

## CONDICIONES GENERALES CONTRATO DE SERVICIOS

### PRIMERA.- Objeto del contrato

El presente Contrato tiene por objeto regular las condiciones en las que Fibratown, S.L. (en adelante OPERADOR) prestará al CLIENTE los servicios contratados en el anverso del presente contrato. El CLIENTE tiene la posibilidad de elegir y contratar de forma separada o conjunta, una o varias opciones, de conformidad con las tarifas y ofertas del OPERADOR y que estén vigentes en cada momento respecto de cada uno de los servicios, sin perjuicio de que en un futuro se puedan prestar otros que se podrían adjuntar a este documento y que se pudieran regir por las presentes condiciones.

### SEGUNDA.- Duración y resolución del contrato

La duración del presente contrato será indefinida, entrando en vigor en el momento de la firma por las partes. El CLIENTE podrá resolver el presente contrato mediante su notificación al OPERADOR con una antelación mínima de DOS (2) días. Para poder ejercer esta facultad El CLIENTE, en todo caso, habrá de estar al corriente de pago de todas las facturas. Las partes podrán resolver el presente contrato mediante simple comunicación escrita, por las siguientes causas:

- Cese de actividades por parte del OPERADOR por pérdida del título habilitante, liquidación, solicitud de declaración judicial de suspensión de pagos, quiebra, resoluciones administrativas o judiciales.
- Acciones fraudulentas que permitan a personas ajenas a este contrato recibir los Servicios objeto del mismo.
- Incumplimiento grave de la otra parte de las obligaciones previstas en el presente contrato.
- Fuerza mayor.

Sin perjuicio de la resolución del presente contrato y de la aplicación de lo establecido en el mismo en relación con la mora, las partes podrán reclamar judicialmente los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de las actuaciones, así como las cantidades pendientes o que hayan sido cobradas indebidamente. En ningún caso, la resolución del presente contrato exonerará al cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la efectiva desconexión del Servicio.

### TERCERA.- Definición de los servicios

**Servicio de Acceso a Internet:** Este servicio comprende la prestación del servicio de acceso a la red Internet hasta a la velocidad máxima de acceso contratada.

**Servicio de Telefonía:** Este servicio permite cursar llamadas desde el terminal telefónico instalado en el domicilio indicado por el CLIENTE. Las llamadas pueden tener como destino números del servicio telefónico fijo, móvil y vocal nómada tanto en territorio nacional como del extranjero. El servicio ofertado se corresponde con el servicio vocal nómada; pudiendo adicionalmente ofertarse un desvío de llamadas permanente con origen en el número o números pertenecientes al servicio telefónico fijo que el CLIENTE haya reflejado en el presente contrato. Igualmente, el CLIENTE podrá contratar todos o parte de los servicios adicionales que se ofrecen en su oferta de servicios complementarios de telefonía.

El OPERADOR se reserva el derecho de rechazar una Solicitud de Servicio por motivos derivados de las obligaciones del OPERADOR en virtud de la normativa vigente y, en su caso, de contratos con terceros.

El servicio de telefonía se suministra sobre una red de transmisión de datos, donde el equipamiento instalado en casa del CLIENTE requiere de una conexión eléctrica, por lo que el servicio es vulnerable a las caídas del suministro eléctrico. Es responsabilidad del CLIENTE dotar a la instalación interna de su vivienda de un sistema de alimentación ininterrumpida.

### CUARTA.- Limitación en el uso de los servicios contratados

El CLIENTE utilizará los servicios contratados únicamente para su uso particular, no pudiendo utilizarlo por cuenta o beneficio de terceros. A estos efectos, se entenderá que el CLIENTE realiza un uso por cuenta o beneficio de terceros si lleva a cabo, entre otras, las actividades de establecimiento y mantenimiento de servidores para correo electrónico, http, ftp.

El CLIENTE solo está autorizado al acceso a los servicios desde el domicilio indicado en el presente contrato.

### QUINTA.- Responsabilidad de las partes

#### Responsabilidad por los contenidos.

El CLIENTE acepta dejar exenta al OPERADOR de cualquier responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas, informaciones, opiniones, productos o servicios prestados cualquiera que sea el origen, que circulen por su red o por las redes a las que el CLIENTE pueda acceder a través de la red del OPERADOR. El CLIENTE asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del uso o acceso a los contenidos, servicios o productos anteriormente relacionados, así como de su reproducción o difusión. Salvo en los supuestos establecidos por la sección segunda de la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. El OPERADOR responderá única y exclusivamente de los servicios que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por el OPERADOR. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor o en que la configuración de los equipos del CLIENTE no sea la adecuada para permitir el correcto uso de los servicios prestado por el OPERADOR. El CLIENTE será responsable de la adecuada utilización de los servicios contratados. Particularmente y respecto a los servicios de telefonía y acceso a Internet e Interactivos, el CLIENTE será exclusivo responsable de las manifestaciones, informaciones y contenidos ilícitos y nocivos que pudiera cometer.

