



Acuerdo de Usuario

El presente Acuerdo de Usuario (en adelante denominado "Acuerdo") establece los términos y condiciones que se aplican al uso de los servicios de intercambio de tecnología de la información (en adelante denominados "Servicios") proporcionados por Fresh Point Technology S.L. (CIF/NIF B42653287, Carrer Molivent 67-3G, 03140, Guardemar del Segura, Alicante, Spain. En adelante denominada la "Empresa") a los consumidores que reciben estos Servicios mediante la conexión del dispositivo final (equipo) a la red de telecomunicaciones (en adelante denominados los "Clientes").

Condiciones generales

Los Servicios permiten al Cliente conectarse y utilizar los servicios de comunicación móvil y de acceso a Internet y otros tipos de servicios de terceros. El cliente recibe la transferencia de los gigabytes, minutos y mensajes SMS restantes al mes siguiente. Los saldos restantes transferidos del mes en curso se cancelan después de 1 mes.

Dentro del paquete adquirido (pagado), el cliente recibe el servicio de acceso a Internet a la velocidad máxima disponible en un punto de cobertura de red determinado. Tras el agotamiento del paquete, el Cliente puede seguir utilizando el servicio de acceso a Internet, pero a una velocidad reducida. El cliente tiene derecho a comprar una cantidad adicional de gigabytes al precio especificado en el sitio web <https://yolka.eu> Los restos de gigabytes adicionales adquiridos (comprados) y/o recibidos a través de promociones no se transfieren al mes siguiente, a menos que se mencione lo contrario por escrito en el recurso online oficial de la Empresa - <https://yolka.eu>.

Las llamadas internacionales y/o los servicios de SMS no están incluidos en la lista de Servicios a cualquiera de las tarifas. Pueden ser comprados adicionalmente en el sitio web de la Empresa o en el Área Personal.

Las llamadas a números especiales españoles con el código (901, 902, 806...) no están incluidas en el paquete de servicios prestados y se cobran por separado.

La Empresa es contratista independiente del operador de telefonía móvil y proveedor de acceso a Internet Vodafone Enabler España S.L., (el "Operador"). La Empresa actúa como intermediario entre el Cliente y el Operador en un territorio determinado. La Empresa no inicia la transferencia de datos; no selecciona un destinatario; no elige ni modifica la información de la transferencia.

Dependiendo del tipo de servicios prestados por el Operador, la Empresa no podrá tener derecho a poner fin a la prestación de dichos servicios ni a recibir reclamaciones en relación con los mismos.

El Operador cumple con las obligaciones de registro establecidas en la legislación nacional española; el Operador dispone de todas las licencias, certificados, autorizaciones y poderes necesarios para el desarrollo de su actividad y el cumplimiento de sus obligaciones respecto a los Clientes durante el período de vigencia del presente Acuerdo. La Empresa no ofrece ninguna garantía a este respecto.

La Empresa proporciona al Cliente el Producto, incluyendo el sitio web <https://yolka.eu> en inglés, ruso y ucraniano, la Cuenta Personal del Cliente en inglés, ruso y ucraniano, el sistema de notificación del Cliente en inglés, ruso y ucraniano.

El pago del Cliente por los Servicios confirma la aceptación incondicional y el consentimiento del Cliente a los términos y condiciones establecidos en este Acuerdo. Si el Cliente no acepta estar obligado por este Acuerdo, dicho Cliente no podrá utilizar los Servicios. La Empresa podrá modificar o complementar este Acuerdo de vez en cuando sin previo aviso, cuya versión revisada entrará en vigor inmediatamente después de su publicación en el Producto.

LA CONTINUACIÓN DEL USO DE LA CUENTA Y/O SERVICIOS POR PARTE DEL CLIENTE DESPUÉS DE QUE SE HAYAN REALIZADO DICHOS CAMBIOS O ADICIONES CONSTITUIRÁ EL CONSENTIMIENTO DEL CLIENTE A LOS CAMBIOS.

Política de Devolución

La tarjeta SIM puede ser devuelta en caso de problemas de comunicación, siempre que los servicios se paguen a su debido tiempo, y no se resuelvan en un plazo de 24 horas a partir de la fecha de la solicitud correspondiente y registrada del Cliente en soporte técnico por correo electrónico o chat en línea. En tal caso, el Cliente deberá enviar una notificación de terminación de los servicios al correo: hello@yolka.eu. Después de 72 horas a partir de la fecha de recepción de dicha notificación, la Empresa envía una solicitud de confirmación de devolución de la tarjeta SIM. Si el Cliente confirma la devolución, la tarjeta SIM será bloqueada por la Empresa. El dinero del paquete comprado para el mes en curso no es reembolsable.

