



La fibra que conecta contigo

**CONDICIONES GENERALES
DE CONTRATACIÓN
DE SERVICIOS**

TELECOMUNICACIONES ZARANDONA TV, S.L.

Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Televisión y Acceso a Internet

1. Objeto

- **1.1.** Es objeto del presente contrato la regulación de las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones por cable TELECOMUNICACIONES ZARANDONA TV, S.L. (en adelante FIBYTEL), y el cliente, demandante de los mismos, una vez realizada la instalación prevista con arreglo a lo dispuesto en la condición tercera, y de acuerdo con las demás condiciones establecidas y la normativa de aplicación.
- **1.2.** FIBYTEL ofrece los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, televisión por cable y acceso a Internet, teniendo el cliente la posibilidad de elegir y contratar los servicios de acuerdo con las ofertas que al efecto realiza FIBYTEL.

2. Abono al servicio

- **2.1.** El abono a los servicios es personal y el cliente no podrá ceder sus derechos a terceros, ni podrá, por tanto, exonerarse de sus responsabilidades frente a FIBYTEL. El cliente utilizará los servicios, en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin objeto de contratación, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo.
- **2.2.** Tanto en los servicios de telefonía fija y móvil, televisión e internet, FIBYTEL cobrará al cliente una cuota de abono, lo que le permitirá conectarse a la red, y, por tanto, tener a su disposición los servicios contratados. En la cuota de abono también se incluye el mantenimiento de la red hasta el punto de terminación de red, donde el cliente se conecta a la misma.
- **2.3.** Queda expresamente prohibida la reproducción, comunicación pública, y difusión por cualquier medio de las emisiones o retransmisiones por TV, o acceso a información, vía Internet, o de cualquier otro servicio objeto del presente contrato en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos, o, en general, para cualquier otro uso no especificado en las presentes condiciones generales.
- **2.4.** El cliente se compromete a comunicar por escrito a FIBYTEL cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos antes de que sean efectivos.

En el supuesto de fallecimiento del cliente tendrá derecho a sucederle en la titularidad del contrato el heredero o legatario que haya de sucederle en la propiedad de la vivienda o local en que esté instalado el servicio.

Cuando el cliente tenga la consideración de persona jurídica, y esta se extinga por fusión, absorción, o causas análogas, tendrá derecho a subrogarse en dicho contrato de abono la persona o entidad que, con tal motivo le suceda en el derecho de propiedad o en el uso del local donde esté instalado el servicio.

- **2.5.** FIBYTEL adoptará las medidas necesarias para asegurar la permanencia, continuidad y calidad de la prestación de los servicios contratados. En cualquier caso, FIBYTEL respetará los

niveles de calidad establecidos, **pudiendo realizar interrupciones ocasionales para la mejora del servicio**, sin que ello suponga, a efectos de responsabilidad, ningún incumplimiento del contrato.

- **2.6.** FIBYTEL no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción de los servicios en los siguientes supuestos:
 - Incorrecta o inadecuada utilización de los equipos por parte del cliente o de las personas a su cargo.
 - Incumplimiento grave por parte del cliente de las condiciones contractuales
 - 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.
 - Resoluciones administrativas o judiciales.
 - Supuestos de fuerza mayor y/o casos fortuitos. En este supuesto FIBYTEL procederá a la devolución automática al cliente del importe de la cuota de abono, y de otros importes independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.
- **2.7.** FIBYTEL garantiza la calidad exigida en cada momento respecto a los servicios ofrecidos. El cliente podrá acudir a nuestro servicio de atención al cliente para comunicar cualquier avería o interrupción del servicio. FIBYTEL se compromete a atender en un plazo máximo de 48 horas cualquier avería que suponga la interrupción de dicho servicio. En el caso de que se incumpla este compromiso, el cliente tendrá derecho a una indemnización igual a la cuota mensual vigente en el momento de la interrupción del servicio afectado, con el límite máximo por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes del importe de la cuota mensual del servicio afectado. En este caso el cliente deberá presentar la reclamación oportuna según lo especificado en el apartado “RECLAMACIONES” de estas condiciones generales y el descuento se incluirá siempre que sea posible técnicamente, en la factura del mes siguiente al mes en que se produzca la incidencia. No obstante en el caso del servicio de telefonía, a este descuento será acumulable la indemnización prevista en el párrafo siguiente.
- **2.8.** En el servicio de telefonía, FIBYTEL garantiza los niveles de calidad establecidos en aplicación de la normativa vigente, y en el supuesto de que se superasen los índices de interrupción establecidos al efecto, el cliente tendrá derecho a una indemnización igual a la mayor de las cantidades siguientes:
 - El promedio del importe facturado por todos los servicios telefónicos interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción prorrateado por el tiempo que haya durado la misma.
 - Cinco veces la cuota mensual de abono de telefonía vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta. Se le indemnizará de forma automática en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio suponga una indemnización por un importe superior a un euro.
- **2.9.** El mantenimiento y conservación del número telefónico por parte del cliente se llevará a cabo con arreglo a lo dispuesto en la legislación vigente.