El OPERADOR podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización alguna, suspender de forma inmediata y sin aviso previo, la

prestación del servicio de acceso a Internet, y en su caso, retirar los contenidos ilegales que circulen por su red, en caso de que tenga conocimiento fehaciente, por cualquier medio, de que el CLIENTE está violando los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto en las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, de protección de datos, etc.); o bien está utilizando los servidores del OPERADOR (a modo de ejemplo y sin carácter restrictivo), para (a) la publicación, divulgación anuncio o distribución de cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, abusivos, difamatorios, engañosos, en contra de la moral o el orden público; (b) la inclusión o introducción de cualquier tipo de virus informático, Applets, controles ActiveX, archivos defectuosos, o cualquier otro software o programa informático que pueda provocar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios, (c) o bien alterando o interviniendo por medios fraudulentos, páginas web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos, así como enviando correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo ("spam") tanto a terceros, como a los propios servidores del OPERADOR; (d) utilización de forma indebida o inadecuada de todos aquellos servicios que en su caso puedan prestarse como ChatAreas, NetMeetings, grupos de noticias, foros, etc.... Sin perjuicio de la interrupción o suspensión de los servicios o la resolución del presente contrato, las partes podrán reclamar judicialmente los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de las actuaciones, así como las cantidades pendientes o que hayan sido cobradas indebidamente. En ningún caso, la resolución del presente contrato exonerará al cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la efectiva desconexión del Servicio.

### SEPTA.- Responsabilidad de servicio. Derecho de compensación

El OPERADOR se compromete a cumplir los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente. En cualquiera de las modalidades contratadas, el OPERADOR se obliga a entregar y mantener los servicios con la configuración descrita en la oferta comercial vigente. Se entiende por avería cualquier interrupción o mal funcionamiento del servicio, o variación respecto de lo descrito en dicha Oferta Comercial. En caso de que exista y se detecten posibles indicios de avería, el OPERADOR comprobará si existe avería y, asegurará la restitución del servicio con la configuración descrita en dicha Oferta Comercial. Para ello podrá acceder hasta las instalaciones del CLIENTE, en caso de que lo considere necesario. En el caso de que en el curso de una intervención se demuestre fehacientemente que la causa de la avería está producida por una manipulación indebida de los equipos del OPERADOR por parte del CLIENTE, se exige al OPERADOR de cualquier responsabilidad sobre los servicios.

#### Para con el Servicio de Telefonía

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio de acceso telefónico sobre la red de datos, el OPERADOR indemnizará al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. La indemnización se realizará de inmediato, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro. En interrupciones por causas de fuerza mayor, se compensará automáticamente al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- Incumplimiento grave por el CLIENTE de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio.
- Por daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
- Incumplimiento del código de conducta por parte del CLIENTE que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda con este último.

#### Para con el servicio de acceso a Internet

Cuando, durante un período de facturación, el CLIENTE sufra interrupciones temporales del servicio se compensará con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Se indemnizará automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22.

No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- Incumplimiento grave por el CLIENTE de las condiciones contractuales.
- Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado su conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

#### Para con otros servicios

Cuando, durante un período de facturación, el CLIENTE sufra interrupciones temporales del servicio se compensará con la devolución del

importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Se indemnizará automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22.

No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- a) Incumplimiento grave por el CLIENTE de las condiciones contractuales.
- b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado su conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por Causas de fuerza mayor.

El OPERADOR no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio por causa de las averías en la red producidas por catástrofes naturales, como terremotos, inundaciones, sabotajes, rayos o incendios, situaciones de urgencia extrema, tales como conflictos laborales o cierres patronales graves, guerras, operaciones militares, disturbios civiles o cualquier otra situación de naturaleza similar, omisiones directamente imputables al CLIENTE o por situaciones de fuerza mayor, así como de responsabilidades derivadas de las anomalías, daños o perjuicios que pudieran ser consecuencia directa o indirecta de interrupciones o irregularidades que los servicios prestados por el OPERADOR pudieran sufrir por causas ajenas a ésta, incluido el lucro cesante. Ausencia de suministro eléctrico durante un período superior al soportado por los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida del OPERADOR. Las interrupciones ocasionales realizadas por el OPERADOR con motivo de la mejora en el Servicio, no darán derecho a compensación a favor del CLIENTE siempre. Dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán preferentemente durante franjas horarias de mínimo consumo del Servicio.

