

# User Agreement: Spain

# Acuerdo De Usuario De: España

August 2024



## ASK4 USER AGREEMENT: SPAIN

This user agreement is intended to set out as clearly as possible our obligations when we provide you with our services, as well as your obligations when using them. They also provide key information about our services, which we are required by law to provide to you.

In this user agreement 'we', 'us' or 'our' means ASK4 Internet Services Europe Limited company number 653701 whose registered office is at Temple Chambers, 3 Burlington Road, Dublin 4, Dublin, Ireland acting via its local branch office and 'you' or 'your' means the person using our services.

Our agreement is made up of:

- Our Order Confirmation
- The User Terms below
- The Acceptable Use Policy

If one of these documents says one thing and one another, then the one highest in the list above will be the one that is correct.

If you don't understand any parts of our agreement and want to talk to us about it, please contact us.

"How we use your data" provides you with information on how we use the personal information we collect about you.

## USER TERMS

### 1.0 Definitions

1.1. To try and keep this Agreement short, we've used some abbreviations and acronyms. The relevant meanings of these abbreviations and acronyms are explained below:

**"Additional Services"** means, where available any of, 4Backup, 4Connect, 4Connect Plus, 4Network or any other service offered by us and subscribed to by you as detailed in the Service Descriptions;

**"Agreement"** means together these terms, Order Confirmation and Acceptable Use Policy;

**"Applicable Laws"** means all applicable laws, statutes, regulations and codes in force from time to time;

**"Code of Practice"** means ASK4's code of practice which can be found at <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>;

**"Compatible Device"** means Windows-based PCs, laptops or tablets, Mac OS-based computers, iOS and Android tablets and smartphones and any other device that we may permit from time to time;

**"Cooling-off Period"** means the first 14 days after the date of the Order Confirmation;

**"Connection Speed"** means the amount of data that can be transferred from a Registered Device to or from the Internet per unit time as defined in the Order Confirmation;

## ACUERDO DE USUARIO DE ASK4: ESPAÑA

Este acuerdo de usuario pretende establecer lo más claramente posible nuestras obligaciones cuando le proporcionamos nuestros servicios, junto con sus obligaciones a la hora de usarlos. También proporciona información clave sobre nuestros servicios que, conforme a la ley, debemos proporcionarle al usuario.

En el presente acuerdo de usuario, "nosotros", "nos" o "nuestro" hacen referencia a ASK4Internet Services Europe Limited, una empresa con el número de registro 653701, cuyo domicilio social se encuentra en Temple Chambers, 3 Burlington Road, Dublin 4, Dublin, Ireland, a través de la cual actúa la sucursal local, y "usted" o "su" hace referencia a la persona que utiliza nuestros servicios.

Nuestro acuerdo se compone de:

- Nuestra Confirmación del pedido
- Los Términos de usuario indicados a continuación
- La Política de uso aceptable

Si uno de estos documentos indica una cosa y otro otra, el que esté más arriba en la lista proporcionada anteriormente será el correcto.

Si no entiende alguna parte de nuestro acuerdo y desea hablar de ella con nosotros, póngase en contacto con nosotros.

"Cómo utilizamos sus datos" ofrece información sobre cómo utilizamos la información personal que recopilamos sobre usted.

## TÉRMINOS DE USUARIO

### 1.0 Definiciones

1.1. Para intentar que este Acuerdo sea breve, hemos utilizado algunas abreviaturas y acrónimos. Los significados correspondientes de estas abreviaturas y acrónimos se explican a continuación:

**"Servicios adicionales"** hace referencia a cualquier servicio, si está disponible, de 4Backup, 4Connect, 4Connect Plus o 4Network, o a cualquier otro servicio ofrecido por nosotros y suscrito por el usuario, tal como se detalla en las Descripciones del servicio;

**"Acuerdo"** hace referencia, de forma conjunta, a los presentes términos, a la Confirmación del pedido y a la Política de uso aceptable;

**"Legislación aplicable"** hace referencia a todas las leyes, estatutos, regulaciones y códigos, de forma ocasional, en vigor;

**"Código de prácticas"** hace referencia al código de prácticas de ASK4, que se puede encontrar en <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>;

**"Disruptive Device"** means any device that prevents or interferes with our provision of the 4Wireless to other customers (such as a wireless access point such as wireless routers) or any other device used by you in breach of the Acceptable Use Policy;

**"HMO"** means a house in multiple occupation;

**"Internet"** means the global data network that provides a variety of information and communication facilities and consists of interconnected networks that use standardised communication protocols;

**"LAN"** means the Local Area Network in the Residence;

**"MAC Address"** means Media Access Control Address;

**"Managed Rented Accommodation"** means rented accommodation where the Service is procured by the Owner rather than you, and the Service is the exclusive service for accessing the Internet provided at the Residence;

**"MyAccount"** means the website provided by us through which you can control and manage your account;

**"Network"** means our network that enables a connection to the Internet and any Owner-installed cabling or network in the Residence;

**"Order Confirmation"** means the email, online confirmation or any other method of confirmation from us that your order has been accepted (including the details of the Service and/or any Additional Service to be provided to you by us);

**"Owner"** means the owner of the Residence and any operator, manager or other agent appointed directly or indirectly by the owner of the Residence;

**"Owner-Supplied Device"** means a Compatible Device provided by the Owner;

**"Registered Device(s)"** means each device registered to receive the Service and/or Additional Services provided; if a single device has multiple MAC Addresses (for example, if a device has a different MAC for a wired and wireless connection), each such MAC Address shall count as a Registered Device and count towards any limit on devices set out in this Agreement;

**"Residence"** means the building in which you receive the Service;

**"Residential Service"** means where the Service is not provided to Managed Rented Accommodation, an HMO or to Student Accommodation;

**"Service"** means the supply of Internet access by either 4Wireless and/or a Wired Connection as described in the Service Information and any Additional Services subscribed to by you;

**"Service Description"** means the document attached to these terms that sets out the scope of the Service and Additional Services we provide;

**"Service Fee"** means the fee or fees payable by you as detailed in the Order Confirmation;

**"Service Information"** means details of the Service and/or any Additional Service to be provided by us as set out in either the: (i) Order Confirmation; (ii) online sign up process; or (iii) Service Description and if there is a conflict

**"Dispositivos compatibles"** hace referencia a los PC con Windows, ordenadores portátiles o tabletas, ordenadores con SO Mac, tabletas y smartphones iOS y Android, y a cualquier otro dispositivo que podamos permitir de forma ocasional;

**"Periodo de reflexión"** hace referencia a los primeros 14 días tras la fecha de la Confirmación del pedido;

**"Velocidad de conexión"** hace referencia a la cantidad de datos que se pueden transferir de un Dispositivo registrado a o de Internet por unidad de tiempo, según se define en la Confirmación del pedido;

**"Dispositivo disruptivo"** hace referencia a cualquier dispositivo que impide o afecta a nuestra provisión del servicio 4Wireless a otros clientes (por ejemplo, un punto de acceso inalámbrico, como routers inalámbricos) o a cualquier otro dispositivo que el usuario utilice de forma que incumpla la Política de uso aceptable;

**"HMO"** hace referencia a una vivienda de ocupación múltiple;

**"Internet"** hace referencia a la red de datos global que proporciona una variedad de información e instalaciones de comunicaciones, y que consta de redes interconectadas que usan protocolos de comunicación estandarizados;

**"LAN"** hace referencia a la red de área local en la Residencia;

**"Dirección MAC"** hace referencia a la dirección de control de acceso a medios;

**"Alojamiento de alquiler gestionado"** hace referencia a un alojamiento de alquiler donde el Propietario adquiere el Servicio, en lugar de usted, y el Servicio es el servicio exclusivo proporcionado para acceder al servicio de Internet en la Residencia;

**"Mi cuenta"** hace referencia al sitio web que proporcionamos, a través del cual el usuario puede controlar y gestionar su cuenta;

**"Red"** hace referencia a nuestra red, que permite la conexión a Internet y el cableado o la red instalados de cualquier Propietario en la Residencia;

**"Confirmación de pedido"** hace referencia a la confirmación en línea, por correo electrónico o por de cualquier otro método de que se ha aceptado el pedido del usuario (incluidos los detalles del Servicio o cualquier Servicio adicional que le vayamos a proporcionar);

**"Propietario"** hace referencia al propietario de la Residencia y a cualquier operador, gestor o agente designado de forma directa o indirecta por el propietario de la Residencia;

**"Dispositivo prestado por el Propietario"** hace referencia a un Dispositivo compatible proporcionado por el Propietario;

**"Dispositivo(s) registrado(s)"** hace referencia a cada dispositivo registrado para recibir el Servicio o los Servicios adicionales siempre y cuando, si un único dispositivo tiene múltiples direcciones MAC (por ejemplo, si un dispositivo tiene diferentes MAC para una conexión con cable e inalámbrica diferente), cada dirección MAC contará para el límite de dispositivos establecido en este Acuerdo;

between them, the order of precedence shall be as listed (first to last);

**“Student Accommodation”** means accommodation that is predominantly occupied by students or individuals in education;

**“Support”** means the support services as set out in the Service Description;

**“Support Telephone Number”** means +34 911 337 900 or such other number(s) as may be provided from time to time at [support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us](https://support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us);

**“Support Email Address”** means [soporte@ask4.com](mailto:soporte@ask4.com) or such other email address(es) as may be provided from time to time at [support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us](https://support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us);

**“Termination Date”** means the date on which your right to use the Service comes to an end in accordance with this Agreement;

**“Wired Connection”** means a connection delivered over a wired Ethernet port;

**“4Backup”** means the network-based data backup service provided by us as described in the Service Information;

**“4Connect”** means the service provided by us to allow you to increase the number of Registered Devices as described in the Service Information;

**“4Connect-Plus”** means the service comprising both 4Connect and 4Network as described in the Service Information;

**“4Network”** means the service provided by us to allow you to create a personal, private network to interconnect Registered Devices within the Residence (where available); and

**“4Wireless”** means a connection to the Network in order to access the Service and/or Additional Services over a compatible wireless device.

1.1. In this context, by virtue of this Agreement, we shall provide you with the following Services:

- The Service as laid down in the Service Description.
- Additional Services, in case that you subscribe to as laid down in Service Description.
- Support services laid down in the Service Description.

The provision of the abovementioned is subject to the conditions of this Agreement.