3. Instalaciones

3.1. Documento de conformidad a la instalación

- **3.1.1.** FIBYTEL procederá a la instalación del servicio en el plazo de **tres meses** desde la firma del contrato, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o análogos, no imputables a FIBYTEL.

El cliente tendrá derecho a recibir la prestación de los servicios contratados en el plazo de **una semana** a contar desde la fecha en que FIBYTEL realiza todas las instalaciones necesarias para la recepción de dichos servicios. Una vez realizadas las instalaciones el cliente recibirá el correspondiente Documento de Conformidad con la instalación, el cual será considerado parte integrante del presente contrato.

3.2. Equipos

- **3.2.1.** Entregados por FIBYTEL:
 - 3.2.1.1. FIBYTEL entregará al cliente, en perfectas condiciones de uso, los equipos necesarios para la prestación del servicio. El documento de Conformidad a la instalación incluirá una relación de los equipos entregados.
 - 3.2.1.2. Cuando el cliente utilice equipamientos de su propiedad para la recepción de los diferentes servicios de FIBYTEL, estos deberán estar, en su caso, debidamente homologados, y serán compatibles con las instalaciones de FIBYTEL.
 - 3.2.1.3. Los equipos instalados por FIBYTEL forman parte de la red, y pueden llevar asociados costes en concepto de mantenimiento o provisión del servicio. Estos no podrán ser cedidos, subarrendados o entregados a terceros, debiendo el cliente mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado. El cliente es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuado o no autorizado de los equipos entregados, así como por el extravío, robo, hurto, destrucción o deterioro de los mismos, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse o reparación que tuviera que llevarse a efecto.
 - 3.2.1.4. FIBYTEL velará por la continua actualización de los equipos o sistemas entregados, y podrá sustituirlos por otros de superior tecnología y prestaciones más avanzadas, siendo de aplicación al nuevo equipo o sistema, desde que finalice su instalación, las tarifas vigentes en dicho momento, salvo que el cliente manifieste expresamente su deseo de mantener equipos anteriores y siempre que técnicamente sea posible.
- **3.2.2.** Otros Equipos
 - 3.2.2.1. En el servicio de telefonía, el cliente podrá conectar equipos que no sean propiedad de FIBYTEL, siempre que estos se encuentren homologados por el órgano competente. Para el resto de los servicios, en caso de instalación de equipos no propiedad de FIBYTEL, estos deberán de ser compatibles con las instalaciones de la misma.
 - 3.2.2.2. El cliente **será responsable** ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de FIBYTEL.

3.3. Instalación, Mantenimiento y Averías

- **3.3.1.** La instalación de los equipos se realizará en el domicilio indicado por el cliente y en el lugar o lugares acordados en el presente contrato.
- **3.3.2.** Será por cuenta de FIBYTEL la instalación de los equipos hasta el Punto de Terminación de Red (PTR). A estos efectos, se considera Punto de Terminación de Red(PTR):

- La toma de cliente, en los supuestos en que la instalación se realiza por fachada o patio. Dicha toma se localizará en el punto físico por el que accede a la vivienda el cable que transporta la señal suministrada.
- El punto de conexión de red privada de cliente, en los supuestos en que la instalación se realiza por derivación o por conductos interiores del edificio.

A petición del cliente se podrán realizar **a su costa** otras instalaciones siempre que técnicamente sea posible, y previa aceptación del presupuesto de la instalación adicional.

- **3.3.3.** FIBYTEL realizará, sin coste para el cliente, el mantenimiento ordinario de los equipos entregados, durante toda la vigencia del presente contrato. No obstante, **serán a cargo del cliente** todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de la instalación, materiales y/o equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por personal no autorizado por FIBYTEL, o usados para un fin distinto del contratado.

3.4. Acceso a la dirección de suministro del cliente

Previo concertación de visita el cliente facilitará el acceso a su dirección de suministro al personal autorizado por FIBYTEL, debidamente identificado, para efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, operaciones de mantenimiento, localización o reparación de averías, y en cualquier caso que sea necesaria para el cumplimiento del presente contrato.

3.5. Devolución de los equipos

Una vez finalizado o resuelto el presente contrato, el cliente devolverá a FIBYTEL la totalidad de los equipos que le hubieren sido entregados. A tal fin, personal debidamente identificado, recogerá dichos equipos en el domicilio del cliente, sin cargo para este, salvo que la causa de resolución del contrato sea la falta de pago, en cuyo caso el cliente **abonará a FIBYTEL los gastos que se ocasionen por la retirada de equipos, y desconexión, incluidos los de desplazamiento.**

En el supuesto de que el cliente no facilitara la retirada de los equipos en un plazo máximo de treinta días naturales desde la resolución o finalización del contrato se obliga a **indemnizar** a FIBYTEL por una cantidad igual al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales características que los equipos retenidos.

