de la prestación de este servicio desde que Aloha tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso a través de SMS con cuarenta y ocho (48) horas de antelación. La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. Cuando Aloha tenga constancia de que un Cliente ha abonado la deuda, restablecerá el Servicio en un plazo de un (1) día laborable desde que se tenga constancia del pago. La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades independientes del tráfico que puedan devengarse y que se correspondan con el servicio contratado. En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido. En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la SEAD, Aloha no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a Aloha. Aloha podrá suspender de manera temporal o definitiva el servicio, previa comunicación al Cliente, en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del servicio o por falta de constitución de la garantía solicitada por Aloha de conformidad con la Condición General 5.3. Se consideran como casos de fraude a título enunciativo y no limitativo, su utilización para la generación masiva de tráfico telefónico mediante la reventa del mismo o en perjuicio de la calidad de servicio a otros usuarios y, en general, la utilización del servicio para finalidades distintas de la pura comunicación interpersonal o de forma contraria a las normas de uso razonable que Aloha pueda establecer para tarifas, servicios o promociones.

7. Cambio de titular. - En caso de cambio de titular, para lo que el Cliente podrá utilizar cualquier medio de los indicados en la Condición General 4.1, tanto el actual como el nuevo titular declaran que todos y cada uno de los datos aportados son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes Condiciones. La fecha de cambio de la responsabilidad de pago, será al día siguiente de la aprobación del cambio de titular por parte de Aloha, una vez recibida la documentación necesaria debidamente cumplimentada, y se hayan cumplido todos los requisitos exigidos por Aloha para la activación de un Cliente. El cambio de titular no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

8. Cesión del Contrato. - Ninguna de las partes podrá ceder el presente Contrato, total o parcialmente, a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte. A estos efectos, no tendrán la consideración de terceros las sociedades pertenecientes al grupo indicadas en la web [www.alohafibra.com](http://www.alohafibra.com).

9. Modificación del Contrato. - El Contrato podrá ser modificado por Aloha, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico u otro medio de comunicación individualizada disponible cuando se produzca un cambio en el Servicio, en sus Condiciones, tarifas o en la normativa aplicable. Además de la comunicación por cualquiera de los medios mencionados, Aloha procederá a su publicación en la página web [www.alohafibra.com](http://www.alohafibra.com). El Cliente podrá resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna por este concepto en caso de que no esté de acuerdo con la modificación. Si el Cliente sigue utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio se entiende que está de acuerdo con el mismo. El Cliente debe notificar a Aloha cualquier cambio en sus datos, en particular el domicilio y número de cuenta bancaria. En el caso del Servicio de Banda Ancha, los cambios de domicilio podrán suponer la baja del Servicio.

10. Resolución del Contrato. - El presente Contrato tendrá duración indefinida y podrá resolverse por las causas generales de resolución de los contratos, así como por lo siguiente:

- El Cliente puede resolver el Contrato en cualquier momento, comunicándolo a Aloha con un preaviso de dos (2) días hábiles por el mismo medio en el que se dio de alta, acreditando su identidad. Si el cliente dispone de un paquete de servicios compuesto por Banda Ancha y Línea Móvil y decide dar de baja o realizar una portabilidad de su Línea Móvil, el precio para su servicio de Banda Ancha será de 30€ desde el momento en el que la baja o portabilidad móvil se haga efectiva.

- Aloha podrá resolver el Contrato por: (a) la extinción de la habilitación para prestar el Servicio, (b) el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones contraídas en este Contrato tales como el retraso en el pago de las cantidades adeudadas por un período superior a tres (3) meses, (c) la suspensión temporal del Contrato en dos (2) ocasiones o la suspensión definitiva del Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude, o (d) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización del mismo. En ningún caso la resolución del Contrato eximirá al Cliente de sus obligaciones de pago frente a Aloha por la utilización del Servicio o por cualquier otro concepto como, en su caso, algún tipo de compromiso de permanencia que el Cliente pueda adquirir al contratar el Servicio con Aloha. Cualquier gasto que se pudiera devengar para el Cliente por la resolución del Contrato, y específicamente la recuperación de costes de la instalación del Servicio y costes relacionados con el router o equipos terminales, si procede, se especificará en cada caso concreto.

## PORTABILIDAD

Si el Cliente desea mantener numeración móvil de la que ya sea titular, tendrá que seleccionar la portabilidad de la misma a Aloha en el momento de la contratación. La entrega de la solicitud de portabilidad a Aloha, firmada por el Cliente al recepcionar el pedido, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

- El Cliente solicita el alta del Servicio en Aloha y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el Servicio, conservando su numeración telefónica móvil.
- El Cliente consiente el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el Servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza por tanto la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratado su Servicio, a aquel operador que se lo prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo. Todo ello de conformidad con la normativa vigente y lo dispuesto en el apartado 4.6 del presente Contrato.
- El Cliente acepta la posible interrupción del Servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un (1) día hábil desde la entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las siguientes causas: - En el caso de abonados pospago, falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF. - En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICC- ID o número(s) de serie de la(s) SIM. - Numeración inactiva. - Causa justificada de fuerza mayor. - Comprobación de que la tarjeta SIM ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida.
- Aloha deberá informar al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a Aloha información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por Aloha.
- El Cliente podrá solicitar la cancelación de cualquier solicitud de portabilidad por los mismos medios disponibles para contratar. Aloha informa al Cliente de que no permite solicitudes de portabilidad fija para mantener una numeración fija, lo que implica al Cliente la pérdida de su número fijo si dispone de él.

