

Anexo 1

Política de Gestión de la Red

Nosotros prestamos el Servicio basándonos en las soluciones técnicas y de red disponibles en el momento del Contrato. Con el fin de evitar la congestión de la red y garantizar su integridad y seguridad hemos definido una Política de Calidad de Red (o “Política de Uso Razonable”). Es posible que un número reducido de usuarios sea responsable de generar grandes volúmenes de tráfico en nuestra red, lo que puede afectar al Servicio que le ofrecemos. A este respecto y solamente en la medida en que sea necesario para salvaguardar la red en favor de todos los usuarios, podremos introducir, en caso necesario, mecanismos temporales para limitar el uso intensivo de los recursos de red. Esto se hará respetando el tratamiento igual de los usuarios y solamente cuando sea necesario. A este respecto, se podrán llevar a cabo intervenciones de limitación de velocidad, principalmente en aplicaciones que impliquen mayor capacidad de red (por ejemplo, intercambio de archivos peer-to-peer).

Planes ilimitados

Cuando ofrecemos Planes que tienen consumo de datos ilimitado eso no significa que esos Planes estén exentos de la gestión de la red. Los planes de servicio de datos ilimitados no tienen un límite de datos mensual. El volumen de datos que use no afectará a sus velocidades de servicio, a menos que la red esté congestionada. Dependiendo del plan, después de un determinado uso de volumen de datos durante su periodo de medición mensual, podremos dar a sus datos una prioridad después de otros clientes durante la congestión de la red, lo que dará lugar a velocidades inferiores. A partir del primer día de su periodo de medición mensual, su uso de datos se pone a cero.

En general, cuando la red esté congestionada (es decir, muy ocupada) todos los clientes recibirán velocidades de internet inferiores. Posiblemente las páginas web y los vídeos responderán y se cargarán más lentamente que durante los periodos de no congestión. Si Usted ha usado más de la cuota de datos prioritarios de su plan y la red está congestionada sus velocidades serán aún más bajas.

Velocidad y elementos que afectan a la velocidad

La velocidad del Servicio puede variar significativamente dependiendo del lugar y depende de que todos los dispositivos cumplan las especificaciones mínimas y de rendimiento de los ordenadores (incluyendo la presencia de virus o malware), entre otros factores, de la congestión de la red o de internet, del número de usuarios finales en un hogar en un determinado momento, todos ellos elementos que no están bajo nuestro control. También hay otros factores que pueden afectar a las velocidades de internet y la calidad de los Servicios como la ejecución de los procedimientos previstos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar la red.

Subida de categoría

Usted podrá subir su Servicio a una categoría superior, si está disponible. Si lo hace, su consumo de datos en el mes anterior de transmisión seguirá estando incluido en los cálculos de datos (a prorrata) del primer mes de su nuevo servicio actualizado (es decir, su cómputo de datos no empezará a contar de cero al inicio del primer mes de la tarifa de categoría superior). No hay ningún Cargo específico por subir su Plan de categoría, solamente el nuevo nivel de Cargo de Servicio Mensual (o Periódico).

Usuarios intensivos

En caso de que Usted haga un uso indebido del Servicio de tal forma que acapare un volumen desproporcionado o excesivo de banda ancha que sea incompatible con un uso estándar con fines personales, es posible que sea objeto de una pérdida de prioridad. La pérdida de prioridad implica que la transmisión de los datos de otros usuarios que no hayan utilizado de forma desproporcionada el ancho de banda asignado se realizará de forma priorizada frente a la transmisión de los suyos. A este respecto, nos pondremos en contacto con Usted para verificar su uso y para pedirle que reduzca el uso por debajo de 150 GB o solicitarle su disponibilidad para ascender a un Plan más adecuado para su tipo de uso. En caso de que el uso siga siendo contrario a los fines del presente Contrato, podremos resolver el Contrato en virtud de preaviso de 30 días.