3.6. Cambio de dirección de suministro

El cliente no trasladará los equipos a una dirección distinta de la determinada en el presente contrato, salvo autorización escrita por parte de FIBYTEL.

4. Tarifas y garantías

- **4.1.** FIBYTEL facturará al cliente la prestación de los servicios suministrados con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento. La modificación de las mismas será comunicada al cliente con suficiente antelación, previa notificación a la Administración y a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, en los términos legalmente establecidos. En el supuesto de que la modificación de los servicios llevara consigo la modificación de las tarifas, FIBYTEL notificará al cliente el alcance y contenido de cada una de las modificaciones que vayan a realizarse, con una antelación mínima de 15 días a su entrada en vigor, y en el caso de que el cliente no las

aceptara podrá rescindir anticipadamente el contrato. En cualquier otro caso las nuevas condiciones se entenderán aceptadas por el cliente.

- **4.2.** FIBYTEL podrá solicitar, tanto en el momento de contratar, como durante la vigencia del contrato la constitución de un **depósito de garantía no remunerado**, en efectivo o mediante aval bancario, cuyo importe se adecuará a la normativa vigente en cada momento, en los siguientes supuestos:
- En los términos establecidos en la legislación vigente y siempre por motivos justificados, FIBYTEL podrá condicionar la prestación de sus servicios, tanto en el momento de la contratación, como en el curso de la vigencia del contrato, a la constitución de un depósito no remunerado, en efectivo o aval bancario, cuyo importe constituirá el límite máximo de crédito fijado para el cliente para cualquiera de los servicios contratados. Serán, motivos justificados, a estos efectos, la existencia de un riesgo potencial de morosidad por parte del cliente, la negativa de este a facilitar datos de facturación y cobro, y/o la ausencia de acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones de pago que se derivan del presente contrato.
- Sin perjuicio de lo anterior, y para el supuesto del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, los supuestos en los que se podrá pedir este depósito de garantía son los establecidos en el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril:

En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad. La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamenta la exigencia del depósito. En el caso de negarse el abonado a su constitución, FIBYTEL podrá desestimar su solicitud. En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento, o bien que, de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.

Para los abonados al servicio telefónico disponible al público que sean titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos. La cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato, o en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo. En el supuesto de no constituirse el depósito en el plazo de quince días siguientes a su requerimiento fehaciente por FIBYTEL, esta podrá suspender el servicio contratado. También podrá dar de baja al abonado si transcurrido un nuevo plazo de diez días, desde un segundo requerimiento no se constituyese el depósito. Este no será remunerado y se cancelará cuando desaparezcan las causas que lo motivaron.

El depósito se devolverá en cuanto FIBYTEL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, o cuando en el plazo de un año no se hayan producido retrasos en los pagos. Si el cliente con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad del abono, FIBYTEL ejecutará la garantía por el total de la deuda contraída quedando el remanente a disposición del cliente. Si este hubiera pagado todos los recibos, el depósito le será devuelto íntegramente.

- **4.3.** FIBYTEL facturará al cliente la cuota de inscripción o alta, cuyo importe será el establecido en las tarifas vigentes a la firma del presente contrato. Dicha cuota de inscripción será abonada por el cliente una vez se lleve a cabo la instalación, y tras la firma del Documento de Conformidad de la instalación. **La cuota de inscripción no será reembolsable en ningún caso,** y no tiene carácter de depósito, fianza, préstamo, pago a cuenta u otra figura de naturaleza análoga.
- **4.4.** El cliente conoce y acepta las tarifas vigentes en la fecha de la firma del presente contrato.
- **4.5.** FIBYTEL realizará el mantenimiento ordinario de los equipos puestos a disposición del cliente para la prestación de los servicios. No obstante, serán a cargo del cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el cliente o por cualquier técnico no autorizado por FIBYTEL, o utilizados para un fin distinto del contratado.
- **4.6.** Las averías que se produzcan en equipos o instalaciones propiedad de FIBYTEL serán reparadas a la mayor brevedad, desde que FIBYTEL tenga conocimiento de las mismas, pudiendo optar por la sustitución de los mismos cuando la gravedad de la avería lo aconseje, a criterio de los técnicos. En este supuesto, todas las intervenciones se efectuarán sin cargo alguno para el cliente.
- **4.7.** El cliente tendrá derecho a conservar su número telefónico cuando cambie de operador de red telefónica pública fija siempre que no haya modificación de servicio ni de ubicación física.