## 2.0 Commencement

2.1. Our Agreement shall commence when we confirm your order has been accepted by issuing an Order Confirmation.

2.2. We assume you want to get up and running as soon as possible. When submitting an order, you agree that the Cooling-Off Period shall commence as soon as your order is accepted and that we can provide the Service

**“Residencia”** hace referencia al edificio en el que el usuario recibe el Servicio;

**“Servicio residencial”** hace referencia al Servicio que no se proporciona a un Alojamiento de alquiler gestionado, una HMO o una Residencia para estudiantes;

**“Servicio”** hace referencia al suministro de acceso a Internet por parte de 4Wireless y una conexión por cable, como se define en la Información del servicio, así como los Servicios adicionales a los que usted esté suscrito;

**“Descripción del servicio”** hace referencia al documento anexo a estos términos que establece el alcance del Servicio y de los Servicios adicionales que proporcionamos;

**“Tarifa del servicio”** hace referencia a la tarifa o tarifas que el usuario debe pagar, según se detalla en la Confirmación del pedido;

**“Información del servicio”** hace referencia a los detalles del Servicio o de cualquier Servicio adicional que vayamos a proporcionar según lo establecido en: (i) la Confirmación del pedido; (ii) el proceso de registro en línea; o (iii) la Descripción del servicio y, si hay un conflicto entre ellos, el orden de prioridad que se enumera (del primero al último);

**“Alojamiento de estudiantes”** hace referencia al alojamiento que está predominantemente ocupado por estudiantes o personas que se están formando;

**“Asistencia”** hace referencia a los servicios de asistencia, según se establecen en la Descripción del servicio;

**“Número de teléfono de asistencia”** hace referencia al número +34 911 337 900 o a cualquier otro número que se pueda proporcionar, de forma ocasional, en [support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us](https://support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us);

**“Dirección de correo electrónico de asistencia”** hace referencia a [soporte@ask4.com](mailto:soporte@ask4.com) o a cualquier otra dirección de correo electrónico que se pueda proporcionar, de forma ocasional, en [support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us](https://support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us);

**“Fecha de finalización”** hace referencia a la fecha en la que finaliza el derecho del usuario a utilizar el Servicio de conformidad con el presente Acuerdo;

**“Conexión por cable”** hace referencia a una conexión proporcionada a través de un puerto Ethernet;

**“4Backup”** hace referencia al servicio de copia de seguridad de datos basado en red que proporcionamos, según se describe en la Información del servicio;

**“4Connect”** hace referencia al servicio que proporcionamos para permitir al usuario aumentar el número de Dispositivos registrados, según se describe en la Información del servicio;

**“4Connect-Plus”** hace referencia al servicio que comprende tanto 4Connect como 4Network, según se describe en la Información del servicio;

**“4Network”** hace referencia al servicio que proporcionamos para permitirle al usuario crear una red privada personal para interconectar Dispositivos registrados dentro de la Residencia (si está disponible); y **“4Wireless”** hace referencia a una conexión a la Red para acceder al Servicio o los Servicios adicionales a través de un dispositivo inalámbrico compatible.

during this Cooling-Off Period. If you do not wish to us to provide the Service until the end of the Cooling-Off Period, you should not submit an order online and should contact us on the Support Telephone Number.

- 2.3. Once we send you an Order Confirmation, you should be able to use the Service straight away in most cases, or within 24 hours at the latest.

### **3.0 Our obligations**

- 3.1. Provided you comply with your obligations under this Agreement, we shall

3.1.1. supply the Service and any Additional Services as set out in the Order Confirmation and guarantee a minimum bandwidth/broadband adequate for proper navigation of the Internet. We guarantee the availability and accessibility of the Service and any Additional Services with continuity. However, maintenance work may cause interruptions on it for the time necessary to perform these tasks.

3.1.2. provide the Service and the Additional Service according to the quality levels established in this Agreement. We shall respond in relation to any interruption of your Internet access in accordance with the terms of all applicable Spanish regulations on users' rights protection. Accordingly, you will be entitled to compensation in case of a temporary interruption during a billing period that is greater than six hours during the time range from 08:00h to 22:00h. This compensation shall be calculated by pro-rating the monthly amount of the Service by the time during which the Service was interrupted; and

3.1.3. supply Support for the Service and any Additional Services you have ordered. Support is available through the Support Email Address and the Support Telephone Number during the support hours. On [support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us](http://support.ask4.com/hc/en-gb/articles/18742724299805-Contact-us), you can find information on Services and Additional Services, 24 hours a day, every day of the week.

- 3.2. As stated in the Service Description, we can only provide Support in respect of our Service and connecting Compatible Devices to them.

- 1.1. En este contexto, en virtud del presente Acuerdo, proporcionaremos al usuario los siguientes Servicios:

- El Servicio previsto en la Descripción del servicio.
- Servicios adicionales, en el caso de que suscriba lo establecido en la Descripción del servicio.
- Servicios de soporte previstos en la Descripción del servicio.

La prestación de lo anterior está sujeta a las condiciones de este Acuerdo.

### **2.0 Comienzo**

- 2.1. Nuestro Acuerdo comenzará cuando nos confirmemos la aceptación de su pedido mediante la emisión de la Confirmación del pedido.

2.2. Suponemos que desea ponerse en marcha tan pronto como sea posible. Al enviar un pedido, acepta que el Periodo de reflexión comenzará en cuanto se acepte el pedido y que podemos proporcionar el Servicio durante este Periodo de reflexión. Si no desea que proporcionemos el Servicio hasta que finalice el Periodo de reflexión, no deberá enviar un pedido en línea y deberá ponerse en contacto con nosotros a través del Número de teléfono de asistencia.

- 2.3. Una vez que le enviemos una Confirmación de pedido, debería poder utilizar el Servicio directamente en la mayoría de los casos o, a más tardar, en un plazo de 24 horas.

### **3.0 Nuestras obligaciones**

- 3.1. Siempre y cuando cumpla con sus obligaciones en virtud de este Acuerdo:

3.1.1. proporcionaremos el Servicio y cualquier Servicio adicional según lo establecido en la Confirmación del pedido y garantizaremos un mínimo de ancho de banda/banda ancha adecuado para navegar correctamente en Internet. Le garantizamos la disponibilidad y accesibilidad del Servicio y los Servicios adicionales con continuidad. Sin embargo, los trabajos de mantenimiento pueden causar interrupciones en los mismos durante el tiempo necesario para realizar estas tareas.

3.1.2. proporcionaremos el Servicio y los Servicios adicionales de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en este Acuerdo. Le

We cannot provide support for software installed on incompatible or faulty devices.

- 3.3. We may provide additional support from time to time over and above our contractual obligations. If we do so, there is no obligation on us to fix the fault or to offer this assistance in the future.
- 3.4. We may not offer all elements of the Service or all Additional Services at each Residence. The Service and Additional Services we make available for you to order will be set out in the online sign-up process.
- 3.5. Where we provide a Service to Managed Rented Accommodation or Student Accommodation, we may, at the Owner's request (normally where minors occupy the Residence), or if we're required to do so by any Applicable Laws, implement content blocking. Where we implement content blocking, we are not responsible for how particular websites are categorised and can't be responsible for a failure to block, or the incorrect blocking of, content or websites that are incorrectly categorised.

#### 4.0 Your obligations

- 4.1. You shall:
- 4.1.1. pay to us the applicable Service Fees before we provide the Service and any Additional Services as specified in the Service Information;
- 4.1.2. provide us with your email address and tell us if you change it by emailing [soporte@ask4.com](mailto:soporte@ask4.com) or by updating it online via MyAccount;
- 4.1.3. ensure that all Registered Devices: (a) have up-to-date antivirus software and a firewall installed; and (b) in order to access the 4Wireless service, are wireless-enabled to an appropriate standard;
- 4.1.4. only connect Compatible Devices to the Network, and not connect any Disruptive Devices;
- 4.1.5. not use the Service for business or commercial purposes;
- 4.1.6. only use the Service in accordance with the Acceptable Use Policy (the breach of which will be treated as a serious and material breach of this Agreement);
- 4.1.7. not interfere, modify or tamper with the Network in any way;

responderemos en relación con cualquier interrupción del acceso a Internet de acuerdo con los términos de todas las normativas españolas aplicables sobre la protección de los derechos de los usuarios. En consecuencia, tendrá derecho a una indemnización en caso de una interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a seis horas durante el intervalo de tiempo desde las 8:00 h hasta las 22:00 h. Esta indemnización se calculará prorrateando el importe mensual del Servicio por el tiempo durante el cual se ha interrumpido el Servicio; y

3.1.3. proporcionaremos Asistencia para el Servicio y cualquier Servicio adicional que haya pedido. La Asistencia está disponible a través de la Dirección de correo electrónico de asistencia y el Número de teléfono de asistencia durante el horario de asistencia. En <https://support.ask4.com/>, puede encontrar información sobre los Servicios y Servicios adicionales, las 24 horas del día, todos los días de la semana.

3.2. como se indica en la Descripción del servicio, solo podremos proporcionar Asistencia con respecto a nuestro Servicio y la conexión de Dispositivos compatibles a ellos. No podemos proporcionar asistencia para software instalado en dispositivos defectuosos o incompatibles.

3.3. Podremos proporcionar asistencia adicional de forma ocasional más allá de nuestras obligaciones contractuales. Si lo hacemos, no tendremos la obligación de resolver el fallo ni de ofrecer esta asistencia en el futuro.

3.4. Puede que no ofrezcamos todos los elementos del Servicio o todos los Servicios adicionales en todas las Residencias. El Servicio y los Servicios adicionales que ponemos a su disposición para que los solicite se definirán en el proceso de registro en línea.

3.5. En los casos en que proporcionemos un Servicio de Alojamiento de alquiler gestionado o de Alojamiento para estudiantes, puede que, bajo solicitud del Propietario (normalmente si hay menores en la Residencia) o si la legislación aplicable lo solicita, se implemente un bloqueo de contenido. Si implementamos un bloqueo de contenido, no nos hacemos responsables de



- 4.1.8. not use the Network, or allow others to use the Network, other than in order to receive the Service;
- 4.1.9. take all reasonable steps to ensure that all Registered Devices are secured against unauthorised access and shall under no circumstances disclose your MyAccount password or the MAC address of any Registered Device to a third party;
- 4.1.10. not use the Service to operate a server or servers, whether for internal or external data transfer (except as may be permitted by the use of the 4Network service), or to access peer-to-peer (or similar) services where you may violate third-party rights;
- 4.1.11. not use abusive or threatening language or behaviour in dealing with our personnel;
- 4.1.12. allow us, in accordance with all Applicable Laws, to carry out port scanning, traffic shaping, traffic monitoring and such other measures as we may determine from time to time to ensure optimum performance of the Service for all or the majority of all users;
- 4.1.13. pay all the costs and expenses that we may reasonably incur as a result of any breach by you of your obligations under this Agreement (including, for the avoidance of doubt, any debt collection costs);
- 4.1.14. comply with the Applicable Laws when using the Service and Additional Services; and
- 4.1.15. only create one account at the Residence and only register the account against your room or flat in the Residence (and we are entitled to undertake checks to determine whether multiple accounts are created for one room or registered against the incorrect room within a Residence).

## 5.0 Engineer visits

- 5.1. It is our sole decision as to whether to provide an engineer to assist you in accessing the Service and Additional Services or to remedy a suspected fault.

cómo se clasifican determinados sitios web y no somos responsables de fallos de bloqueo o bloqueo incorrecto de contenido o sitios web que no estén clasificados correctamente.