Si el Cliente, después de recibir la tarjeta SIM, decide no utilizarla y el embalaje de la tarjeta SIM recibida no se ha abierto ni se ha dañado, el Cliente tiene derecho a reclamar una indemnización por el coste de la tarjeta SIM no utilizada. En este caso, el Cliente envía a la Empresa la correspondiente notificación al correo: hello@yolka.eu. Durante las 72 horas siguientes a la fecha de la notificación, la Empresa enviará una solicitud al Cliente para confirmar la devolución de la tarjeta SIM no utilizada. Después de confirmar la devolución, el Cliente deberá devolver la tarjeta SIM no utilizada en su embalaje sin abrir y sin daños a su cargo. La Empresa reembolsará el importe pagado de la tarjeta SIM y el saldo del Cliente después de recibir la tarjeta SIM no utilizada, menos el costo de su entrega al Cliente, si lo hubiera.

1. Activación

1.1. La tarjeta SIM se proporciona en un soporte material.

La tarjeta SIM está activa para usar cuando la reciba, si ha seleccionado un nuevo número. Al pasar por el MNP (Mobile Number Portability), la Empresa notifica adicionalmente al Cliente el momento de la activación (se tarda al menos 7 días en la entrega e implementación por el MNP). Para la prestación de los Servicios, el Cliente deberá pasar la identificación de acuerdo con la Ley 25/2007, de 18 de octubre, "Sobre la conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas".

1.2. El Cliente puede crear su Cuenta en el Área Personal disponible en el sitio web <https://yolka.eu>, que contiene los datos de saldo del Cliente, registrando la tarjeta SIM y proporcionando los datos de registro necesarios.

1.3. Para activar los Servicios, el Cliente debe proporcionar a la Empresa su DNI cargando su imagen escaneada en la Cuenta creada, completar los datos necesarios y firmar el Contrato de Servicio en formato electrónico, el cual se crea en su Cuenta en el Área Personal, basado en los datos completados.

1.4. El Cliente reconoce y acepta que la información proporcionada a la Empresa y cualquier cambio posterior a la misma será completa, correcta y exacta, y el Cliente notificará inmediatamente a la Empresa de cualquier cambio en dicha información.

1.5. Los servicios podrán ser suspendidas de conformidad con la legislación aplicable si se facilitan datos de identificación incorrectos.

1.6. Los servicios no se proporcionan a los clientes menores de 18 años de edad

2. Uso de la tarjeta SIM

2.1. Si la tarjeta SIM utilizada por el Cliente para acceder a los Servicios se utiliza para acceder a la Cuenta o Servicios del Cliente sin su permiso, el Cliente está obligado a notificar a la Empresa inmediatamente. El Cliente es responsable de todos los costes de uso de los Servicios hasta el momento en que el Cliente notifique a la Empresa de estas circunstancias.

2.2. El Cliente se compromete a pagar por los Servicios prestados por la Empresa. La Empresa no se hace responsable de los cargos fraudulentos que resulten del robo o uso fraudulento de los medios de pago del Cliente (tarjeta de crédito/débito/pago, etc.). El Cliente acepta y reconoce que es totalmente responsable de la seguridad de los dispositivos a través de los cuales el Cliente recibe los Servicios, y el Cliente acepta que la Empresa no es responsable del uso no autorizado de los Servicios a través de los dispositivos del Cliente. La Empresa no es responsable de ninguna pérdida causada al Cliente ni de las pérdidas sufridas por el Cliente en caso de que un tercero obtenga acceso a la información del Cliente o a otra información personal.

2.3. La Empresa podrá bloquear cualquier transacción o saldo actual de la Cuenta del Cliente si la actividad del Cliente en el uso de los Servicios ha hecho que la Empresa y/o el Operador sospechen de fraude o uso no autorizado.

3. Soporte técnico

3.1. El Cliente puede enviar cualquier pregunta, queja o sugerencia sobre los Servicios a hello@yolka.eu o a través de cualquier otro contacto especificado en el Producto.

3.2. La información sobre el mal funcionamiento de los Servicios y/o Productos puede ser reportada a la Empresa, y la Empresa hará esfuerzos razonables para corregir dicho mal funcionamiento si éste es el resultado de errores contenidos en los Servicios o Producto. La corrección del fallo se puede realizar en forma de corrección temporal que consiste en instrucciones para el Cliente sobre la corrección del fallo.