El OPERADOR no se responsabiliza de la utilización de sus servicios para usos de seguridad, vigilancia, emergencias u otros de similares características.

Será responsabilidad del CLIENTE dotar de los correspondiente Sistemas de Alimentación Ininterrumpida a los elementos instalados en su vivienda, eximiendo de la misma al OPERADOR en caso de caída del servicio de suministro eléctrico.

#### **Responsabilidad de daños.**

Ninguna de las partes será responsable de retrasos o incumplimiento ocasionados por fuerza mayor.

En todo caso, la responsabilidad total del OPERADOR surgida en relación con el presente contrato no excederá, bajo ninguna circunstancia, de las cantidades abonadas al OPERADOR por el Servicio en los tres (3) meses anteriores a la fecha de dicha reclamación.

#### **SÉPTIMA.- Servicio de Atención al Cliente.**

El CLIENTE puede acceder al Servicio de Atención al Cliente haciendo uso de una de las siguientes vías:

- a) Dirigiéndose a la Oficina de Atención al Cliente situada en:

**Fibratown, S.L.** Calle Tercia, 9  
02200 Casas-Ibáñez (Albacete)

- b) Dirigiéndose a los teléfonos de Atención al Cliente, siendo estos:  
967 460 129 / 693 90 98 54

- c) Escribiendo un correo electrónico a la siguiente dirección:  
[info@fibratown.com](mailto:info@fibratown.com)

Independientemente de la vía escogida el Cliente tiene derecho a disponer de un número o referencia de la notificación efectuada.

El CLIENTE deberá comunicar al OPERADOR cualquier anomalía del Servicio. A partir de la comunicación, el OPERADOR intentará solventar esta en el plazo más breve posible. Si la incidencia no se debe a causas ajenas al OPERADOR y ésta no se resolviese en un plazo de 48 horas, el CLIENTE obtendrá una compensación de acuerdo con la Cláusula SEPTA.- Responsabilidad del servicio.

#### **OCTAVA.- Procedimiento de resolución de conflictos.**

El Cliente dispone para la resolución de conflictos cualquiera de las siguientes vías:

- a) Dirigiéndose por correo postal a la Oficina de Atención al Cliente indicada en el presente contrato.
- b) Llamando al Teléfono de Atención al Cliente del OPERADOR indicado en el presente contrato.
- c) Escribiendo un correo electrónico a la dirección electrónica del Servicio de Atención al Cliente.

Si transcurrido un mes su notificación no estuviera satisfecho con la solución obtenida o si no hubiese recibido respuesta de la misma, con ese número o referencia puede presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo ([www.usuariostelego.es](http://www.usuariostelego.es), Tlf. 901.33.66.99 y 968 010 362), sin perjuicio de otros mecanismos puestos a disposición por la Junta de Castilla-La Mancha y Ayuntamiento de Casas-Ibáñez.

#### **NOVENA.-Facturación y formas de pago**

El OPERADOR facturará mensualmente las cantidades que el CLIENTE debe abonar por la utilización del SERVICIO o SERVICIOS. La primera factura podrá incluir por una sola vez, la Cuota de Conexión, Alta o elementos necesarios para la prestación de los servicios. El CLIENTE notificará al OPERADOR los cambios o modificaciones de datos en la cuenta bancaria (o cambios de otro medio de facturación elegido) contra la que se giran los recibos para su cobro con una antelación mínima de quince (15) días a la fecha de cargo, autorizándole al propio tiempo a tal fin, y siendo responsable a todos los efectos de esa falta de notificación y de los gastos que esta pudiera ocasionar.

Cualquier caso de devolución contra la que se giran los recibos para su cobro cuyo motivo no sea imputable al OPERADOR, el CLIENTE deberá satisfacer los gastos ocasionados.

Las tarifas se actualizarán anualmente, con efectos al primero de enero de cada año, con arreglo al Índice de Precios al Consumo establecido por el Organismo que asuma esa función. Dicha variación en más o en menos del importe de las tarifas será repercutida al abonado, sin previa notificación personal.