## 4.0 Sus obligaciones

- 4.1. Usted debe:
  - 4.1.1. abonarnos las Tarifas del servicio aplicables antes de que prestemos el Servicio y los Servicios adicionales, según se especifica en la Información del servicio;
  - 4.1.2. proporcionarnos su dirección de correo electrónico y, si la cambia, informarnos de ello a través del correo electrónico [soporte@ask4.com](mailto:soporte@ask4.com) o actualizándola en línea a través de Mi Cuenta;
  - 4.1.3. asegurarse de que todos los Dispositivos registrados: (a) tengan instalados software antivirus y firewall actualizados; y (b) para acceder al servicio 4Wireless estén habilitados para conexión inalámbrica a un nivel adecuado;
  - 4.1.4. conectar solo dispositivos compatibles a la red y no conectar Dispositivos disruptivos;
  - 4.1.5. no usar el Servicio para fines comerciales o empresariales;
  - 4.1.6. utilizar el Servicio únicamente de conformidad con la Política de uso aceptable (cuyo incumplimiento se tratará como un grave incumplimiento material de este Acuerdo);
  - 4.1.7. no interferir, modificar o alterar la red de ninguna manera;
  - 4.1.8. no usar la Red o permitir que otros usen la Red para algo que no sea recibir el Servicio;
  - 4.1.9. tomar todas las medidas razonables para asegurarse de que todos los Dispositivos registrados están protegidos contra el acceso no autorizado y, bajo ninguna circunstancia, revelar su contraseña de Mi cuenta o la dirección MAC de cualquier Dispositivo registrado a un tercero;
  - 4.1.10. no utilizar el Servicio para usar un servidor o servidores, ya sea para

5.2. If an engineer visits you at the Residence following a request from you to remedy a fault with the Network and no fault exists within the Network, you will be liable for a €30.00 engineer charge. For the avoidance of doubt, this charge will still apply in situations where we cannot provide the Service, as the fault is not within our Network (for example, the fault is within the Owner's infrastructure).

## 6.0 Payment

6.1. Unless otherwise specified in the Service Information:

6.1.1. where the Service is provided to Managed Rented Accommodation, Student Accommodation or an HMO, any Service Fees must be paid in advance for the full period the Service is taken for as set out in the Service Information; or

6.1.2. where a Residential Service is provided, the Service Fee shall be paid monthly in advance with the first payment being made on the Commencement Date and subsequent payments being made on the same day (or the 28th of the month when the first payment was taken on or after the 29th) of each subsequent month. All payments shall be made using a credit or debit card or by such other means that ASK4 will be determined from time to time.

6.2. Any Service Fees for Additional Services must be paid in advance for the full period the Service Additional Services are provided for.

6.3. You shall give us not less than 14 days' notice of any cancellation of your direct debit; otherwise, another payment might be taken.

## 7.0 Speeds

7.1. You can find details on the Connection Speeds over a Wired Connection in the Service Information.

7.2. Where you have multiple Registered Devices on one Wired Connection and use such devices simultaneously, the Connection Speed shall be shared across all devices such that not all devices will be able to receive the Connection Speed.

7.3. It is not possible for us to guarantee a Connection Speed over the 4Wireless service as Connection Speeds are affected by external factors that we cannot control such as the specification of the Registered Device, the location of the Registered Device, the

transferir datos de forma interna o externa (salvo que el uso del servicio 4Network lo permita) o para acceder a servicios peer-to-peer (o similares), donde pueda violar derechos de terceros;

4.1.11. no utilizar un lenguaje o comportamiento abusivo o amenazante al relacionarse con nuestro personal;

4.1.12. permitirnos, de conformidad con la Legislación aplicable, llevar a cabo un control del tráfico de escaneo de puertos, una supervisión del tráfico y otras medidas que podamos determinar, de forma ocasional, para garantizar un rendimiento óptimo del Servicio para todos o para la mayoría de usuarios;

4.1.13. pagar todas nuestras costas y gastos en los que razonablemente podamos incurrir como resultado de cualquier incumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo (incluso, para evitar dudas, cualquier coste de cobro de deudas);

4.1.14. cumplir la Legislación aplicable al utilizar el Servicio y los Servicios adicionales; y

4.1.15. únicamente crear una cuenta en la Residencia y registrar dicha cuenta asociada a su habitación o piso en la Residencia (y estamos autorizados a realizar comprobaciones para determinar si se han creado varias cuentas para una habitación o si el registro se ha asociado a una habitación incorrecta en una Residencia).

## 5.0 Visitas de ingenieros

5.1. La decisión de proporcionar un ingeniero para ayudarle a acceder al Servicio y Servicios adicionales o para corregir un supuesto fallo depende exclusivamente a nosotros.

5.2. Si recibe la visita de un ingeniero en la Residencia tras solicitarnos que corrijamos un fallo en la Red y no existen fallos en la Red, deberá abonar un cargo del ingeniero de 30,00€. Para evitar dudas, este cargo seguirá siendo de aplicación en situaciones en las que no podamos proporcionar el Servicio, si la avería no se encuentra dentro de nuestra Red (por ejemplo, si la avería está dentro de la infraestructura del Propietario).



construction of the Residence, and the number of Registered Devices connected at any one time.

## **8.0 Devices and additional users**

8.1. The maximum number of Registered Devices you shall be entitled to use at any one time shall be set out in the Service Information. You may be able to use additional Registered Devices if you purchase 4Connect or 4Connect-Plus.

8.2. We reserve the right to limit the number of different Registered Devices you can connect in total during your use of the Service (as well as at any one time) if we believe you are repeatedly removing and adding the same Registered Devices so as to avoid the limit on devices as set out in clause 8.1 above.

8.3. You shall not use or attempt to use any device or software (such as NAT, Address Masquerading, Proxying, or the connection of an additional wireless router) that would allow you to connect more than the number of devices set out in the Service Information to the Network.

8.4. You must not connect any Owner-Supplied Devices to your account.

8.5. You shall not share or attempt to share the Service. You may allow other people to use your Registered Device whilst it is connected to our Network. However, you must not permanently allow this, and you shall remain responsible for the use of the Registered Device.

8.6. You should not share your MyAccount username or password with anyone else, and if you do, you shall remain responsible for any use of your MyAccount and actions that are taken using it.

8.7. All Registered Devices will be assigned private IP addresses. We may change the IP addresses assigned to the Registered Devices from time to time.

## **9.0 4Connect**

9.1. 4Connect entitles you to register an unlimited number of Compatible Devices. We may, in our absolute discretion, choose not to register any particular single device, where this device could cause some kind of connectivity problems or disrupt other customers' service, or impose a fair usage limit.

9.2. You shall only register your own devices and shall under no circumstances register or attempt to register devices for use by other people. We reserve the right to use technical

## **6.0 Pago**

6.1. A menos que se indique lo contrario en la Información del servicio:

6.1.1. si el Servicio se presta en un Alojamiento de alquiler gestionado, un Alojamiento de estudiantes o una HMO, la Tarifa del servicio se debe pagar por adelantado para todo el periodo del Servicio, tal como se establece en la Información del servicio; o

6.1.2. cuando se proporciona un Servicio Residencial, la Tarifa de Servicio se pagará mensualmente por adelantado; el primer pago se realizará en la Fecha de Inicio y los pagos posteriores se realizarán el mismo día (o el 28 del mes en que se realizó el primer pago o después del día 29) de cada mes subsiguiente. Todos los pagos se realizarán mediante tarjeta de crédito o débito o por cualquier otro medio que ASK4 se determine periódicamente.

6.2. Cualquier Tarifa del servicio por Servicios adicionales debe pagarse por adelantado durante el período completo para el que se proporcionan dichos Servicios adicionales del Servicio.

6.3. Usted nos dará al menos 14 días de aviso ante cualquier cancelación de su domiciliación; de lo contrario, se puede producir otro pago.

## **7.0 Velocidades**

7.1. Puede encontrar detalles sobre las Velocidades de conexión a través de una Conexión con cable en la Información del servicio.

7.2. Si dispone de varios Dispositivos registrados en una Conexión con cables y utiliza dichos dispositivos simultáneamente, la Velocidad de conexión se compartirá entre todos los dispositivos de tal forma que no todos los dispositivos podrán recibir la Velocidad de conexión.

7.3. No nos es posible garantizar una Velocidad de conexión durante el servicio 4Wireless, ya que las Velocidades de conexión están afectadas por factores externos que no podemos controlar, como la especificación del Dispositivo registrado, la ubicación del Dispositivo registrado, la construcción de la Residencia y el número de Dispositivos registrados conectados al mismo tiempo.

measures to detect any breach of this provision.

## **10.0 4Network**

10.1. The maximum number of Registered Devices that you shall be entitled to connect to 4Network will be set out in the Service Information. We may, in our absolute discretion, choose not to register the connection of any particular single device where this device could cause some kind of connectivity problems or disrupt other customers' service, and this decision shall be final.

10.2. Unless otherwise stated in the Service Information, Owner-Supplied Devices shall not count towards the 4Network device limit, and you should not connect them to your account (in which case they shall count towards your 4Network device limit).

10.3. Where Owner-Supplied Devices are made available, they shall only be used by you as agreed upon with the Owner and in accordance with any rules or usage limitations imposed by us or the Owner. You shall not use or attempt to use Owner-Supplied Devices that you have not been authorised to use.

10.4. Access to Owner-Supplied Devices as part of 4Network may be withdrawn or made subject to new rules or usage limitations at any time.

10.5. You shall only register your own devices for connection to 4Network and shall under no circumstances register or attempt to register devices for use by other people. We reserve the right to use technical measures to detect any breach of this provision.

10.6. Whilst we shall take reasonable steps to ensure the security of 4Network, the nature of the Internet and the Service means we cannot guarantee that 4Network shall be completely secure, and you shall at all times remain responsible for the security of your devices. You also shall take such steps as are necessary (e.g., activating firewalls and virus scanners) to secure your devices.

## **11.0 Our remedies for your breach of the Agreement**

11.1. If you breach any provision of this Agreement, we shall have the right to suspend the supply of the Service and/or Additional Services or terminate this Agreement as set out in clause 13.

11.2. If you (or the Owner on your behalf) fails to pay the Service Fee or any other monies due

## **8.0 Dispositivos y usuarios adicionales**

8.1. El número máximo de Dispositivos registrados que podrá utilizar al mismo tiempo se establecerá en la Información del servicio. El usuario podrá utilizar otros Dispositivos registrados si adquiere 4Connect o 4Connect-Plus.

8.2. Nos reservamos el derecho a limitar el número de Dispositivos registrados diferentes que puede conectar en total durante el uso del Servicio (así como al mismo tiempo) si creemos que está quitando y añadiendo repetidamente los mismos Dispositivos registrados a fin de evitar la limitación de dispositivos, tal como se establece en la cláusula 8.1 anterior.

8.3. El usuario no podrá utilizar o intentar utilizar ningún dispositivo o software (por ejemplo, de traducción de direcciones de red [NAT, por sus siglas en inglés], enmascaramiento de direcciones o proxy, o la conexión de un router inalámbrico adicional) que le permita conectar a la Red un número de dispositivos superior al establecido en la Información del servicio.

8.4. El usuario no debe asociar ningún Dispositivo prestado por el Propietario a su cuenta.

8.5. El usuario no podrá compartir o intentar compartir el Servicio. Puede permitir que otras personas utilicen su Dispositivo registrado mientras está conectado a nuestra Red. Sin embargo, no debe permitirlo permanentemente y será responsable del uso del Dispositivo registrado.

8.6. El usuario no deberá compartir su nombre de usuario o contraseña de Mi cuenta con otra persona y, si lo hace, será responsable de cualquier uso de Mi cuenta y de las acciones que se realicen a través de ella.

8.7. A todos los Dispositivos registrados se les asignarán direcciones IP privadas. Podremos cambiar las direcciones IP asignadas a los Dispositivos registrados de forma ocasional.