3.3. La única responsabilidad de la Empresa y el único medio de proteger al Cliente de cualquier negativa de la Empresa a proporcionar soporte técnico es: (a) usando esfuerzos comercialmente razonables para remediar o corregir un defecto material para la Empresa o (b) terminando este Acuerdo para el Cliente.

3.4. La empresa no es responsable de los problemas causados por productos de terceros ni ofrece asistencia técnica para ellos.

3.5. Las condiciones de soporte técnico anteriores son exclusivas y sustituyen a cualquier otra garantía, ya sea escrita, oral, implícita o legislativa. NO SE APLICAN GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. En ningún caso la Empresa será responsable por cualquier pérdida de ganancias o ingresos, pérdida de uso de productos o servicios, interrupción del negocio, costo de capital o cualquier daño especial, indirecto, incidental o daños punitivos.

4. Pagos

4.1. Las tarifas y el costo de los Servicios se especifican en el Producto. El Cliente es responsable de comprobar las condiciones de la tarifa efectiva antes de utilizar los Servicios. Si los Servicios se prestan gratuitamente y sin límites, el volumen de los Servicios prestados de esta manera puede ser limitado.

4.2. El Cliente podrá depositar dinero en su Cuenta utilizando los métodos de pago y las divisas disponibles en el Producto. Los proveedores de servicios de pago pueden aplicar sus propios términos y condiciones y tarifas para procesar la recarga. EL CLIENTE PUEDE ACTIVAR EL CARGO AUTOMÁTICO DE LOS FONDOS DE LA TARJETA DE PAGO O DE LA CUENTA BANCARIA DEL CLIENTE. EL CLIENTE PUEDE ACTIVAR EL CARGO AUTOMÁTICO DE LOS FONDOS DE LA TARJETA DE PAGO O DE LA CUENTA BANCARIA DEL CLIENTE. ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE CONTROLAR SUS COSTOS Y CUENTAS, ASÍ COMO VERIFICAR EL ESTADO DE LAS CANCELACIONES AUTOMÁTICAS.

4.3. Si el Cliente no dispone de ningún dato registrado de actividad en la red durante la utilización de los Servicios, el saldo del Cliente se cancelará por el importe de la tarifa seleccionada por el Cliente. En el caso de que tal cancelación conduzca a una falta de fondos en la Cuenta, este Contrato se rescindirá y la tarjeta SIM perderá su validez.

4.4. La Empresa se reserva el derecho de modificar el coste y/o las condiciones de los Servicios sin previo aviso. Cualquier cambio en la política de precios, las condiciones tarifarias, la lista de servicios prestados y las promociones especiales se especificarán en el Producto. La Empresa tiene el derecho de limitar la cantidad de los Servicios gratuitos proporcionados a su discreción en cualquier momento sin previo aviso.

4.5. El Cliente está obligado a notificar a la Empresa de cualquier cambio en la información de pago del Cliente, incluyendo la fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito o débito utilizada en la Cuenta. Si por cualquier razón el saldo del Cliente se vuelve negativo, el Cliente autoriza a la Empresa a cobrar un saldo negativo de cualquier medio de pago disponible del Cliente sin ninguna confirmación adicional.

4.6. El Cliente será responsable de comprobar su información de pago. El hecho de que el Cliente no notifique a la Empresa para impugnar cualquier cancelación dentro de los treinta (30) días del pago reflejado en la Cuenta del Cliente se considerará una aceptación completa e incondicional de dichos pagos. El Cliente reembolsará a la Empresa todas las cantidades pagadas por la Empresa en forma de multas y comisiones al Proveedor de Servicios de Comunicación como resultado de disputas de pago iniciadas después de 30 días. Si el Cliente disputa la cantidad de facturación, el Cliente debe proporcionar evidencia sustancial de facturación incorrecta o transacciones fraudulentas. Si el Cliente impugna los importes indicados en las facturas suministradas en la Cuenta, los datos de pago disponibles para la Empresa serán vinculantes y definitivos a efectos de facturación.

4.7. El Cliente debe proporcionar a la Empresa información correcta sobre la dirección de entrega de la tarjeta SIM y pagar la tarifa seleccionada y el suministro (entrega) de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM entregada está activa para su uso, pero se requiere el procedimiento de identificación del Cliente (de acuerdo con los requisitos de la legislación española) en el Producto. Los plazos de entrega pueden variar según la dirección de entrega. La entrega se considera efectuada el día en que el transportista confirma la entrega del paquete al Cliente o a uno de los puntos de entrega. La Empresa no será responsable de un paquete entregado con retraso, dañado durante el envío, enviado a la dirección equivocada o no entregado por culpa del Cliente, en cuyo caso la Empresa tendrá derecho a cobrar un segundo pago por el suministro de la tarjeta SIM. La Empresa no reembolsa los gastos de envío en caso de que no se realice la entrega por culpa del Cliente o en caso de devolución de la tarjeta SIM por parte del Cliente.