En cualquier momento Las tarifas podrán ser revisadas en función de los costes del servicio contratado y las condiciones de mercado, pudiendo además el OPERADOR repercutir el costo de su modificación o la de sus instalaciones, e incluso exigir al abonado el pago de los servicios inicialmente prestados de forma gratuita.

El OPERADOR notificará al abonado la revisión de las tarifas que le afecten con una antelación mínima de treinta (30) días a la fecha de emisión del recibo correspondiente para su cobro, entendiéndose la conformidad del abonado con la revisión propuesta si en los treinta (30) días anteriores a dicha fecha no manifiesta su oposición.

El abonado disconforme con la revisión de las tarifas podrá causar baja en el servicio cuyo precio haya sido revisado, notificándolo al OPERADOR en el expresado plazo de hasta los treinta (30) días anteriores a la fecha de emisión del recibo correspondiente. Asimismo el OPERADOR podrá resolver unilateralmente la prestación del servicio cuyo precio haya sido objeto de revisión no aceptada por el abonado; Y manteniéndose en ambos casos, si ello fuera técnicamente posible, vigente el contrato respecto del resto de los servicios contratados.

Cualquier discrepancia con una factura deberá ser notificada por escrito por el CLIENTE en el plazo de treinta (30) días desde su recepción, no dispensándole en principio del pago de la misma ni el de posteriores facturas hasta aclararse la causa que la motivó.

#### **Pago servicios sin consumos.**

Los servicios contratados Acceso a Internet, otros servicios adicionales, cuotas de abono, alquiler, mantenimiento y asistencia técnica, serán satisfechos anticipadamente con carácter mensual y dentro de los 10 primeros días de cada mes, mediante domiciliación bancaria (u otro medio de facturación elegido), a cuyo efecto el OPERADOR queda expresamente autorizado a girar el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria del abonado especificada en las condiciones particulares. Los consumos efectuados por el CLIENTE serán facturados por el OPERADOR a mes vencido, emitiendo facturas detalladas, desglosando en las mismas las cantidades correspondientes a cada uno de los conceptos, los impuestos aplicables y, en su caso, las promociones y descuentos concedidos.

A la firma de este contrato el OPERADOR y el CLIENTE pactarán y reflejarán en el anverso de este contrato, el importe del crédito de los servicios que se facturen por consumos, este importe podrá ser modificado posteriormente de común acuerdo. El importe de este crédito será aumentado anualmente en la cantidad que resulte de aplicar la subida del IPC anual.

El CLIENTE tiene derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Preferentemente se hará uso del pago a través de la domiciliación bancaria.

#### **Pago servicios por consumos: Telefonía, etc.**

El CLIENTE pagará los consumos de sus servicios con posterioridad a su realización dentro de los 10 primeros días del mes siguiente al de facturación. Cuando durante el transcurso de un periodo de facturación el importe de los consumos exceda del crédito previamente pactado por ambas partes en el contrato, el OPERADOR expedirá una factura en la que se recogerá la suma de los consumos pendientes realizados hasta la fecha de expedición de la misma. Al efectuarse el cobro de dicha factura el crédito volverá a estar disponible de forma íntegra.

#### **DÉCIMA.- Suspensión e interrupción del servicio**

##### **Suspensión del servicio.**

El OPERADOR podrá, de acuerdo con la legislación vigente en cada momento suspender temporalmente el Servicio por retraso ocasional o continuado del CLIENTE en el pago del Servicio por un período superior a UN (1) mes, a contar desde la presentación a éste por el OPERADOR del documento de cargo correspondiente a la facturación, o cuando descubra que se ha producido falsedad en los datos personales o bancarios proporcionados por el CLIENTE, o cuando la prestación de los servicios supere el límite de crédito pactado y no se hubiese podido efectuar el cobro de los mismos.

En caso de suspensión por impago, se mantendrán los servicios para llamadas entrantes, salvo las de cobro revertido, y las salientes de emergencia hasta la interrupción del Servicio o en su caso, hasta la nueva activación del mismo.

El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet, o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, solo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

Asimismo, el OPERADOR podrá suspender temporalmente el servicio cuando ante un consumo excesivo, se estime que el CLIENTE está incurriendo en una conducta fraudulenta al infringir su obligación de utilización del servicio para uso propio.

##### **Requisitos para la suspensión del servicio**

El OPERADOR requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos quince (15) días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio. La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión. En caso de reclamación, corresponderá al OPERADOR probar que ha realizado el aviso previo a la suspensión.