## **9.0 4Connect**

9.1. 4Connect le da derecho a registrar un número ilimitado de Dispositivos compatibles. Podremos, a nuestra entera discreción, decidir no registrar un dispositivo concreto si dicho dispositivo puede causar algún tipo de problema de conectividad, interrumpir el servicio de otros clientes o imponer un límite justo de uso.

under this Agreement (or any other agreement between us), we shall have the right to suspend access to the Service and/or Additional Services and charge a late payment interest according to the legal interest of money which you shall pay (along with the full balance of the outstanding monies) before we shall grant you access to the Service and/or Additional Services.

11.3. If we are providing the Service to Student Accommodation or to an HMO, with the consent of the Owner and in the presence of their representative, we have the right to enter the part of the Residence where you resided to take such steps as may be appropriate to remedy a breach of this Agreement that is: (i) illegal; and/or (ii) affecting other customers or the Owner (including to carry out the disconnection of any Disruptive Device). We shall only take these steps where we have requested you to stop breaching this Agreement, and you have not done so.

11.4. Where the Service or part of the Service is provided as part of your tenancy or other agreement with the Owner, if you fail to pay any rent or other payment under that agreement, we shall have the right to suspend your access to the Service if so requested by the Owner as if the Service Fee has not been paid. For the purposes of this provision, any notification from the Owner to us of monies due by you to the Owner shall be conclusive as between you and us, and you shall be required to raise and resolve any disputes directly with the Owner before access to the Service is provided again. Any reference to refunds of the Service Fee shall not apply to any monies payable by you to the Owner.

11.5. The rights in this clause are in addition to any other rights that we may have arising from your breach of this Agreement.

## **12.0 Duration of this Agreement**

12.1. We will provide the Service from the Commencement Date until the Termination Date.

12.2. Unless you have set up a recurring payment method, the Termination Date for the Service and/or the Additional Services shall be at the end of your annual tenancy period, unless a shorter period was specified in the Service Information.

12.3. Where you have set up a recurring payment, this Agreement shall be for the minimum period specified in the Service Information and then shall continue on a rolling monthly basis. You cannot cancel in the minimum

9.2. El usuario solo podrá registrar sus propios dispositivos y, bajo ninguna circunstancia, podrá registrar o intentar registrar dispositivos para que los utilicen otras personas. Nos reservamos el derecho a utilizar medidas técnicas para detectar cualquier violación de esta disposición.

## **10.0 4Network**

10.1. El número máximo de Dispositivos registrados que tendrán derecho a conectarse a 4Network se establecerá en la Información del servicio. Podremos, a nuestra entera discreción, decidir no registrar la conexión de un dispositivo concreto si dicho dispositivo puede causar algún tipo de problema de conectividad o interrumpir el servicio de otros clientes, y esta decisión será definitiva.

10.2. A menos que se indique lo contrario en la Información del servicio, los Dispositivos prestados por el Propietario no contarán en el límite de dispositivos de 4Network y no deberá asociarlos a su cuenta (en tal caso, contarán en el límite de dispositivos de 4Network).

10.3. En el caso de que haya Dispositivos prestados por el Propietario disponibles, solo los deberá utilizar el usuario, según lo acordado con el propietario y de acuerdo con las normas o limitaciones de uso impuestas por nosotros o por el Propietario. El usuario no podrá utilizar o intentar utilizar Dispositivos prestados por el Propietario que no esté autorizado a utilizar.

10.4. El acceso a Dispositivos prestados por el Propietario como parte de 4Network se podrá retirar o someter a nuevas normas o limitaciones de uso en cualquier momento.

10.5. El usuario solo podrá registrar sus propios dispositivos para conectarlos a 4Network y, bajo ninguna circunstancia, podrá registrar o intentar registrar dispositivos para que los utilicen otras personas. Nos reservamos el derecho a utilizar medidas técnicas para detectar cualquier violación de esta disposición.

10.6. Aunque tomaremos medidas razonables para garantizar la seguridad de 4Network, la naturaleza de Internet y del Servicio significa que no podemos garantizar que 4Network sea completamente seguro, y usted seguirá siendo en todo momento responsable de la seguridad de sus dispositivos. También debe tomar las medidas necesarias (por ejemplo, activar cortafuegos y escáneres de virus) para proteger sus dispositivos.

## **11.0 Nuestros recursos si usted incumple el**

period. If our agreement is continuing on a rolling monthly basis, you must give us 7 days' notice before your next payment date to cancel, and the next payment date shall be the Termination Date.

- 12.4. If you cease to reside in the Residence before the Termination Date for any reason, this Agreement will terminate. You will not be entitled to a refund. We cannot move your Service to another address.

### 13.0 Termination

- 13.1. We shall have the right to terminate this Agreement for the following:

13.1.1. you are in material breach of your obligations in this Agreement, or you commit persistent breaches of your obligations under this Agreement;

13.1.2. the Owner fails to pay for the Service where the Owner has undertaken to do so;

13.1.3. our ability to continue to provide the Service or any Additional Service to you is materially and adversely affected because (i) any of our telecommunications carrier(s) or supplier(s) ceases to provide services to us; or (ii) any authorisation required by us ends or is changed;

13.1.4. we reasonably believe you have provided us with false or misleading details about yourself;

13.1.5. we tell you that your use of the Service is causing problems for other users, and you carry on using the Service in the same way;

13.1.6. we reasonably believe that you have used the Service or the equipment for illegal purposes;

13.1.7. we receive a serious complaint about your use of the service which we believe to be genuine (for example you're using any service in breach of our Acceptable Use Policy);

13.1.8. in the event of your death;

### Acuerdo

11.1. Si usted incumple alguna disposición del presente Acuerdo, nos reservamos el derecho a suspender la prestación del Servicio o los Servicios adicionales o a rescindir este Acuerdo según se establece en la cláusula 13.

11.2. Si usted (o el Propietario en su nombre) no paga la Tarifa del servicio o cualesquiera otras sumas debidas conforme al presente Acuerdo (o a otro acuerdo con nosotros), nos reservamos el derecho a suspender el acceso al Servicio o los Servicios adicionales y a cobrar intereses moratorios según el interés legal del dinero que el usuario deberá pagar (junto con el saldo total de las sumas pendientes) antes de concederle el acceso al Servicio o los Servicios adicionales.

11.3. Si proporcionamos el Servicio a un Alojamiento de estudiantes o a una HMO, con el consentimiento del Propietario, y en presencia de su representante, tendremos derecho a entrar en esa parte de la Residencia donde el usuario reside para tomar medidas apropiadas con el fin de subsanar un incumplimiento de este Acuerdo que sea: (i) ilegal; o (ii) que afecte a otros clientes o al Propietario (lo que incluye realizar la desconexión de cualquier Dispositivo disruptivo). Solo podremos tomar dichas medidas si le hemos solicitado al usuario que deje de incumplir este Acuerdo y no lo ha hecho.

11.4. Cuando el Servicio o parte del Servicio se proporcione como parte de su tenencia u otro acuerdo con el Propietario, si no paga ningún alquiler u otro pago en virtud de dicho acuerdo, tendremos el derecho de suspender su acceso al Servicio si así lo solicita el Propietario como si no se hubiera pagado la Tarifa del servicio. A los efectos de esta disposición, cualquier notificación que nos haga el Propietario del dinero que deba usted al Propietario será concluyente entre usted y nosotros, y se le pedirá que plantee y resuelva cualquier disputa directamente con el Propietario antes de que se vuelva a proporcionar el acceso al Servicio. Cualquier referencia a los reembolsos de la Tarifa del servicio no se aplicará a ningún dinero que usted deba pagar al Propietario.

11.5. Los derechos de esta cláusula se suman a cualesquiera otros derechos que podamos tener por el incumplimiento de este Acuerdo por parte del usuario.

### 12.0 Duración del Acuerdo

- 13.1.9. we are required by the emergency services or other government authorities;
  - 13.1.10. you repeatedly request your bank to chargeback payments that you have not told us you are disputing;
  - 13.1.11. a change in Applicable Laws makes it impossible or would place a substantial and significant financial burden on us to continue to provide the Service;
  - 13.1.12. we are no longer providing the Service to customers, the Owner and/or to the Premises; or
  - 13.1.13. where we are providing the Service on a rolling basis, we can terminate the Agreement on 7 days' prior notice.
- 13.2. Where this Agreement is terminated due to a breach by you, no amount of money shall be refunded to you. If you are not in breach, and we have terminated the agreement, we will refund a pro-rata amount of the Service Fee (if any) that you paid to us for any period where the Service would otherwise have continued to have been provided.

13.3. Where we terminate this Agreement under clause 13.1, we shall aim to provide you with as much advance notice as possible. However, we may not be able to do so where we terminate under clauses 13.1.1, 13.1.6, 13.1.7, 13.1.9 and 13.1.12.

#### **14.0 Cooling off period**

- 14.1. You shall have the right to terminate this Agreement at any time within the Cooling-off Period by contacting our support team.
- 14.2. If you cancel during the Cooling-off Period, you shall be entitled to a refund of fees you have paid, but we reserve the right to charge:
  - 14.2.1. the Service Fee on a pro-rata daily basis for any Service or Additional Services received up to the following day when you told us you wanted to cancel;
  - 14.2.2. for anything you have used (for example charges for calls you have made); and
  - 14.2.3. any connection or activation fees.

#### **15.0 Liability**

- 12.1. Proporcionaremos el Servicio desde la Fecha de inicio hasta la Fecha de finalización.
- 12.2. A menos que haya establecido un método de pago periódico, la Fecha de finalización del Servicio y los Servicios adicionales será al final de su período de tenencia anual, a menos que se especifique un período más corto en la Información del servicio.
- 12.3. Si ha establecido un pago recurrente, este Acuerdo será para cualquier periodo mínimo especificado en la Información del servicio y, a continuación, seguirá mensualmente de manera continua. No puede cancelar en el periodo mínimo. Si nuestro acuerdo continúa de manera mensual, usted debe darnos 7 días de aviso antes de su próxima fecha de pago para realizar la cancelación, y la próxima fecha de pago será la Fecha de finalización.
- 12.4. Si usted deja de residir en la Residencia antes de la Fecha de finalización por cualquier motivo, se rescindiría este Acuerdo. No tendrá derecho a un reembolso. No podemos trasladar el Servicio a otra dirección.