4.8. Si la tarjeta SIM no funciona como se especifica en este Acuerdo debido a un error de la Empresa, la Empresa reembolsará al Cliente el costo de activación de dicha tarjeta SIM dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la tarjeta SIM defectuosa por parte del Cliente. Todas las solicitudes de compensación o cambio de tarjetas SIM deben enviarse en un plazo de 30 días a partir de la recepción del pedido. La compensación se realizará a base de los datos de los medios de pago (tarjeta de crédito, débito o pago, etc.) que se hayan utilizado para la compra.

5. Cesación de los efectos

5.1. El Cliente puede dejar de utilizar los Servicios en cualquier momento notificando a la Empresa por cualquier medio disponible. En este caso, la Empresa desactiva la Cuenta del Cliente con la posibilidad de restablecerla en un plazo de tres meses. En todos los casos, el Cliente será responsable del pago de los Servicios prestados hasta el final del mes en curso (pagado).

5.2. La Empresa puede terminar la prestación de los Servicios al Cliente en cualquier momento a su sola discreción y rescindir este Acuerdo.

5.3. En caso de rescisión del Acuerdo, la Empresa devolverá el importe del saldo, excepto para el mes en curso, a los datos de pago del Cliente, que se utilizaron para efectuar el pago, en un plazo de 60 días. Si no es posible transferir a estos detalles de pago, la Empresa hará esfuerzos comercialmente razonables para solicitar nuevos detalles para el reembolso. La falta de posibilidad de obtener un reembolso significa una renuncia al derecho de exigir más intentos de reembolso.

5.4. Si el Cliente no paga después del final del período de pago, esto se entenderá por la Empresa como el deseo del Cliente de rescindir el Acuerdo unilateralmente. En este caso, el Acuerdo finalizará el último día del mes en curso.

5.5. Asimismo, Empresa se reserva el derecho a suspender temporal o definitivamente, y de manera inmediata, el Servicio en caso de fraude y/u otra práctica contraria a derecho o uso ilícito del Servicio, o cuando exista riesgo razonable y justificado de producirse cualquiera de dichas conductas, sin que dicha suspensión genere indemnización alguna a favor del Cliente y sin perjuicio del ejercicio de cuantas acciones legales pudieran corresponder a Empresa. Dicho derecho podrá ejercerse no sólo respecto de la línea afectada, sino además sobre cualesquiera otras que sean titularidad del Cliente si así lo aconsejan las circunstancias en cada caso.

6. Uso ilegal

6.1. El Cliente no utilizará los Servicios para ningún propósito ilegal, ofensivo o fraudulento, incluyendo (pero no limitado a) el uso de los Servicios de tal manera que (a) impida la prestación de los Servicios al Cliente u otros Clientes; (b) abuse de cualquier programa de bonificación o publicidad; o (c) viole las leyes aplicables. El Cliente no transferirá de ninguna manera ningún material de la Empresa ni tomará ninguna medida que la Empresa por sí sola decida que puede interferir con los Servicios u otros Clientes, o violar los derechos de terceros, o que de otro modo constituya un comportamiento indeseable.

6.2. Si la Empresa cree razonablemente que el Cliente o cualquier tercero utiliza la Cuenta del Cliente de tal manera que se abusa de los Servicios o de otra manera se viola este

Acuerdo o la ley aplicable, la Empresa podrá suspender, limitar o cancelar inmediatamente la Cuenta del Cliente y la capacidad del Cliente para utilizar los Servicios o Productos sin previo aviso y sin reembolso.

6.3. Excepto en casos contrarios a la ley aplicable, el Cliente no podrá realizar ingeniería inversa, desensamblar o descompilar la tarjeta SIM, los Servicios y/o el Producto. El Cliente no podrá revender, sublicenciar o utilizar la tarjeta SIM o los Servicios para prestar servicios de procesamiento de datos a proveedores de servicios o para prestar servicios de procesamiento de datos a terceros. El Cliente no está autorizado a utilizar la tarjeta SIM o los Servicios ni a transferir la totalidad o parte de la tarjeta SIM o los Servicios a ninguna otra persona que no sea el Cliente.

6.4. El Cliente reconoce y acepta expresamente que cualquier ley de exportación e importación aplicable rige el uso de la tarjeta SIM y los Servicios por parte del Cliente, y que no exportará o reexportará directa o indirectamente la tarjeta SIM o los Servicios, ni permitirá ningún uso directo que viole dichas leyes, ni el uso de la tarjeta SIM o los Servicios para ningún fin prohibido por dichas leyes.