En el supuesto de que el CLIENTE hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, el OPERADOR no suspenderá ni interrumpirá el servicio, mientras que la reclamación se

esté substanciando, siempre que el CLIENTE consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo al OPERADOR.

La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes. Dicha suspensión no podrá realizarse en día festivo ni en víspera del mismo.

Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara, el OPERADOR restablecerá el servicio al cliente, dentro del día laborable siguiente a la fecha en que tenga conocimiento del pago. A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes.

#### **Interrupción del servicio**

El OPERADOR podrá interrumpir los servicios cuando se produzca un incumplimiento grave por el CLIENTE de las condiciones contractuales, en especial, en caso de fraude o mora en el pago.

- El retraso en el pago por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del contrato, en dos (2) ocasiones, por mora en el pago, podrá dar lugar a la interrupción definitiva del Servicio y a la resolución del contrato.

- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

Sin perjuicio de la interrupción o suspensión de los servicios o la resolución del presente contrato, las partes podrán reclamar judicialmente los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de las actuaciones, así como las cantidades pendientes o que hayan sido cobradas indebidamente. En ningún caso, la resolución del presente contrato exonerará al cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la efectiva desconexión del Servicio.

El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet, o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, solo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

En caso de que la interrupción definitiva del Servicio suponga la resolución del contrato dará lugar a la cancelación de cualquier tipo de servicio adicional como pueden ser buzón de voz, cuentas de correo electrónico, alojamiento de páginas Web, etc.

El impago por EL CLIENTE facultará al OPERADOR previo requerimiento, a comunicar este extremo a los servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito, de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de protección de Datos de carácter Personal y demás normativa aplicable al efecto.

#### **DECIMOPRIMERA.- Instalaciones**

Por instalación se entenderá la colocación y puesta a disposición del abonado de las infraestructuras y equipos precisos para la recepción de los servicios contratados en su domicilio, hasta la colocación dentro de éste de un punto terminal de red (PTR). El OPERADOR podrá instalar en el domicilio del abonado un único PTR o los necesarios para la recepción de los servicios contratados. El/los PTR se instalarán en el lugar del domicilio que el OPERADOR estime más idóneo por su proximidad a la red de distribución.

Una vez efectuada dicha instalación, el personal debidamente acreditado deberá recabar del CLIENTE o de persona autorizada por este, la firma y aceptación del documento de conformidad a la instalación, este documento pasará a formar parte de este contrato, se incluirá una relación del material y equipos instalados.

#### **DECIMOSEGUNDA.- Material entregado**

El personal autorizado por el OPERADOR proporcionará e instalará los equipos necesarios para la recepción de los servicios contratados. El CLIENTE recibirá los equipos necesarios para la prestación de los servicios en cesión. La duración estará supeditada a la vigencia de este contrato, y los equipos serán propiedad del OPERADOR.

El CLIENTE se compromete a custodiar, a no realizar ninguna intervención, manipulación, modificación o transformación de los equipos entregados, siendo el responsable del buen uso de los mismos. No podrá cederlos o entregarlos a terceros, debiendo mantenerlos en su poder durante la vigencia de este contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar para el fin contratado. En el caso de compra, los equipos serán propiedad del CLIENTE, este deberá responsabilizarse de la manipulación y el buen uso de los mismos.

El OPERADOR prestará el servicio de asistencia técnica en el domicilio, a solicitud del CLIENTE siempre mediante el pago del precio establecido para las intervenciones fuera de garantía. El OPERADOR durante la vigencia de este contrato podrá sustituir por motivos técnicos el equipo o equipos, por otros con iguales o mejores prestaciones.

#### **DECIMOTERCERA.- Devolución de los equipos**

En el momento de terminación o resolución del contrato, el CLIENTE devolverá los equipos que sean propiedad del OPERADOR en perfecto estado, salvo el normal desgaste por uso de los mismos. Si por cualquier causa atribuible al CLIENTE, los equipos no fueran recibidos por el OPERADOR en el plazo de treinta días naturales desde la terminación del contrato, El CLIENTE deberá indemnizar al OPERADOR con una cantidad equivalente al coste de reposición de los mismos.