5. Facturación y forma de pago

- **5.1.** Salvo pacto en contrario FIBYTEL emitirá mensualmente la factura a abonar por el cliente, de conformidad con las tarifas vigentes y aplicando el IVA y los que resultaren aplicables. Las cuotas mensuales se devengarán el día primero de cada mes, y los servicios, una vez prestados. A estos efectos las facturas emitidas por FIBYTEL contienen el concepto por cuotas del mes corriente de su emisión y el concepto de los servicios devengados durante el periodo de consumo anterior que, con carácter general y salvo acuerdo en contrario no será inferior a un mes.

No obstante, FIBYTEL podrá adelantar la facturación y el cobro de los importes devengados cuando se produzcan las siguientes circunstancias:

- El cliente supere el límite de crédito fijado por FIBYTEL.
 - Se produzca la suspensión o interrupción del servicio.
 - Se extinga el contrato por causa imputable al cliente.
 - En casos de fraude o riesgos de impago.
- **5.2.** El cliente podrá solicitar a FIBYTEL la facturación desglosada de los servicios básicos y, en su caso, los adicionales contratados, con carácter gratuito, excepto el detalle de llamadas metropolitanas, cuyo servicio debe solicitarse expresamente, sin perjuicio de que su abono habrá de hacerse efectivo íntegramente en un acto único, salvando lo dispuesto en materia de servicios de tarificación adicional.

En el supuesto de servicio de tarificación adicional, u otros servicios que no se correspondan con comunicaciones electrónicas el alcance de la mencionada desagregación podrá conllevar que, a instancias del cliente, se le entreguen facturas independientes.

Ambas partes reconocen expresamente que los registros informáticos de FIBYTEL y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios solicitados y efectivamente consumidos por el cliente.

- **5.3.** Salvo que en las condiciones particulares se haya definido otra forma de pago, el cliente se compromete a realizar el pago preferentemente mediante domiciliación bancaria, en una sucursal sita en territorio español, manteniendo saldo suficiente en la cuenta bancaria para atender el pago de las cantidades adeudadas. Asimismo, el cliente podrá realizar el pago por cualquier medio de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial, si bien esta modalidad de pago debe ser solicitada expresamente.
- **5.4.** El retraso en el pago de más de treinta días naturales desde la presentación al cobro de la factura, implicará el devengo de intereses de demora que será el interés legal del dinero incrementado en dos puntos, todo ello sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse. Los intereses de demora se calcularán por días, basados en un año de 360 días.
- **5.5.** Durante la prestación del servicio al cliente, FIBYTEL podrá insertar mensajes recordatorios de la situación de mora a fin de informarle de su obligación de pago, preservando en todo caso el secreto de las comunicaciones y la intimidad del cliente.

6. Suspensión del servicio por falta de pago y suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente

- **6.1.** FIBYTEL podrá suspender el servicio al cliente, en caso de falta de pago, en un plazo superior a un mes desde la fecha de presentación o puesta al cobro de la factura impagada, no obstante se mantendrá el servicio de llamadas entrantes y salientes de urgencia. La suspensión del servicio no podrá efectuarse en día festivo. Cuando el retraso en el pago del servicio telefónico sea superior a tres meses, o se haya incurrido en suspensión temporal del mismo por mora, en dos ocasiones, FIBYTEL tendrá derecho a la suspensión definitiva del servicio y a la resolución del contrato.
- **6.2.** FIBYTEL informará al cliente de la suspensión del servicio de telefonía y del momento en que será efectivo con un mínimo 15 días de antelación.
- **6.3.** Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión de los servicios de TV y/o acceso a Internet, FIBYTEL restablecerá el servicio al cliente dentro de los dos días laborables siguientes a la fecha en que tenga constancia del pago efectivo y en el día laborable siguiente para el servicio de telefonía. A tal efecto, el cliente deberá de satisfacer la cuota de reconexión aplicable, de acuerdo con las tarifas vigentes.
- **6.4.** En el servicio de telefonía el cliente podrá solicitar a FIBYTEL la suspensión temporal del servicio por un periodo determinado que no será inferior a un mes ni superior a tres meses. En este caso se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional al tiempo que afecte, que en ningún caso podrá exceder de noventa días por año natural.
- **6.5.** En el supuesto de que el cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, FIBYTEL no interrumpirá ni suspenderá en servicio, mientras el procedimiento se está substanciado, siempre que el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a FIBYTEL.

- **6.6.** El cliente tendrá derecho a solicitar de FIBYTEL la suspensión del servicio telefónico fijo contenido en el presente contrato, que se deberá hacer efectiva en los diez días siguientes a la formalización de la petición. El periodo de suspensión estará comprendido entre un mes como mínimo y tres meses como máximo, sin que exceda en ningún caso de noventa días por año natural.

En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo a que afecte.

Para solicitar la suspensión temporal del servicio el cliente deberá cursar petición con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad.