7. Exención de responsabilidad y limitación de responsabilidad

8. Mensajes

9.1. Cualquier información, incluyendo cualquier material, mensaje, idea, sugerencia u otra comunicación (en general, la "Información") que el Cliente proporcione a la Empresa en cualquier forma sigue siendo propiedad exclusiva de la Empresa. La transferencia de Información por parte del Cliente significa la enajenación de todos los derechos, títulos e intereses de la Empresa en el territorio de todo el mundo a todos los derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual en relación con la Información. La Empresa tendrá el derecho de usar, reproducir, divulgar, publicar y distribuir cualquier Información que el Cliente proporcione para cualquier propósito sin ninguna restricción y sin ninguna compensación. Por lo tanto, la Empresa prohíbe a los Clientes enviar a la Empresa cualquier información que el Cliente no desee enajenar a la Empresa, incluyendo cualquier información confidencial o cualquier información relacionada con los derechos de terceros.

9.SERVICIO BANDA ANCHA

La tecnología que se utiliza para prestar el servicio de banda ancha es fibra óptica.

9.1. INSTALACIÓN

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

9.2. VELOCIDAD

En el Servicio de Banda Ancha a través de Fibra Óptica la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente o por otros medios de conexión como Wi-Fi. La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse, y en caso de que utilice otros medios como Wi- Fi podría verse reducida por las características propias de dicho medio de conexión. En este caso, además, la velocidad p uede verse limitada por factores como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal del Cliente, el uso en exteriores o interiores u otros factores, así como por operaciones de mantenimiento por parte de la red o interrupciones del Servicio.

9.3. INCOMPATIBILIDADES

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

9.4. EQUIPOS

Fresh Point Technology S.L. entregará al Cliente el Equipo y todos los elementos necesarios que permitan el correcto funcionamiento del Servicio. Fresh Point Technology S.L. podrá modificar las características técnicas del Equipo que facilita al Cliente, informándole de ello, a través de su página Web (www.yolka.eu) o a través de su Servicio de Atención al Cliente. Para la provisión del Servicio de Banda Ancha a través de Fibra, Fresh Point Technology S.L. cede al Cliente en régimen de como dato (cesión gratuita) el Equipo durante la vigencia del Contrato. Fresh Point Technology S.L. se encargará del mantenimiento del Equipo y de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver a VEE el Equipo cedido en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de Fresh Point Technology S.L. en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio de Fibra. Si el Cliente no devuelve en dicho plazo el Equipo cedido, deberá abonar a Fresh Point Technology S.L. la cantidad de cien (100,00) euros. En caso de que el Cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del Servicio de Fibra deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de Yolka Mobile. llamando al número corto 22033 (Yolka Mobile red) o largo +34822110365. El Cliente será responsable del buen uso del Servicio y del Equipo, así como de la utilización de los mismos para su exclusivo uso particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de Fresh Point Technology S.L. a terceros y comprometiéndose a controlar el uso y los accesos realizados a los mismos.

11. Disposiciones generales

10.1. Si alguna disposición de este Acuerdo se considera inválida, ilegal o inaplicable, el resto de las disposiciones de este Acuerdo estarán en pleno vigor y efecto.

10.2. Este Acuerdo, junto con cualquier enmienda o suplemento por escrito, constituye el acuerdo completo entre el Cliente y la Empresa con respecto a los Servicios proporcionados bajo este Acuerdo y reemplaza todos los acuerdos o arreglos anteriores o simultáneos, escritos, electrónicos u orales, entre el Cliente y la Empresa. Ninguna declaración escrita u oral, publicidad o descripción del servicio que no esté explícitamente contenida en el Acuerdo podrá contradecir, explicar, modificar o complementar el mismo

10.3. Este Acuerdo se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de España. En el caso de que se realice una reclamación o demanda en relación con este Acuerdo, el Cliente acepta la jurisdicción exclusiva y la ubicación de los tribunales en España. En cualquier acción para hacer cumplir este Acuerdo, incluyendo pero no limitado a cualquier acción por parte de la Empresa para cobrar pagos bajo este Acuerdo, el Cliente deberá pagar a la Empresa los honorarios razonables de abogados en relación con dicha acción. El Cliente reconoce y acepta que esta regulación se aplica independientemente de dónde se encuentre el Cliente o dónde utilice o pague por los Servicios. Este Acuerdo está redactado originalmente en español y la versión en español tiene prioridad sobre cualquier traducción.