#### **13.0 Finalización**

- 13.1. Tendremos derecho a rescindir este Acuerdo por lo siguiente:
  - 13.1.1. si el usuario incumple sustancialmente sus obligaciones en virtud de este Acuerdo o si incumple de forma persistente sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo;
  - 13.1.2. si el Propietario no paga por el Servicio cuando el Propietario se ha comprometido a hacerlo;
  - 13.1.3. si nuestra capacidad para seguir prestando el Servicio o cualquier Servicio adicional al usuario se ve afectada de forma sustancial y adversa debido a que: (i) cualquiera de nuestras empresas o proveedores de telecomunicaciones deja de proporcionarnos servicios; o (ii) cualquier autorización que exigimos finaliza o cambia;
  - 13.1.4. si creemos razonablemente que el usuario nos ha proporcionado información falsa o engañosa sobre sí mismo;

- 15.1. Except for any legal responsibility that we cannot exclude in law (such as for death or personal injury), we are not legally responsible for:
- 15.1.1. any losses that: (i) were not foreseeable or that we couldn't reasonably have expected or couldn't have considered when we entered into this Agreement; or (ii) relate to 'knock-on' consequences of a breach of this Agreement where you could have taken other steps to mitigate or prevent the loss;
  - 15.1.2. losses that were not caused by any breach on our part or were caused by you using the Service in a way that breaches the terms of this Agreement;
  - 15.1.3. information that is lost or corrupted (unless this is due to any digital content we provide);
  - 15.1.4. for any loss arising from: (i) any interruption of power, telecommunication or other supply or any act or omission by a supplier of such services that was outside of our reasonable control; (ii) providing in good faith instruction advice or support to you; (iii) any virus, malware or other infection or any other malfunction of a Registered Device (or any other device owned or used by you); and
  - 15.1.5. business losses or losses to non-consumers (for example, losses related to you not being able to carry out remote working or being able to run a home business).
- 15.2. Except for responsibility that we cannot limit in law, we will not pay you more than a total of €1,000.00 in compensation in any 12-month period for any breach of this Agreement.
- 16.0 Indemnity**
- 16.1. You agree to indemnify us against any liability arising from your breach of third-party intellectual property rights or violation of any other law or regulation.
- 17.0 Our obligations**
- 17.1. We will provide the Service and Additional Services with all due care and skill expected of an Internet service provider. However, the nature of the Internet means we cannot guarantee that there will never be an interruption or any disruption to the Service
- 13.1.5. si informamos al usuario de que su uso del Servicio está causando problemas a otros usuarios y el usuario sigue utilizando el Servicio de la misma manera;
- 13.1.6. si creemos razonablemente que el usuario ha utilizado el Servicio o el equipo para fines ilegales;
- 13.1.7. si recibimos una queja grave sobre el uso del servicio por parte del usuario que creemos que es verdadera (por ejemplo, si el usuario utiliza algún servicio que viola nuestra Política de uso aceptable);
- 13.1.8. en caso de muerte;
- 13.1.9. si somos requeridos por los servicios de emergencia u otras autoridades gubernamentales;
- 13.1.10. si el usuario solicita repetidamente a su banco la devolución de pagos que no nos ha informado de que está disputando;
- 13.1.11. si un cambio en la Legislación aplicable hace que sea imposible seguir prestando el Servicio o si supondría una carga financiera importante y considerable para nosotros si siguiéramos prestándolo;
- 13.1.12. si ya no proporcionamos el Servicio a los clientes, el Propietario o las Instalaciones; o
- 13.1.13. siempre y cuando proporcionemos el Servicio de manera continua, podremos rescindir el Acuerdo con 7 días de antelación.
- 13.2. Cuando el presente Acuerdo se rescinda debido a un incumplimiento por parte del usuario, no se le reembolsará ninguna cantidad de dinero. Si el usuario no incurre en incumplimiento y nosotros rescindimos el Acuerdo, le reembolsaremos el importe proporcional de la Tarifa del servicio (si la hay) que nos haya abonado para cualquier periodo en el que el Servicio o los Servicios adicionales se habrían prestado si hubieran continuado.
- 13.3. Si rescindimos este Acuerdo en virtud de la cláusula 13, trataremos de avisar al usuario con tanta antelación como sea posible. No obstante, puede que no seamos capaces de



but we will provide compensation in accordance with clause 3.1.2.

- 17.2. We shall take reasonable and commercially sensible steps to ensure that any such interruptions or disruptions are kept to an absolute minimum, but you shall not be entitled to any refund of the Service Fees or any other compensation in the event of an interruption or disruption to the Service unless it was due to a failure by us to provide the Service with due care and skill.

## **18.0 Changes to the Service, Additional Services and/or this Agreement**

- 18.1. We may modify the Support Telephone Number or the Support Email Address at any time provided the changes do not increase your cost of contacting us.

- 18.2. We may change the Service Fee (or any other charges), the Service and/or Additional Services, the Acceptable Use Policy or the terms of this Agreement in accordance with clause 18.3, if:

18.2.1. we change the Service or introduce or remove Additional Services, features or benefits;

18.2.2. we change the way we structure our Service and/or Additional Services and the Service Fee or other charges for those services;

18.2.3. the cost to us of providing the Service and/or Additional Services or the cost of running our business increases (for example, if the businesses we buy services or products from are increasing their prices);

18.2.4. changes in technology must be reflected (for example, if we develop new systems which provide you with a better service);

18.2.5. there is a change in Applicable Laws (for example, if there is a VAT increase);

18.2.6. the terms of this Agreement are altered to make them clearer or easier to understand; or

18.2.7. any other change in circumstances in the future that we can't predict makes a change necessary.

- 18.3. Unless clause 18.4 applies, if we make a change under clause 18.2, we will inform you at least 30 days in advance by email or post

hacerlo cuando lo rescindamos en virtud de las cláusulas 13.1.1, 13.1.6, 13.1.7, 13.1.9 y 13.1.12.

## **14.0 Periodo de reflexión**

- 14.1. El usuario tendrá derecho a rescindir el presente Acuerdo en cualquier momento dentro del Periodo de reflexión poniéndose en contacto con nuestro equipo de asistencia.

- 14.2. Si cancela durante el Periodo de reflexión, tendrá derecho a un reembolso de los cargos que haya pagado, pero nos reservamos el derecho a cobrar:

14.2.1. la cuota de servicio prorrateada diaria para cualquier Servicio o Servicios adicionales recibidos hasta el día siguiente a la fecha en que el usuario comunicó su deseo de cancelar;

14.2.2. cualquier cosa que haya utilizado (por ejemplo, cargos por llamadas que haya realizado); y.

14.2.3. cualquier tarifa de conexión o activación.

## **15.0 Responsabilidad**

- 15.1. Salvo en el caso de cualquier responsabilidad legal que no podamos excluir legalmente (por ejemplo, por fallecimiento o lesiones personales), no somos legalmente responsables de:

15.1.1. ninguna pérdida que: (i) no era previsible, que no podríamos haber esperado razonablemente o haber tenido en cuenta al celebrar este Acuerdo; o (ii) esté relacionada con las repercusiones de un incumplimiento de este Acuerdo en el caso de que se pudieran haber tomado otras medidas para mitigar o prevenir la pérdida;

15.1.2. pérdidas que no se hayan debido a un incumplimiento por nuestra parte o al uso del Servicio por parte del usuario de una manera que infringe los términos de este Acuerdo;

15.1.3. información que se haya dañado o perdido (a menos que esto se deba al contenido digital que proporcionamos);

15.1.4. cualquier pérdida derivada de: (i) cualquier interrupción del suministro eléctrico, de telecomunicaciones o de cualquier

of the changes. You can object to this change but must do so within 30 days of the date of the notice that we send you. We will then, at our discretion, either: (i) continue to provide the Service based on the terms and conditions that applied previously; or (ii) allow you to end this Agreement without having to pay any extra charges or fees for leaving early. We'll then refund a pro-rata amount of the Service Fee (if any) paid by you for any period during which the Service and/or Additional Service would otherwise have continued to have been provided.

- 18.4. Where we make a change under clause 20.3 that: (i) is exclusively to your benefit; (ii) is purely administrative (for example, but not limited to, transferring this Agreement to another company in our group) and has no negative effect on you; (iii) is due to a change in applicable laws, you will not have the right to object to the change, but we will still inform you about it (for example, by publishing details on our website).

## **19.0 Data Protection**

- 19.1 Your personal data will be processed by us in accordance with the provisions in the Privacy Policy that has been accepted by you. You can always check it at <https://www.ask4.com/legal/privacy-policy>.

## **20.0 Other things we need to tell you**

- 20.1. Dealing with this agreement: You accept that this Agreement is just between you and us; no one else can enforce it, and you can transfer it only with our consent. However, we may take instructions from a person acting with your permission. We can transfer this Agreement to another company provided this does not negatively affect your rights under the Agreement.
- 20.2. Communicating with us: If you wish to give us notice, you must use the Support Telephone Number or the Support Email Address.
- 20.3. Communicating with you: We'll give notice to you via our website or by email. It's your responsibility to ensure we have an up-to-date email address.
- 20.4. Unenforceable terms: If any part of this Agreement cannot be enforced, all other parts of this Agreement will still apply.
- 20.5. Delays: If we delay in taking any steps under this Agreement against you after you breach this Agreement, that won't prevent us from taking steps against you at a later date.
- 20.6. Sub-contractors: We shall be entitled to carry out our obligations under this Agreement

otro tipo o de cualquier acto u omisión por parte de un proveedor de dichos servicios que esté fuera de nuestro control razonable; (ii) la prestación de buena fe de instrucciones, asesoramiento o asistencia al usuario; (iii) cualquier virus, software malicioso u otra infección o funcionamiento incorrecto de un Dispositivo registrado (o de cualquier otro dispositivo que el usuario posea o utilice); y

- 15.1.5. pérdidas comerciales o pérdidas para individuos que no son consumidores (por ejemplo, pérdidas relacionadas con la incapacidad del usuario de trabajar de forma remota o de llevar un negocio desde casa).

- 15.2. Salvo la responsabilidad que no podemos limitar legalmente, no pagaremos al usuario más de un total de 1000,00 € en concepto de indemnización en cualquier periodo de 12 meses por cualquier incumplimiento de este Acuerdo.

## **16.0 Indemnización**

- 16.1. El usuario se compromete a indemnizarnos por cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento por su parte de los derechos de propiedad intelectual o por la violación de cualquier otra ley o normativa.

## **17.0 Nuestras obligaciones**

- 17.1. Proporcionaremos el Servicio y los Servicios adicionales con el debido cuidado y habilidad que se espera de un proveedor de servicios de Internet. No obstante, la naturaleza de Internet implica que no podemos garantizar que nunca se producirá una interrupción o alteración del Servicio, pero proporcionaremos una indemnización de conformidad con la cláusula 3.1.2.
- 17.2. Tomaremos medidas razonables y comercialmente sensatas para asegurarnos de que dichas interrupciones o alteraciones se reduzcan al mínimo, pero el usuario no tendrá derecho a ningún reembolso de las Tarifas del servicio ni a cualquier otro tipo de indemnización en el caso de una interrupción o alteración del Servicio, a menos que se haya debido a nuestra imposibilidad de prestar el Servicio con el debido cuidado y habilidad.

## **18.0 Cambios en el Servicio, en los Servicios adicionales o en este Acuerdo**

through any agents or sub-contractors appointed by us from time to time.

- 20.7. IP Rights: We and our suppliers still own any intellectual property rights associated with the Service, the Additional Services and the equipment, and you won't own any rights in them by using them.
- 20.8. Acts of God: Neither party shall be liable for any breach of this Agreement caused by an Act of God; insurrection or civil disorder; war or military operations; national or local emergency; acts or omissions of government or other competent authorities; industrial disputes of any kind; fire, lightning, explosions, floods or subsidence; acts or omissions of persons or bodies for whom either party is not responsible; any change to Software or Internet protocols or failure of the Internet in part or in whole or any other cause, whether similar or dissimilar, outside either party's reasonable control. You shall still pay the Service Fee where we are providing the Service, even if one of the events listed above occurs.
- 20.9. After our agreement: Clauses 15 (Liability), 16 (Indemnity), and 20 (Other things we need to tell you) apply even if our agreement has ended.
- 20.10. Complaints: We want to resolve any complaints you might have. How we'll do this is set out in our Complaints Code of Practice.
- 20.11. Laws and courts that apply: Spanish law applies to our agreement and claims between us will be brought in the Spanish courts.