A tal efecto podrá cursar llamada al teléfono de atención al cliente, o bien al correo electrónico FIBYTEL@FIBYTEL.com

7. Servicios de tarificación adicional

- **7.1.** FIBYTEL garantiza al cliente la desconexión de los servicios de tarificación adicional y de llamadas internacionales, previa solicitud expresa, que se formalizará por escrito, con indicación de fecha y firmada por el cliente, su apoderado, o representante. Esta se ejecutará en el plazo máximo de diez días desde la recepción de la petición y será gratuita siempre que la ejerza por un máximo de tres veces al año. Las restantes serán retribuidas en función de los costes inducidos.

Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior, no serán de libre acceso los servicios de tarificación adicional que se presten a través del código 907, y de los códigos 803, 806, y 807 seguidos por las cifras 6, 7, 8 o 9. En estos supuestos, el cliente, deberá solicitar expresamente a FIBYTEL el acceso a estos servicios mediante solicitud escrita, con indicación de la fecha y firma del mismo, o de su representante o apoderado.

Las mencionadas solicitudes deben dirigirse a FIBYTEL por vía telefónica (Centro de Atención al Cliente), a nuestra oficina comercial, o bien al correo electrónico FIBYTEL@FIBYTEL.com

- **7.2.** FIBYTEL no suspenderá el servicio telefónico disponible al público en caso de desacuerdo del cliente con la facturación de los servicios de tarificación adicional si este **paga el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponde a los prestadores del servicio de tarificación adicional**. Para el mantenimiento del servicio de tarificación adicional será necesario que el cliente presente ante FIBYTEL el correspondiente resguardo acreditativo de haber presentado una reclamación al respecto ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, y que mientras se sustancia la disconformidad, y por el tiempo que dure la misma, realice una consignación por el importe de la reclamación, entregando el respectivo resguardo acreditativo a los servicios de FIBYTEL.

8. Servicios de pago por unidad de uso

- **8.1.** FIBYTEL podrá ofrecer el acceso por diferentes medios a servicios de pago por unidad de uso, tales como pago por visión, telecarga, video bajo demanda, etc.

- **8.2.** El cliente tendrá acceso a los servicios por los seleccionados, los cuales serán utilizables dentro del plazo comunicado por FIBYTEL en el momento de la solicitud de los mismos. Una vez solicitado un pedido, el cliente podrá anularlo, diferirlo o modificarlo, siempre y cuando no se haya iniciado su prestación.
- **8.3.** Se podrá incluir la facturación de los servicios de pago por unidad de uso, una vez prestados, en cualquier factura que se emita por la prestación del servicio.
- **8.4.** En caso de impago por los servicios de pago por unidad de uso, FIBYTEL se reserva el derecho de suspender el acceso a dichos servicios.

9. Programación de TV por Cable

- **9.1.** El orden y número de canales comercializados, así como la programación, **podrán ser modificados total o parcialmente por FIBYTEL, informando previamente al cliente.**
- **9.2.** Será responsabilidad exclusiva del programador el respeto a las condiciones de emisión establecidas para la protección de la juventud y de la infancia en la normativa vigente. No obstante FIBYTEL advierte de la posible retransmisión de programas de televisión para adultos.
- **9.3.** FIBYTEL podrá suspender temporalmente la prestación del servicio en los casos en que sea necesario el reajuste de los canales contratados.

10. Servicio de acceso a Internet

- **10.1.** FIBYTEL proporcionará al cliente un identificador (Dirección IP de Internet) para el acceso al servicio. Para la utilización de los servicios adicionales que se facilitan a través de Internet, tales como el correo electrónico, el espacio WEB, y otros, FIBYTEL proporcionará las claves de acceso, que serán de carácter personal e intransferible, obligándose el cliente a preservar la confidencialidad y exclusividad de las mismas, asumiendo, por tanto, todo tipo de consecuencias derivadas del quebrantamiento de estas obligaciones. Estas claves podrán ser modificadas a instancia de cualquiera de las partes; no obstante cuando lo fueran a solicitud de FIBYTEL, esta comunicará al cliente la fecha de desactivación y sustitución de las mismas por otras nuevas. A partir de esa fecha el cliente no será responsable del uso que se haga de las antiguas claves.
- **10.2.** FIBYTEL realizará sus mayores esfuerzos para asegurar, en todo momento, la máxima calidad en la prestación de los servicios, que, en cualquier caso, serán los mínimos exigidos por la legislación vigente. No obstante FIBYTEL no será responsable por cualquier interrupción o mal funcionamiento del servicio, como consecuencia de la interrupción prolongada del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), medios técnicos externos, fuerza mayor, caso fortuito o por acciones u omisiones directa o indirectamente imputables al cliente o a terceros ajenos a FIBYTEL. En ningún caso FIBYTEL será responsable de los daños inmateriales que puedan derivarse para el cliente de la utilización de los servicios contratados, tales como el perjuicio comercial o de explotación, ni del lucro cesante.