## ROAMING INTERNACIONAL

El servicio de Roaming permite que las comunicaciones electrónicas móviles que el Cliente tiene contratadas en su tarifa, puedan ser usados cuando el Cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado.

Por tanto, quedan excluidas del Roaming las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país), que se consideran llamadas internacionales y se tarifican según el país de destino.

Consideraciones sobre el Roaming:

1. El servicio de Roaming, comprende 3 zonas básicas según el territorio en el que se vayan a realizar consumos, las cuales se diferencian por la tarifa que se aplica a cada una de ellas.

Zona 1: También conocida como Zona UE. Países con los que existen acuerdos de Roaming, establecidos por la Comisión Europea, desde el 15 de Junio de 2017, en los cuales a los consumos (llamadas, datos y SMS), se les aplican las mismas tarifas que si se efectúan en territorio nacional.

Cuando un número de teléfono en España, llama a un número de teléfono en Roaming de la Zona 1, pagará el precio de una llamada nacional, en función de su tarifa contratada.

Zona 2: Otros países, que aun estando en continente europeo, no entran dentro de los acuerdos de Roaming, por lo tanto se tarifica, tanto el servicio de voz, datos y SMS, en base a la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Los SMS y MMS recibidos por el Cliente en esta zona, serán gratuitos para él.

Zona 3: Resto de países del mundo, no incluidos en la Zona 1 ni en la Zona 2, a los que se aplican las mismas condiciones que a la Zona 2 en cuanto a la tarificación de voz, datos y SMS.

2. Para activar el servicio de Roaming, el Cliente debe solicitarlo expresamente o bien indicarlo en el formulario de alta.

3. El servicio prestado por Aloha, dispone de un sistema de seguridad que bloquea la línea si detecta un posible consumo excesivo que pueda suponer un coste no deseado para el Cliente a fin de mes, sin embargo, este servicio no funciona cuando el Cliente se encuentra utilizando Roaming, por lo tanto, el Cliente ha de ser consciente de que se pueden generar consumos no deseados a los que tendrá que hacer frente a fin de mes.

4. A continuación, se hace un resumen de los países incluidos en cada zona anteriormente indicada.

ZONA 1: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia.

ZONA 2: Otros países de Europa, África, América en Zona 2.

i. Europa: Albania, **Andorra**, Bosnia y Herzegovina, Islas Feroe, Kosovo, Serbia, Mónaco, Macedonia, Montenegro, Suiza y Turquía.

ii. África: Argelia, Marruecos y Túnez.

iii. América: Bermudas, Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico.

ZONA 3: Asia, resto de África, resto de América, resto de Europa y Oceanía.

5. En raras ocasiones, los terminales, pueden encontrar problemas a la hora de conectarse a redes en el extranjero, incluso con el servicio de Roaming activado desde España. Este problema se debe a que al teléfono le cuesta reconocer la conexión al carrier compatible en ese país. En este caso, hay que hacer los siguientes pasos:

- Verificar que está activada la opción "Itinerancia de Datos".
- Activar el "Modo Avión" y posteriormente apagar el terminal.
- Mantener apagado 5 minutos el terminal y volver a encenderlo.
- Una vez encendido, desactivar el "Modo Avión". Debería conectar.

Si no conecta, debe entrar en Ajustes de Red y hacer una Búsqueda Manual de Redes, y en este momento, conectar con la red compatible en ese país disponible en el listado.

6. Cuadro resumen con las tarifas aplicables al servicio de ROAMING.

SERVICIO DE ROAMING	A países de la zona 1	A países de la zona 2	A países de la zona 3
Llamadas desde países en la zona 1	Según tarifa nacional	1,8150 €/min	3,1460 €/min
Llamadas desde países en la zona 2	1,8150 €/min	1,8150 €/min	3,1460 €/min
Llamadas desde países en la zona 3	1,8150 €/min	3,1460 €/min	3,1460 €/min
Establecimiento de llamada	Según tarifa nacional	0,6050 €	0,6050 €
Establecimiento de llamada desde zona 2 y 3	1,8150 €	1,8150 €	1,8150 €
Internet	Según tarifa nacional	6,0500 €/Mb	6,0500 €/Mb
SMS	Según tarifa nacional	0,7260 €/SMS	0,7260 €/SMS