### SERVICE DESCRIPTIONS

#### THE SERVICE

The Services shall enable you to connect the Registered Devices to the Internet by either a Wired Connection and/or by 4Wireless as shall be stated in the Service Information.

The Service will not be compatible with or support the use or connection of connected devices such as wireless speakers or printers or the use of TV casting devices.

The Service is necessary for you to be able to subscribe to any Additional Services.

We aim that the 4Wireless service will be available but cannot guarantee this.

The number of Registered Devices depends on our Agreement with the Owner and/or if you subscribe to any Additional Service. This will be confirmed in the Service Information.

**Please note our service relies on power being provided to the rooms within your accommodation where we have active equipment (often called a "comms" or**

- 18.1. Podemos modificar el Número de teléfono de asistencia o la Dirección de correo electrónico de asistencia en cualquier momento siempre y cuando los cambios no supongan un incremento del coste que supone ponerse en contacto con nosotros.
- 18.2. Podremos cambiar la Tarifa del servicio (o cualquier otro cargo), el Servicio o los Servicios adicionales, la Política de uso aceptable o los términos de este Acuerdo de conformidad con la cláusula 18.3, si:
  - 18.2.1. cambiamos el Servicio o introducimos o eliminamos Servicios adicionales, características o beneficios;
  - 18.2.2. cambiamos la forma en que estructuramos nuestro Servicio o Servicios adicionales y la Tarifa del servicio u otros cargos por dichos servicios;
  - 18.2.3. el coste para nosotros de proporcionar el Servicio y los Servicios adicionales o el coste de realizar nuestra actividad aumenta (por ejemplo, si las empresas de las que compramos servicios o productos están aumentando sus precios);
  - 18.2.4. los cambios en la tecnología deben reflejarse (por ejemplo, si desarrollamos nuevos sistemas que le proporcionen un mejor servicio);
  - 18.2.5. hay un cambio en las leyes aplicables (por ejemplo, si hay un aumento del IVA);
  - 18.2.6. los términos de este Acuerdo se modifican para hacerlos más claros o más fáciles de entender; o
  - 18.2.7. si cualquier otro cambio en las circunstancias del futuro que no podamos predecir hace necesario un cambio.
- 18.3. A menos que se aplique la cláusula 18.4, si realizamos alguna modificación de conformidad con la cláusula 18.2, le informaremos al respecto con al menos 30 días de antelación por correo electrónico o postal. Si lo desea, puede oponerse a este cambio, pero debe hacerlo en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la notificación que le enviemos. En ese caso, y a nuestra discreción,: (i) seguiremos proporcionando el Servicio de acuerdo con los términos y condiciones que se aplicaron anteriormente; o (ii) le permitiremos rescindir el presente

server room).

This means in some cases where the power issue is localised, our service will continue to work if you have no power within your unit. However, in limited cases, you equally may not have service where power is available to your room but not the “comms” or server rooms within your accommodation.

If making calls or accessing the internet is critical to you when there's a power cut, please make sure you have access to an alternative battery powered technology, such as a mobile phone.

#### ADDITIONAL SERVICES

##### 4Network

4Network allows the devices registered to your ASK4 account to be able to communicate with one another over the wired and wireless network within your accommodation.

This means that you can connect your devices within your own virtual, private and secure wireless network via the building's shared infrastructure, facilitating the use of devices like digital media players (e.g Chromecast), network-enabled printers, wireless speaker systems and Network Attached Storage (NAS) systems.

Without enabling 4Network, your wireless devices will be able to connect to the Internet but won't be able to see or connect with each other.

##### 4Connect and 4Connect Plus

4Connect is an add-on service that enables a resident to register and connect multiple devices (e.g. iPads, games consoles, laptops)

##### Support

We'll provide assistance by telephone, email, text message or by other means we may determine during support hours to enable access to the Service and Additional Services via the Registered Devices

We may, at our absolute discretion, provide for support engineers to assist you at your Residence, but we are not required to do so.

We can only support access for Compatible Devices and we cannot provide general support for any Registered Device outside of support to get it to connect to the Services or Additional Services.

We cannot provide support for software installed on any Registered Device or any peripheral devices connected to any Registered Device.

We cannot assist with any virus, Trojan, Adware or other malicious software infection or any fault arising out of the use of any Registered Device.

Acuerdo de forma anticipada sin necesidad de abonar ningún cargo o tarifa adicional. Le reembolsaremos el importe proporcional de la Tarifa del servicio (si la hay) que nos haya abonado para cualquier periodo durante el cual el Servicio o los Servicios adicionales se habrían prestado de no haber rescindido el Acuerdo.

18.4

Cuando realicemos una modificación de conformidad con la cláusula 18.3 que: (i) sea exclusivamente para su propio beneficio; (ii) sea puramente administrativo (por ejemplo, transferir este Acuerdo a otra empresa de nuestro grupo, entre otros) y no tenga ningún efecto negativo sobre usted; o (iii) se deba a un cambio en la legislación aplicable, usted no tendrá derecho a oponerse al cambio, pero seguiremos informándole al respecto (por ejemplo, publicando los detalles en nuestro sitio web).

#### 19.0

##### Protección de datos

19.1

Trataremos los datos personales del usuario de conformidad con lo dispuesto en la Política de privacidad que el usuario ha aceptado. Siempre puede comprobarla en: <https://www.ask4.com/legal/privacy-policy>.

#### 20.0

##### Otras cuestiones que debemos indicarle

20.1.

Tratamiento de este acuerdo: usted acepta que este Acuerdo es entre usted y nosotros, nadie puede imponerlo y usted solo puede transferirlo con nuestro consentimiento. No obstante, podremos aceptar instrucciones de una persona que actúe con su permiso. Podremos transferir este Acuerdo a otra empresa siempre que ello no afecte negativamente a los derechos del usuario en virtud del Acuerdo.

20.2.

Comunicación con nosotros: si desea ponerse en contacto con nosotros, debe utilizar el Número de teléfono de asistencia o la Dirección de correo electrónico de asistencia.

20.3.

Comunicaciones con el usuario: nos comunicaremos con el usuario a través de nuestro sitio web o por correo electrónico. Es responsabilidad del usuario asegurarse de que disponemos de una dirección de correo electrónico actualizada.

20.4.

Términos inaplicables: si alguna parte de este Acuerdo no se puede aplicar, las demás partes del Acuerdo se seguirán aplicando.

20.5.

Retrasos: si nos retrasamos en tomar cualquier medida contra usted por vulnerar este Acuerdo, eso no nos impedirá que

## ACCEPTABLE USE POLICY

### Disruption to the service

You may not disrupt the Service.

The Service may not be used to access or interfere with computer networking or telecommunications services of any customer, host or network, including, without limitation, denial of service attacks, flooding of a network, overloading a service, improper seizing and abuse of operator privileges and attempts to "crash" a host.

The transmission or dissemination of any information or software that contains a virus or other harmful feature is also prohibited.

You are solely responsible for the security of any device that you choose to connect to the Service, including any data stored on that device.

We reserve the right to impose transfer-limits on customers who regularly use the Service in an excessive fashion where such usage disrupts the service of other customers.

The Service is intended to be used for personal non-commercial purposes.

You shall not make the Service available to any third party by any means. It is your responsibility to secure your own computer and systems so that third parties cannot gain access to the Service and use resources without your specific knowledge.

### Inappropriate use

There may be content on the Internet or otherwise available through the Service which may be offensive to some individuals or may not be in compliance with all local laws, regulations and other rules. For example, it is possible to obtain access to content that is pornographic or offensive, particularly for children. We assume no responsibility for the content contained on the Internet or otherwise available through the Service.

You assume the risk of accessing content through the Service, and we, nor any of our employees, agents or suppliers, shall have any liability for any claims, losses, actions, damages, suits or proceedings arising out of or otherwise relating to access to such content.

You may not use this Service for anything unlawful, immoral or improper. In addition to the foregoing, in particular, but without limitation, you shall refrain from using the Service for:

- a) Harassing or disturbing third parties and/or violating their privacy;
- b) Impersonating other users or third parties;
- c) Spying on other users or third parties;
- d) Damaging the reputation and/or image of other users or third parties; and
- e) Advertising purposes in order to promote products, services or activities of themselves or third parties.

In the event that you become aware a third party is engaging in any of the aforementioned conduct, we ask that you notify us via email in order for us to take appropriate action.

Content questions or complaints should be addressed to the content provider, not to us.

You are solely responsible for any information you publish on the Internet. You must ensure that the recipient of the content

tomemos medidas en contra de usted en una fecha posterior.

20.6. Subcontratistas: tendremos derecho a cumplir con nuestras obligaciones en virtud de este Acuerdo a través de cualquier agente o subcontratista designado por nosotros de forma ocasional.

20.7. Derechos de propiedad intelectual: nosotros y nuestros proveedores seguimos teniendo derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio, los Servicios adicionales y el equipo, y el usuario no tendrá ningún derecho sobre ellos al utilizarlos.

20.8. Casos fortuitos: ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de este Acuerdo causado por un caso fortuito, insurrección o alteración del orden público, operaciones bélicas o militares, emergencias nacionales o locales, actos u omisiones gubernamentales o de otra autoridad competente, conflictos laborales de cualquier tipo, incendios, rayos, explosiones, inundaciones o hundimientos, actos u omisiones de personas u organismos para los cuales las partes no son responsables, cualquier cambio de software o protocolos de Internet o fallo de Internet, en parte o en su totalidad, o cualquier otra causa similar o distinta fuera del control razonable de cualquiera de las partes. Usted seguirá pagando la Tarifa del servicio donde estamos proporcionando el Servicio, incluso si uno de los eventos mencionados arriba ocurre.

20.9. Después de nuestro acuerdo: las cláusulas 15 (Responsabilidad), 16 (Indemnización), y 20 (Otras cuestiones que debemos indicarle) se aplican incluso si nuestro Acuerdo ha terminado.

20.10. Reclamaciones: deseamos resolver cualquier reclamación que pueda tener. El modo de hacerlo está establecido en nuestro Complaints Code of Practice.

20.11. Legislación y tribunales que se aplican: la legislación española se aplica a nuestro acuerdo y las demandas entre nosotros se llevarán ante los tribunales españoles.

## DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS

### EL SERVICIO

Los Servicios permiten al usuario los Dispositivos registrados a Internet mediante una conexión con cables o el servicio 4Wireless, según se indique en la Información del servicio.

El servicio no será compatible ni admitirá el uso o la conexión de los dispositivos conectados, como impresoras o altavoces inalámbricos o la utilización de dispositivos de transmisión de contenido al televisor.

is appropriate. For example, you must take appropriate precautions to prevent minors from receiving inappropriate content.

We reserve the right (but are under no obligation) to refuse to post or remove any information or materials, in whole or in part, that it, in its sole discretion, deems to be offensive, indecent or otherwise inappropriate, regardless of whether such material or its dissemination is unlawful.

### **Intellectual property rights**

The Service must not be used to access, host, share, copy or distribute unlawful material in any way and in particular but without prejudice to the generality thereof material that is protected by copyright, trademark, registered design rights or any other recognised intellectual property rights (Intellectual Property Rights) without the express permission of the holder of such rights by any means in particular but without prejudice to the generality thereof by peer-to-peer file sharing.

We, as providers of the Service, do not hold any responsibility for any illegal acts committed by the user while connecting to the Service. Any infraction committed against the Intellectual Property Rights mentioned above is solely claimable against the user, not us nor the manager of the premises. You agree to indemnify us absolutely with regard to any liability arising in this respect.