La responsabilidad de FIBYTEL respecto a daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños y el abono de intereses en caso de incumplimiento, no excederá en ningún caso de la totalidad del precio pagado por el cliente, sin contar descuentos ni bonificaciones, como consecuencia del presente contrato.

- **10.3.** Todo intento de violación por parte del cliente de los niveles de acceso a Internet, manipulación incorrecta de datos, duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por propiedad intelectual u otros derechos legales, así como cualquier otro supuesto de uso para fines distintos de los servicios de acceso a Internet contratados por FIBYTEL, conllevará el derecho de FIBYTEL a la cancelación automática del referido servicio así como del acceso al mismo, todo ello sin perjuicio del derecho a realizar las reclamaciones económicas y legales a las que hubiere lugar.

FIBYTEL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el cliente o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por FIBYTEL, o bien que difundan a través de su red. Asimismo FIBYTEL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por FIBYTEL o a través de la red de FIBYTEL.

El cliente acepta expresamente dejar exento a FIBYTEL de cualquier responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas, informaciones y opiniones, cualquiera que sea su origen, que circulen por su red o por las redes a las que el cliente pueda acceder a través de la red de FIBYTEL. El cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a los contenidos anteriormente señalados, así como de su reproducción o difusión. FIBYTEL no será responsable de las infracciones de cualquier cliente que afecten a los derechos de otro cliente de FIBYTEL, o de terceros, incluyendo los derechos de Copyright, marcas, patentes, información confidencial, t cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial.

Sin perjuicio de lo anterior, FIBYTEL podrá, a su exclusivo criterio y sin que de lugar a indemnización alguna, suspender de forma inmediata y sin previo aviso, 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 por cualquier medio tenga conocimiento de que el cliente está violando los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto de las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, protección de datos, etc.); o bien está utilizando el servidor de FIBYTEL para 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; la inclusión o introducción de cualquier virus informático, applets, controles Activos, archivos defectuosos, o cualquier otro software o programa informático que pueda causar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios; alterar o intervenir por medios fraudulentos páginas Web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos; enviar correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo (Spam) tanto a un tercero, sea este cliente o no de FIBYTEL, como a los propios servidores de FIBYTEL; utilizar de forma indebida o inadecuada, respecto a su normal funcionamiento y finalidad, aquellos servicios que, en su caso, puedan prestarse, tales como Chat-areas, net -meetings, grupos de noticias, foros, etc.

FIBYTEL responderá única y exclusivamente de los servicios que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por FIBYTEL e identificados con su Copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurren causas de fuerza mayor o en los que la configuración de los equipos del cliente no sea la adecuada para permitir el correcto uso de los servicios prestados por FIBYTEL.

El cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. FIBYTEL en ningún caso asumirá gasto ni indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

El cliente se obliga a no utilizar las facilidades del servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la Ley. Asimismo el cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por el a utilizar el servicio. Además el cliente se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes (dichas restricciones serán comunicadas por FIBYTEL o el proveedor de información).

La responsabilidad por el acceso y uso de los contenidos que circulan en Internet se regulará por las restantes cláusulas del presente contrato en todo lo no regulado expresamente en la presente cláusula en relación con el mismo.

El cliente reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que salvo acuerdo particular entre el cliente y el titular de los mencionados derechos, el cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para sus propias necesidades, así como a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que tiene acceso o de los resultados obtenidos gracias a la utilización de los servicios de Internet. El cliente se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o de FIBYTEL, dejando en todo caso indemne a FIBYTEL frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

Particularmente el cliente se obliga a no usar su página Web personal, alojada en el servidor de FIBYTEL, de forma que albergue o remita a cualquier género de información o datos contrarios a FIBYTEL, a cualquier tercero, a las leyes, a la moral o el orden público o que inciten a la violencia o la discriminación por razones sexuales, ideológicas, religiosas o raciales.

El cliente se obliga a no conectar a la red equipos o sistemas (hardware y/o software) que no hayan obtenido los correspondientes certificados de homologación, aceptación técnica o titulación europea equivalente.

11. Duración del contrato y causas de resolución

- **11.1.** La duración del presente contrato será por un año a contar desde la firma del mismo, y se considerará prorrogado por plazos iguales si por medio fehaciente no manifiesta ninguna

de las partes su voluntad de no renovarlo, con un mes de anticipación a la fecha de vencimiento o de quince días en lo que al servicio telefónico respecta. Sin embargo, el cliente en todo momento tendrá la facultad de darlo por terminado después de transcurridos dos (2) días hábiles, desde que, de modo fehaciente, comunique esta decisión a FIBYTEL. A estos efectos se considerará exclusivamente como únicos procedimientos válidos para la comunicación de la resolución del contrato aquellos que se utilizaron para la formalización del mismo; esto es, la comunicación formal por escrito debidamente firmada, bien sea remitida por correo, o registrada personalmente en cualquiera de las oficinas abiertas al público. Adicionalmente se admitirán las comunicaciones remitidas en formato telemático, mediante la utilización de firma electrónica reconocida.