#### **DECIMOCUARTA.- Uso de fachada y acceso al domicilio del cliente**

El CLIENTE autoriza al OPERADOR el uso de su fachada para la colocación y paso de las instalaciones necesarias para el suministro de sus servicios, así como para el mantenimiento, modificación y retirada de la instalación y equipos en el interior del domicilio, consintiendo en el acceso a su domicilio a los expresados fines. Dicha autorización implica la de la Comunidad de Propietarios en que se ubica la finca y la del dueño de ésta, si fuera distinto del CLIENTE, de conformidad con el Real Decreto

346/2011, de 11 de marzo, sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación. La rescisión del contrato no implica la retirada de la autorización del uso y paso por fachada de las instalaciones del OPERADOR, siendo por cuenta del CLIENTE los gastos que ello pudiera ocasionar en caso de obligar al OPERADOR a su retirada. El OPERADOR se compromete a efectuar y fijar los elementos exclusivamente necesarios para dar sus servicios, responsabilizándose de hacerlo en las mejores condiciones posibles, de cualquier daño que se pudiese ocasionar durante la ejecución del trabajo o posteriormente por los elementos instalados. Y a modificar por su cuenta, dichas instalaciones, bajo petición del dueño cuando así lo solicite por cualquier modificación que desee realizar en su fachada.

#### **DECIMOQUINTA.- Compromiso de Permanencia**

Si el CLIENTE hace uso del apartado Compromiso de Permanencia por haber hecho uso del mismo según lo especificado en el anverso del presente contrato y el CLIENTE suspende la prestación de los servicios, solicita la baja o la portabilidad dentro del periodo con compromiso de permanencia, supondrá el pago al OPERADOR de la penalización establecida.

#### **DECIMOSEXTA.- Mantenimiento y averías**

El OPERADOR realizará el mantenimiento de la Red hasta la toma de usuario o PTR sin cargos por estar incluido en los servicios facturados, a menos que el mal funcionamiento sea debido a alguna causa imputable al cliente, o a la manipulación o alteraciones efectuadas en los servicios y o elementos de la instalación, por personas ajenas a nosotros. En caso de que el CLIENTE requiera los servicios de reparación sin que dicha petición esté justificada deberá pagar la tarifa vigente por el desplazamiento de los técnicos a su domicilio.

#### **DECIMOSÉPTIMA.- Traslado de domicilio**

El CLIENTE no podrá trasladar el equipo a un domicilio distinto al de contratación, salvo autorización del OPERADOR.

#### **DECIMOCTAVA.- Cesión del contrato o servicios**

El OPERADOR podrá ceder el presente Contrato en cualquier momento a una Empresa Filial del OPERADOR o sociedades a las que pueda ceder el mismo en virtud de operaciones de índole societario tales como la transformación, fusión, escisión, compra, venta o transmisión de rama de actividad, así como a aquellas entidades con cuya colaboración pueda prestar los Servicios previa notificación escrita a El CLIENTE. El CLIENTE no podrá revender o transferir de forma alguna los Servicios sin autorización previa del OPERADOR, excepto que así lo estipule expresamente la Solicitud de Servicio.

#### **DECIMONOVENA.- Secreto de las telecomunicaciones**

El OPERADOR adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones, en función de las características de la infraestructura utilizada.

#### **VIGÉSIMA.- Protección de datos**

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en la Ley 32/2003, de 23 de noviembre, General de Telecomunicaciones y el R.D. 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. El OPERADOR informa al CLIENTE de la existencia de un fichero automatizado de datos de carácter personal creado por, y bajo la responsabilidad del OPERADOR, al que se incorporarán los datos de carácter personal, y datos de tráfico y facturación del CLIENTE contenidos en este documento y obtenidos como consecuencia de la relación contractual entre las Partes, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión adecuada del servicio contratado, igualmente reconocen haber sido informados del carácter facultativo de contestar a los datos personales de carácter opcional que figuran en el impreso de alta al servicio. Asimismo reconocen haber sido informados de que su negativa a facilitar los datos necesarios a efectos de identificación y facturación podrá implicar la aplicación por parte del OPERADOR de lo establecido en el apartado DÉCIMO de las presentes condiciones. El CLIENTE autoriza expresamente la cesión de los datos de carácter personal contenidos en el fichero automatizado al que hace referencia el apartado a las empresas del grupo de sociedades en que el OPERADOR pudiera estar integrado, así como el canal de distribuidores o agentes que colaboren con el OPERADOR en la prestación de los Servicios. Dicha cesión sólo podrá tener como finalidad la realización de labores de mantenimiento y gestión de los servicios ofertados por el OPERADOR y con actividades directamente relacionadas con los mismos. De acuerdo con esta cesión, los distribuidores tendrán acceso simultáneo con el OPERADOR a los datos de carácter personal de los firmantes. No obstante, el OPERADOR será responsable frente a los firmantes de cualquier utilización distinta a los fines mencionados que se realice como consecuencia de la cesión de datos objeto del presente apartado. El derecho de acceso, rectificación y cancelación podrá ser ejercido por los interesados mediante solicitud por escrito al responsable del fichero:

**Fibratown, S.L.** Calle Tercia, 9  
02200 Casas-Ibáñez (Albacete)

Cualquier otra utilización de los datos de carácter personal, requerirá el previo y expreso consentimiento del cliente. Cuando el OPERADOR proceda, a la cesión de los datos de carácter personal, de conformidad con lo anteriormente establecido, esta circunstancia será debidamente advertida al CLIENTE, junto con la identificación de la sociedad a la que los ceda, el tipo de actividades a las que se dedica y la finalidad que responde la cesión.

El OPERADOR podrá comprobar la solvencia del CLIENTE mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en el artículo 28 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el CLIENTE.

El OPERADOR ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los Datos Personales legalmente requeridos, habiendo sido instalados todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales facilitados al OPERADOR.

#### **Información y Promoción**

El CLIENTE de conformidad con la normativa vigente, podrá desautorizar expresamente en el anverso de este contrato, mediante marcación de la casilla indicada con el texto "*Desear recibir información comercial*", al tratamiento de sus datos para fines de promociones comerciales propias y de las empresas del grupo de sociedades en que el OPERADOR pudiera estar integrado, así como el canal de distribuidores o agentes que pudiesen colaborar con el OPERADOR en la prestación de los Servicios.

#### **VIGESIMOPRIMERA.- Limitación de Garantía.**

OPERADOR no ofrecerá ninguna otra garantía no recogida en los epígrafes anteriores.

#### **VIGESIMOSEGUNDA.- Publicidad de las condiciones generales de contratación**

EL OPERADOR facilitará una copia actualizada de las características del contrato vigente, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y de los servicios objeto del mismo; dicha copia se encontrará accesible en la siguiente dirección electrónica:

[www.appcasasibanez.com](http://www.appcasasibanez.com). Asimismo, el OPERADOR facilitará una copia de dichas condiciones por escrito, si así lo solicita un usuario final, que no deberá afrontar gasto alguno por su recepción, e informarán sobre ellas en el teléfono del Servicio de Atención al Cliente.

#### **VIGESIMOTERCERA.- Interpretación del contrato, modificaciones y legislación aplicable**

El presente Contrato podrá ser modificado de conformidad con la legislación vigente, la invalidez de una o más cláusulas del presente contrato no afectará a la validez del resto de cláusulas no viciadas. En dichas circunstancias, ambas partes aceptarán de buena fe y previa notificación escrita al CLIENTE, sustituir la condición causante de la invalidez por una condición similar que refleje, en la medida de lo posible, el significado de la condición invalidada. La comunicación al CLIENTE de las variaciones producidas se realizará con una antelación mínima de treinta (30) días. Si el CLIENTE no estuviera conforme con la modificación, podrá comunicar al OPERADOR su voluntad de resolver el contrato en un plazo de treinta (30) días desde que reciba la notificación, transcurrido dicho plazo sin que el OPERADOR haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones propuestas. La resolución del Contrato se realizará sin penalización.

Todo ello sin perjuicio de las condiciones particulares de permanencia que, en su caso, pudiera haber suscrito con el OPERADOR.

La formación, ejecución, validez e interpretación del presente contrato se regirá por la legislación de España. Sin embargo, cualquiera de las dos partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares o desagravios permanentes a cualquier tribunal con competencia jurisdiccional. Tanto el CLIENTE como el OPERADOR aceptan que, salvo por lo dispuesto por la legislación aplicable, mantendrán la confidencialidad respecto a la existencia y resultados del procedimiento arbitral, así como el contenido del mismo, y solicitarán a los árbitros que mantengan la misma obligación de confidencialidad.

En la web del OPERADOR [www.appcasasibanez.com](http://www.appcasasibanez.com) se encuentra disponible las condiciones del contrato actualizadas.

#### **VIGESIMOCUARTA.- Fuero.**

Ambas partes renuncian a su propio fuero y a cualquier otro que por ley les correspondiera, y se someten expresamente a los Tribunales y Juzgados de la ciudad del domicilio social del OPERADOR.

#### **VIGESIMOQUINTA.- Dicción y notificaciones**

Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, competencia o jurisdicción que les pudiera corresponder, acuerdan someter cualquier diferencia o desavenencia que surja en la interpretación, cumplimiento, validez o ejecución de este contrato, a los Juzgados y Tribunales de la ciudad del domicilio social del OPERADOR.