We reserve the right at our absolute discretion to limit access to the Service that, in our opinion, exists primarily or entirely for the purpose of sharing material in breach of Intellectual Property Rights.

We reserve the right to discontinue the Service if you are in breach of this provision.

### **Legal obligations**

By using the Service to reproduce, publish, display, transmit and distribute content, you are warranting that the content complies with this policy and authorising us and our employees, agents and suppliers to reproduce, publish, display, transmit and distribute such content as necessary for us to deliver the content in a timely manner when required through legal processes.

## **ASK4 CANCELLATION FORM**

Any non-business service from ASK4 can be cancelled using this form.

### **Right to cancel**

You have the right to cancel your agreement within 14 days without giving any reason.

The cancellation period will expire after 14 days from the date of the Order Confirmation generated as part of the online sign-up process or the date of an email confirming the terms of the services ordered.

To exercise the right to cancel, you must inform us of your decision to cancel this contract by a clear statement (e.g. a letter sent by post or e-mail).

You may use the attached model cancellation form, but it is not obligatory.

The letter or the notice should be sent to ASK4 INTERNET SERVICES EUROPE LIMITED at the detail below:

El Servicio es necesario para que el usuario pueda suscribirse a los Servicios adicionales.

Nuestro objetivo es que el servicio 4Wireless esté disponible, pero no podemos garantizarlo.

El número de Dispositivos registrados depende de nuestro Acuerdo con el Propietario o de si se suscribe a algún Servicio adicional. Esto se confirmará en la Información del servicio.

Tenga en cuenta que nuestro servicio depende del suministro eléctrico a las salas de su alojamiento en las que tenemos equipos activos (a menudo denominadas salas de "comunicaciones" o de servidores).

Esto significa que, en algunos casos en los que se haya localizado el problema de suministro, nuestro servicio seguirá funcionando aunque la unidad no reciba corriente. Sin embargo, en casos excepcionales, es posible que tampoco pueda utilizar el servicio cuando la corriente llegue a su sala, pero no a las salas de "comunicaciones" o de servidores de su alojamiento.

Si le resulta imprescindible realizar llamadas o acceder a Internet cuando se produce un corte del suministro eléctrico, asegúrese de que tiene acceso a una tecnología alternativa que funcione con batería, como un teléfono móvil.

## **SERVICIOS ADICIONALES**

### **4Network**

4Network permite que los Dispositivos registrados en la cuenta de ASK4 del usuario puedan comunicarse unos con otros a través de la red con cables o inalámbrica dentro de su alojamiento.

Esto significa que el usuario puede conectar sus dispositivos en su propia red inalámbrica virtual, privada y segura a través de la infraestructura compartida del edificio, lo que facilita el uso de dispositivos como reproductores de medios digitales (por ejemplo, Chromecast), impresoras de red, sistemas de altavoces inalámbricos y sistemas de almacenamiento conectado en red (Network Attached Storage, NAS).

Sin activar 4Network, los dispositivos inalámbricos podrán conectarse a Internet, pero no podrán verse o conectarse unos con otros.

### **4Connect**

4Connect es un servicio complementario que permite a un residente registrar y conectar varios dispositivos (por ejemplo, iPads, consolas de juegos, portátiles)

### **Asistencia**

Proporcionaremos asistencia por teléfono, correo electrónico, mensaje de texto o cualquier otro medio que podamos decidir, durante el horario de asistencia, para permitir el acceso al Servicios y los Servicios adicionales a través de los Dispositivos registrados.

Podremos, a nuestra entera discreción, proporcionar al usuario ingenieros de asistencia técnica para ayudarle en su Residencia, pero no estamos obligados a hacerlo.

Solo podemos admitir el acceso de Dispositivos compatibles y no podemos proporcionar asistencia general para que cualquier Dispositivo registrado fuera de la asistencia logre conectarse a los Servicios o Servicios adicionales.

No podemos proporcionar asistencia para el software instalado en cualquier Dispositivo registrado o en los dispositivos periféricos conectados a cualquier Dispositivo registrado.



BY POST: Pinar 5, Madrid, Comunidad de Madrid, 28006

BY EMAIL: soporte@ask4.com

To meet the cancellation deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the right to cancel before the cancellation period has expired.

**You can telephone us to tell us that you wish to cancel but we cannot act on a telephone call alone. It is essential that if you wish to cancel, you follow the procedure set out above**

#### Effects of cancellation

There are generally no costs of delivery, so the following is unlikely to apply but we may not refund the supplementary costs arising if you chose a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by us.

If goods were supplied (which is generally not the case), we may make a deduction from the reimbursement for loss in value of any goods supplied if the loss is the result of unnecessary handling by you.

We will make the reimbursement without undue delay, and in most cases no later than 14 days after the day on which we are informed about your decision to cancel this contract.

If goods were supplied (which is generally not the case), we may not make the reimbursement until:

- 14 days after the day we receive back from you any goods supplied, or
- 14 days after the day you provide evidence that you have returned the goods.

We may withhold reimbursement until we have received the goods back or you have supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest.

We will make the reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless you have expressly agreed otherwise; in any event, you will not incur any fees as a result of the reimbursement.

#### Model Cancellation Form

To ASK4 INTERNET SERVICES EUROPE LIMITED Limited [*in one of the following ways*]: by post to Pinar 5, Madrid, Comunidad de Madrid, 28006; or by email to soporte@ask4.com

I/We [\*] hereby give notice that I/we [\*] cancel my/our [\*] contract for the supply of the following service

[ASK4 note: Insert above brief details of service ordered]

Ordered on [Insert date]

Name of consumer(s)

[ASK4 note; the 'consumers' are you, the person or persons who placed the order]

Address of consumer(s)

Signature of consumer(s) (only if this form is notified on paper)

Date

[\*] Delete as appropriate

No podemos ayudar con virus, troyanos, adware u otra infección de software malicioso o avería que se derive del uso de cualquier Dispositivo registrado.

## POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

### Interrupción del Servicio

El usuario no puede interrumpir el Servicio.

El Servicio no puede utilizarse para acceder o interferir con las redes informáticas o servicios de telecomunicaciones de cualquier cliente, host o red, incluidos, sin limitación, los ataques de denegación de servicio, la saturación de una red, la sobrecarga de un servicio, la incautación y el abuso de los privilegios del operador y los intentos de provocar la "caída" de un host.

La transmisión o la difusión de cualquier información o software que contenga un virus u otros elementos perjudiciales también están prohibidas.

El usuario es el único responsable de la seguridad de cualquier dispositivo que decida conectar al Servicio, lo que incluye todos los datos almacenados en el dispositivo.

Nos reservamos el derecho de imponer límites de transferencia en clientes que utilizan regularmente el Servicio en exceso, en caso de que tal uso interrumpa el servicio para otros clientes.

El Servicio está pensado para su uso para fines no comerciales.

El usuario no puede poner el Servicio a disposición de terceros por ningún medio. Es responsabilidad del usuario proteger su propio ordenador y sistemas, de modo que otras personas no puedan acceder al Servicio ni utilizar los recursos sin su conocimiento.

### Uso inadecuado

Puede haber contenido en Internet o disponible a través del Servicio que resulte ofensivo para algunas personas o que no cumpla todas las leyes, normativas y otras disposiciones locales. Por ejemplo, es posible obtener acceso a contenido pornográfico u ofensivo, especialmente para los niños. No asumimos ninguna responsabilidad por el contenido de Internet o disponible de alguna otra forma a través del Servicio.

El usuario asume el riesgo de acceder a los contenidos a través del Servicio y ni nosotros ni ninguno de nuestros empleados, agentes o proveedores tendrán responsabilidad alguna por reclamaciones, pérdidas, acciones, daños y perjuicios, demandas o procedimientos derivados de o relacionados con el acceso a dicho contenido.

El usuario no puede utilizar este Servicio para nada ilegal, inmoral o incorrecto. Además de lo anterior, en particular, pero sin limitación, usted se abstendrá de utilizar el Servicio para:

- A) acosar o molestar a terceros y violar su privacidad;
- b) suplantarse a otros usuarios o terceros;
- c) espiar a otros usuario o terceros;
- d) dañar la reputación y la imagen de otros usuarios o terceros; y
- e) realizar actividades publicitarias para promocionar actividades, productos o servicios propios o de terceros.

En el caso de que el usuario tenga conocimiento de que un tercero esté participando en alguna de las conductas mencionadas, le pedimos que nos lo notifique por correo electrónico a fin de que podamos adoptar las medidas oportunas.

## THINGS WE ARE REQUIRED TO TELL YOU

The below table sets out the information we are required to provide to you under consumer protection legislation.

### DESCRIPTION OF THE SERVICES

A description of services will be provided as part of the sign-up process and in the Service Description section above.

### OUR NAME

ASK4 Internet Services Europe Limited company number 653701 whose registered office is at Temple Chambers, 3 Burlington Road, Dublin 4, Dublin, Ireland, United Kingdom acting via its local branch office at Pinar 5, Madrid, Comunidad de Madrid, 28006(España)

### OUR ADDRESS AND CONTACT DETAILS

Our address is Pinar 5, Madrid, Comunidad de Madrid, 28006.

Our phone number is +34 911 337 900. We do not have a fax number. Our email address is [soporte@ask4.com](mailto:soporte@ask4.com)

### DO WE ACT ON ANYONE'S BEHALF

We are not acting on behalf of any other trader

### OUR PLACE OF BUSINESS

Pinar 5, Madrid, Comunidad de Madrid, 28006

### TOTAL PRICE OF THE SERVICE

This is provided in the Service Information and as part of the sign-up process.

### OUR DELIVERY CHARGES

There are no delivery charges.

### ON-GOING CHARGES

Where there is a monthly or other periodic payment due, this will be shown as part of the sign-up process.

### COST OF CONCLUDING THE CONTRACT

There is no cost associated with using distance communications for the conclusion of the contract other than the basic rates associated with the communication method used.

### PAYMENT PROCESS

Payment will normally be taken when you place the order for the Service. The time by which the Service will normally be enabled will be as soon as you complete the sign-up process and should take no longer than 24 hours.

### COMPLAINTS PROCESS

Our complaints handling policy can be found at <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>

### RIGHT TO CANCEL

You have a right to cancel for 14 days from the date on which you receive the Order Confirmation. The Order Confirmation will be presented to you as part of the online sign-up process or sent to you by email immediately after you place the order.

### RETURN OF GOODS

The contract does not relate to the sale of goods, so this provision is not applicable.

### COST WHEN YOU CANCEL

We reserve the right to charge the Service Fee on a pro-rata daily basis for any Service, or Additional Services received up to the day following that you told us you wanted to cancel, any other charges for anything you've used (for example charges for calls you have made); and any connection or activation fees.

Cualquier pregunta o queja sobre el contenido deberá dirigirse al proveedor del contenido, no a nosotros.

Usted es el único responsable de cualquier información que publique en Internet. Debe asegurarse de que el destinatario del contenido es apropiado. Por ejemplo, el usuario debe tomar las precauciones adecuadas para impedir que los menores reciban contenido inapropiado.

Nos reservamos el derecho de negarnos (pero no estamos obligados a ello) a publicar o eliminar cualquier información o material, entero o en parte que, a nuestra entera discreción, consideremos ofensivo, indecente o inapropiado, independientemente de si dicho material o su difusión es ilegal.