- **11.2. FIBYTEL podrá resolver el presente contrato por las siguientes causas:**
 - **Cese de actividades.**
 - **Cuando el cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el servicio contraviniendo la normativa vigente y atente contra el respeto e intimidad de las personas.**
 - **Cuando el cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico.**
 - **Acciones fraudulentas del cliente que permitan a personas ajenas a este contrato recibir los servicios objeto del mismo.**
 - **Incumplimiento grave por parte del cliente de las obligaciones previstas en el presente contrato.**
 - **En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.**
 - **Actos realizados por el cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de FIBYTEL.**

La eficacia de la resolución del contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en se produzca la desconexión efectiva del servicio. En lo que al servicio de telefonía se refiere, la resolución del contrato se producirá en los supuestos previstos en las disposiciones legales y reglamentarias que resulten de aplicación.

- **11.3.** Sin perjuicio de la resolución del presente contrato, FIBYTEL podrá reclamar judicialmente las cantidades adeudadas, los intereses devengados, los equipos entregados propiedad de FIBYTEL y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación del cliente.
- **11.4. FIBYTEL podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago de los servicios de TV e Internet, transcurridos veinte días naturales desde que se hubiera producido la suspensión del servicio, previo requerimiento al cliente, concediéndole un plazo adicional de diez días naturales para satisfacer la deuda.**
- **11.5. FIBYTEL podrá resolver el presente contrato en caso de mora del pago del servicio telefónico por un periodo superior a tres meses, o en caso de que tenga lugar la suspensión temporal de este servicio en dos ocasiones por razones de mora en el pago.**

- **11.6.** En ningún caso, la resolución del presente contrato exonerará al cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la definitiva desconexión del servicio.

12. Reclamaciones y política de compensaciones

- **12.1.** Las reclamaciones referidas a precios, facturaciones o cualquier otra cuestión que pudieran plantearse en relación con el servicio, podrán formularse ante cualquier oficina comercial de FIBYTEL, en el plazo de un mes a partir de que se tenga conocimiento del hecho que las motive. Asimismo está habilitado a estos efectos la dirección de correo electrónico FIBYTEL@FIBYTEL.com. Desde el momento de formular la reclamación, FIBYTEL asignará un número de serie a la misma que se le proporcionará al reclamante. Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria en el plazo de un mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- **12.2.** Las reclamaciones, incluso las relativas a facturación, en ningún caso serán justificación para la demora en el pago de las facturas, y ello sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 7ª de las presentes condiciones en materia de servicios de tarificación adicional.
- **12.3.** Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de FIBYTEL y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios de telefonía, Internet y televisión solicitados y efectivamente consumidos por el cliente.
- **12.4.** En el servicio de telefonía, FIBYTEL garantiza los niveles de calidad establecidos en aplicación de la normativa vigente, y en concreto, cuando sufra interrupciones temporales del servicio FIBYTEL 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 a al periodo de consumo efectivo realizado.
 - Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

FIBYTEL indemnizará automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro, en el supuesto de detección de la avería a través de sus sistemas, o, en su caso, previa comunicación por parte del cliente.

- **12.5.** En el supuesto de que un cliente sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, FIBYTEL se obliga a compensar al cliente con la devolución del importe de la cuota de abono, si hubiera sido desembolsada previamente por el cliente, así como otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

En cualquier caso, FIBYTEL indemnizará al cliente de forma automática, en la factura correspondiente al periodo inmediato 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, de acuerdo con la fórmula incorporada para el servicio de telefonía en la

cláusula 12.4. En la factura subsiguiente se constará la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación otorgada.

- **12.6.** Cuando se produzcan restricciones o interrupciones de otros servicios durante un periodo superior a setenta y dos horas, FIBYTEL indemnizará al cliente con una cantidad que será igual al precio que el mismo pago, por todos los conceptos relativos a este servicio, en proporción al periodo de tiempo que haya durado la interrupción.

Esta compensación se realizará de forma automática cuando FIBYTEL detecte la interrupción a través de sus sistemas, o, en su caso, previa comunicación por parte del cliente, y se compensará dicho importe con la factura correspondiente al mes siguiente al de la interrupción, o, en su caso, por cualquier otro medio pactado con el cliente.

- **12.7.** Las compensaciones establecidas en las cláusulas 12.4., 12.5., y 12.6. no serán de aplicación en los supuestos previstos en la cláusula 2.5.

13. Sometimiento al sistema arbitral de consumo

- **13.1.** El cliente y FIBYTEL se someten expresamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación derivada del presente contrato, salvo en los casos de retraso o falta de pago por parte del cliente.
- **13.2.** Para todas las cuestiones judiciales que sean presupuesto o consecuencia del procedimiento arbitral, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar del suministro.