Las comunicaciones entre EL CLIENTE y el OPERADOR, se realizarán a las direcciones que figuran en el contrato, salvo que las partes se notifiquen otra dirección. La notificación del cambio de dirección deberá comunicarse a la otra parte en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la realización de dicho cambio.

#### **CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE TELEFONÍA**

##### **PRIMERA.- Restricción de llamadas asociadas al Servicio de Telefonía**

El CLIENTE puede solicitar la restricción de las llamadas internacionales y/o servicios de tarificación adicional (tanto llamadas a prefijos 803-806-807 y 905, como mensajes). Tras su petición, que será realizada a instancias del CLIENTE dirigida al Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR, el OPERADOR activará la restricción en un plazo máximo de diez (10) días, tras el cual será imposible acceder a este tipo de llamadas desde su terminal telefónico, salvo que el CLIENTE lo vuelva a solicitar.

##### **SEGUNDA.- Inclusión en guía telefónica**

El CLIENTE de conformidad con la normativa vigente, podrá desautorizar expresamente en el anverso de este contrato, mediante marcación de la casilla indicada con el texto: "*No autorizo el uso de mis datos personales para la creación de listines telefónicos ya sea en formato papel o electrónico.*", al tratamiento de los datos autorizados para la inclusión en una guía telefónica de clientes del servicio de telefonía, tanto en formato papel o electrónica.

##### **TERCERA.- Depósito de garantía.**

El OPERADOR podrá solicitar del CLIENTE que constituya un depósito en garantía.

Dicho depósito se constituirá y regirá conforme a la normativa vigente en el momento de su constitución de acuerdo con lo especificado en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos de usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. Si el CLIENTE con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad de su abono, el OPERADOR podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del CLIENTE.

El depósito de garantía podrá serle exigido al CLIENTE tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, en los siguientes supuestos:

- Que sean o hayan sido abonados del servicio y hubieran dejado impagado alguno o varios recibos.
- CLIENTES que tengan contraídas deudas por otro u otros contratos, vigentes o no en ese momento, o bien que se retrasen habitualmente en el pago.

El depósito de garantía podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario, a elección del CLIENTE. Los depósitos no serán remunerados. El operador debe solicitar el depósito por cualquier medio que deje constancia de que el CLIENTE ha recibido esa solicitud, otorgándole un plazo no menor de quince (15) días para su constitución o, en su caso, abono de las cantidades pendientes. Transcurrido este plazo, el OPERADOR podrá desestimar la solicitud de alta del usuario en el servicio o suspenderlo en caso de que el depósito se exija durante la vigencia del contrato. En este último caso, si el CLIENTE no realiza el pago transcurridos diez (10) días tras el segundo requerimiento, el OPERADOR podrá darle de baja del servicio.

#### **CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

##### **PRIMERA.- Límites a la responsabilidad.**

El OPERADOR es responsable únicamente hasta el interfaz físico y lógico perteneciente al CLIENTE. En cuanto a las demás facilidades del servicio, la responsabilidad del OPERADOR estará limitada a la configuración de sus servidores y de la red de su propiedad. No obstante lo anterior, el OPERADOR no se responsabiliza de fallos, interrupciones o mal funcionamiento del servicio imputables a terceros, ni de las posibles pérdidas de mensajes de correo electrónico provocados por la mala configuración de los servidores por parte del CLIENTE o por cualquier otra causa. El mantenimiento de los equipos de comunicaciones y del cableado interior, conectado a un acceso del OPERADOR en el domicilio del CLIENTE es responsabilidad del CLIENTE hasta el punto de terminación de red (PTR), entendiéndose por tal el punto que separa el equipamiento del CLIENTE y el instalado por el OPERADOR.

##### **SEGUNDA.- Parámetros de calidad.**

Debido a las características técnicas del servicio, el OPERADOR no puede garantizar en todo momento la velocidad contratada dependiendo ésta del puerto TCP usado, dirección IP destino y servicio de la capa de aplicación usado según modelo OSI, así como el tráfico generado en un momento dado por cada una de las redes por las que se dirija el tráfico generado o recibido por el CLIENTE.

##### **TERCERA.- Direcciones IP**

Las direcciones IP no son propiedad del CLIENTE, por lo que el OPERADOR podrá modificar las mismas cuando concurren causas que lo justifiquen. Así mismo, el OPERADOR no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de las direcciones IP proporcionadas al CLIENTE.