### Derechos de propiedad intelectual

El Servicio no puede utilizarse para acceder, albergar, copiar ni distribuir material ilegal de ninguna forma y, en particular, pero sin perjuicio de la generalidad de dicho material, aquel que esté protegido por derechos de autor, marcas registradas, derechos de diseño registrado u otros derechos de propiedad intelectual reconocidos sin la autorización expresa del titular de dichos derechos por ningún medio en particular, pero sin perjuicio de la generalidad de dicho medio, por medios para compartir archivos peer-to-peer.

Nosotros, como proveedores del Servicio, no tenemos ninguna responsabilidad por ninguno de los actos ilícitos cometidos por el usuario al conectarse al Servicio. Cualquier infracción cometida contra los derechos intelectuales mencionados se podrá reclamar únicamente al usuario, es decir, ni a nosotros ni al responsable de las instalaciones. El usuario se compromete a exonerarnos absolutamente con respecto a cualquier responsabilidad que surja a este respecto.

Nos reservamos el derecho a nuestra absoluta discreción de limitar el acceso a los Servicios que, en nuestra opinión, existan principal o exclusivamente con fines de uso compartido de material que infrinjan los Derechos de propiedad intelectual.

Nos reservamos el derecho de interrumpir el Servicio en caso de incumplimiento de esta disposición.

### Obligaciones legales

Al usar el Servicio para reproducir, publicar, mostrar, transmitir y distribuir contenido, el usuario garantiza que el contenido cumple con esta política y nos autoriza a nosotros y a nuestros empleados, agentes y proveedores a reproducir, publicar, mostrar, transmitir y distribuir dicho contenido según sea necesario para proporcionar el contenido cuando proceda y se nos solicite a través de procedimientos legales.

## FORMULARIO DE CANCELACIÓN DE ASK4

Cualquier servicio no comercial de ASK4 se puede cancelar mediante este formulario.

### Derecho de cancelación

El usuario tiene derecho a revocar su consentimiento en el plazo de 14 días sin indicar el motivo.

El periodo de cancelación expirará transcurridos 14 días desde la fecha de la Confirmación del pedido generada como parte del proceso de registro en línea, o desde la fecha de un correo electrónico que confirme los términos de los servicios solicitados.

## SUPPORT NUMBER

For support, please phone +34 911 337 900 or email soporte@ask4.com during the Support Hours.

## OUR CODE OF PRACTICE

For our code of practice, please see <https://www.ask4.com/legal/complaints-code-of-practice-eu>

## THE DURATION OF THE CONTRACT

The duration of the contract will be provided as part of the sign-up process. Termination provisions can be found in the ASK4 User Agreement above.

## MINIMUM DURATION OF YOUR OBLIGATIONS UNDER THE CONTRACT

The minimum duration of your obligations is for the duration of the contract and will be provided as part of the sign-up process.

## ANY DEPOSITS OR OTHER FINANCIAL GUARANTEES TO BE PAID OR PROVIDED

There is no requirement for the payment of a security deposit or any form of guarantee.

**FUNCTIONALITY OF DIGITAL CONTENT** The contract does not relate to digital content.

## COMPATIBILITY OF DIGITAL CONTENT WITH HARDWARE AND SOFTWARE

The contract does not relate to digital content.

## OUR OUT OF COURT COMPLAINT AND REDRESS MECHANISMS

Student and residential customers within the EU can raise an issue via the Online Dispute Resolution platform at <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.s> how

Para ejercer el derecho de cancelación, el usuario debe informarnos de su decisión de cancelar este contrato mediante una declaración clara (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o electrónico).

El usuario puede utilizar el modelo de formulario de cancelación adjunto, pero no es obligatorio.

La carta o el aviso se deberá enviar a ASK4 INTERNET SERVICES EUROPE LIMITED d a la dirección que se detalla a continuación:

POR CORREO POSTAL: Pinar 5, Madrid, Comunidad de Madrid, 28006

POR CORREO ELECTRÓNICO: soporte@ask4.com

Para cumplir el plazo de cancelación, basta con que el usuario envíe su comunicación relativa al ejercicio de su derecho de cancelación antes de que expire el plazo de cancelación.

**El usuario puede llamarnos por teléfono para decirnos que desea cancelar el Acuerdo, pero no podemos actuar únicamente por una llamada telefónica. Si desea cancelar el Acuerdo, es fundamental que siga el procedimiento indicado anteriormente.**

## Efectos de la cancelación

Generalmente, no hay costes de entrega, por lo que, lo siguiente es poco probable que se aplique, pero podremos no reembolsar los costes suplementarios que se produzcan si elige un tipo de entrega distinto del tipo de entrega estándar menos costoso que ofrecemos.

Si se han proporcionados productos (lo que no suele suceder), podemos aplicar una deducción del reembolso por la pérdida de valor de cualquier producto suministrado si la pérdida es el resultado de una manipulación innecesaria por parte del usuario.

Realizaremos el reembolso sin demora indebida y, en la mayoría de los casos, a más tardar 14 días después del día en que se nos informa de la decisión del usuario de cancelar este contrato.

Si se han proporcionado productos (lo que no suele suceder), no podremos realizar el reembolso hasta que transcurran:

- 14 días desde el día en que recibamos del usuario cualquier producto suministrado, o
- 14 días desde del día en que el usuario proporciona un justificante de que ha devuelto los productos.

Podremos retener el reembolso hasta que hayamos recibido los productos o hasta que proporcione un justificante de haber devuelto los productos, lo que suceda primero.

Realizaremos el reembolso mediante el mismo medio de pago que el usuario utilizó para la transacción inicial, a menos que el usuario haya acordado expresamente otra cosa; en cualquier caso, el usuario no incurrirá en gastos como consecuencia del reembolso.

## Modelo de formulario de cancelación

Para ASK4 INTERNET SERVICES EUROPE LIMITED [de una de las siguientes maneras: por correo postal a Pinar 5, Madrid, Comunidad de Madrid, 28006; o por correo electrónico a soporte@ask4.com.

Yo/Nosotros [\*], por la presente, informo/informamos de que cancelo/cancelamos mi/nuestro [\*] contrato para el suministro del siguiente servicio

*[Nota de ASK4: Insertar arriba breves detalles del servicio solicitado]*

Solicitado el [insertar fecha]

Nombre de los consumidores

*[Nota de ASK4: Los "consumidores" son el usuario, la persona o personas que hayan realizado el pedido]*

Dirección de los consumidores

Firma de los consumidores (solo si este formulario se notifica en papel)

Fecha

[\*] Eliminar según corresponda

### **INFORMACIÓN QUE DEBEMOS PROPORCIONARLE AL USUARIO**

En la siguiente tabla se muestra la información que debemos proporcionar al usuario de conformidad con la legislación de protección de los consumidores.

#### **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Se proporcionará una descripción de los servicios como parte del proceso de registro y en la sección Descripción del servicio anterior.

#### **NUESTRO NOMBRE**

ASK4 INTERNET SERVICES EUROPE LIMITED, una sociedad con el número de registro 653701 cuya oficina registrada se encuentra en Temple Chambers, 3 Burlington Road, Dublin 4, Dublin, Ireland , a través de la cual actúa la sucursal local en la calle Pinar 5, Madrid, Comunidad de Madrid, 28006

#### **NUESTRA DIRECCIÓN E INFORMACIÓN DE CONTACTO**

Nuestra dirección es Pinar 5, Madrid, Comunidad de Madrid, 28006. Nuestro número de teléfono es +34 911 337 900. No disponemos de número de fax. Nuestra dirección de correo electrónico es [soporte@ask4.com](mailto:soporte@ask4.com).

#### **¿ACTUAMOS EN NOMBRE DE ALGUIEN?**

No actuamos en nombre de ningún otro vendedor.

#### **NUESTRA SEDE**

Pinar 5, Madrid, Comunidad de Madrid, 28006.

#### **PRECIO TOTAL DEL SERVICIO**

Se proporciona en la Información del servicio y como parte del proceso de registro.

#### **NUESTROS GASTOS DE ENVÍO**

No hay gastos de envío.

#### **CARGOS CONTINUOS**

En el caso de que haya un pago mensual o periódico debido, se mostrará como parte del proceso de registro.

#### **COSTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO**

No hay ningún coste asociado con el uso de comunicaciones a distancia para la celebración del contrato que no sean las tarifas básicas asociadas con el método de comunicación utilizado.

#### **PROCESO DE PAGO**

El pago se realizará normalmente cuando el usuario realice el pedido del Servicio. El momento en el que normalmente se activará el Servicio será tan pronto como se complete el proceso de registro y debería llevar más de 24 horas.

#### **TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES**

Nuestra política de gestión de reclamaciones se puede encontrar en <http://files.ask4.com/codes-of-practice/ask4-residential-cop.pdf>.

#### **DERECHO DE CANCELACIÓN**

Usted tiene derecho a cancelar durante 14 días a partir de la fecha en que reciba la Confirmación del pedido. La Confirmación de pedido se presentará al usuario como parte del proceso de registro en línea o se le enviará por correo electrónico inmediatamente después de que realice el pedido.

#### **DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS**

El contrato no está relacionado con la venta de productos, por lo que esta disposición no es aplicable.

#### **COSTE DE LA CANCELACIÓN**

Nos reservamos el derecho a cobrar la Tarifa del servicio de forma proporcional a los días por cualquier Servicio o Servicios adicionales recibidos hasta el día siguiente al que el usuario nos ha informado de su deseo de cancelar el Acuerdo, a cobrar cualquier otro cargo por cualquier cosa que el usuario haya utilizado (por ejemplo, cargos por llamadas que el usuario haya realizado); y a cobrar cualquier tarifa de conexión o activación.

#### **NÚMERO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

Si desea obtener asistencia, llame al número +34 911 337 900 o envíe un correo electrónico a la dirección [soporte@ask4.com](mailto:soporte@ask4.com) durante el Horario de asistencia.

#### **NUESTRO CÓDIGO DE PRÁCTICAS**

Si desea obtener nuestro código de prácticas, consulte <https://support.ask4.com/>.

#### **DURACIÓN DEL CONTRATO**

La duración del contrato se proporcionará como parte del proceso de registro. Las disposiciones sobre la finalización se pueden encontrar en el Acuerdo de usuario de ASK4 proporcionado anteriormente.

#### **DURACIÓN MÍNIMA DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO CONFORME AL CONTRATO**

La duración mínima de las obligaciones del usuario se corresponde con la duración del contrato y se proporcionará como parte del proceso de registro.

#### **FIANZAS U OTRAS GARANTÍAS ECONÓMICAS QUE SE DEBEN PAGAR O PROPORCIONAR**

No se exige el pago de una fianza ni de cualquier otra forma de garantía.

#### **FUNCIONALIDAD DEL CONTENIDO DIGITAL**

El contrato no hace referencia a contenido digital.

#### **COMPATIBILIDAD DEL CONTENIDO DIGITAL CON HARDWARE Y SOFTWARE**

**El contrato no hace referencia a contenido digital.**

#### **NUESTROS MECANISMOS EXTRAJUDICIALES DE RECLAMACIÓN Y REPARACIÓN**

Los clientes estudiantes y residenciales dentro de la UE pueden plantear cualquier problema a través de la plataforma de resolución de conflictos en línea en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.s.how>