14. Secreto de las comunicaciones en telefonía

- **14.1.** FIBYTEL se compromete a la adopción de las medidas y a la instalación de los elementos técnicos a su alcance tendentes a garantizar el secreto del contenido de la señal a través de su propia red, quedando exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención por el cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a la misma, que quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.
- **14.2.** FIBYTEL se compromete a la total destrucción de los datos de carácter personal sobre el tráfico que hayan sido tratados y almacenados para establecer una comunicación, excepto en lo necesario para realizar la facturación, que incluye el plazo para su impugnación o exigencia de pago.

15. Protección de datos

- **15.1.** El cliente reconoce haber sido informado por FIBYTEL y acepta expresamente que sus datos de carácter personal serán incluidos en un fichero de automatizado creado por esta Sociedad con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión adecuados de los servicios contratados, así como las labores relacionadas con los mismos. Igualmente reconoce haber sido informado del carácter facultativo de contestar a los datos personales de carácter opcional que figuran en el impreso de alta en el servicio. Asimismo reconoce haber sido informado de que su negativa a facilitar los datos necesarios a efectos de identificación y

facturación podrá implicar la aplicación por parte de FIBYTEL de lo establecido en la cláusula 4.2. del presente contrato.

- **15.2. El cliente autoriza expresamente la cesión de los datos contenidos en el fichero automatizado al que se hace referencia en la cláusula 15.1. al canal de distribuidores y agentes que colaboran con FIBYTEL en la prestación del servicio.** Dicha cesión solo podrá tener como finalidad la realización por parte de tales distribuidores o agentes, de las labores necesarias para la prestación de los servicios contratados.

Por otra parte FIBYTEL solicita expresamente el consentimiento para el tratamiento de los datos personales del cliente incorporados al presente contrato, y la cesión a su red de distribuidores y agentes, para la información y/o comercialización de los servicios que esté en disposición de proveer, ahora o en futuro. La aceptación expresa del consentimiento y la cesión mencionados, se **sustanciará marcando la casilla prevista al efecto en el anverso de estas Condiciones Generales.**

De acuerdo con esta cesión, las entidades contratadas para la gestión comercial, instalación y mantenimiento y cualquier otra actuación que se lleve a cabo para la mejor prestación del servicio, tendrán acceso simultáneo con FIBYTEL a los datos de carácter personal del cliente. FIBYTEL será responsable frente al cliente de cualquier utilización distinta a los fines mencionados que se realice como consecuencia de la cesión de datos objeto del presente apartado.

- **15.3.** FIBYTEL 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 dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de regulación de Protección de Datos de carácter personal, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente.
- **15.4.** El cliente tendrá derecho de acceso, rectificación y cancelación de sus datos incluidos en el fichero automatizado, mediante solicitud escrita dirigida al responsable del fichero de FIBYTEL, indicando su nombre, apellidos, número de cliente, adjuntando fotocopia del D.N.I., y, en su caso, los de la persona que le represente y el documento acreditativo de tal representación, petición en que se concrete la solicitud, domicilio a efectos de notificaciones y fecha y firma del solicitante, o, **alternativamente**, por cualquier otro medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud, siempre y cuando se cumplan los requisitos referenciados. En el supuesto de que se ejercite el derecho de rectificación, además de remitir la solicitud, de acuerdo con lo antes expuesto, el solicitante deberá acompañar a la misma la documentación justificativa de la rectificación solicitada, salvo que esta dependa exclusivamente del consentimiento del interesado.

16. Propiedad intelectual e industrial

- **16.1.** La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el cliente de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los servicios o con sus contenidos, que en todo caso se registrarán por su normativa específica y por lo dispuesto en el presente contrato. **El cliente será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro cliente de FIBYTEL, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.**

- **16.2.** A estos efectos FIBYTEL podrá requerir al cliente cuantos extremos sean necesarios para que acredite o justifique la titularidad de los derechos de propiedad intelectual o industrial que se atribuye. En el supuesto de que el cliente no acredite esta titularidad, FIBYTEL podrá retirar los contenidos indebidamente utilizados, procediendo además, en su caso, a la resolución inmediata del contrato y sin que esta acción origine indemnización alguna a favor del cliente. Asimismo, FIBYTEL se reserva el derecho a promover las acciones legales que estime pertinentes.

17. Régimen Jurídico

- **17.1.** El cliente contrata con FIBYTEL con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente en España para la prestación de los servicios de telecomunicaciones objeto del presente contrato.
- **17.2.** El presente contrato podrá ser modificado de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al cliente. Si el cliente no estuviera conforme con la modificación, podrá comunicar a FIBYTEL su voluntad de resolver el contrato en un plazo de treinta días desde que reciba la notificación. Transcurrido dicho plazo sin que FIBYTEL haya recibido notificación alguna, se entenderá que el cliente acepta las modificaciones.