

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE IPARFIBRA S.L.

Aquel consumidor o usuario final, ya sea persona física o jurídica que cumplimente debidamente, suscriba y remita a IPARFIBRA SL el formulario "contrato de servicio" que a su disposición se deposita, queda sometido a un acuerdo vinculante con IPARFIBRA SL, con domicilio social en C/ ARGENTINA Nº1 BAJO, Código Postal 01009, de Vitoria, Álava, con sujeción a los siguientes términos y condiciones.

Las presentes condiciones generales, así como las modificaciones posteriores a las mismas que se realicen de conformidad con la normativa vigente, y sin perjuicio de cualesquiera otras condiciones particulares, son las únicas aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones de IPARFIBRA SL (en adelante, "el operador" o "IPARFIBRA") a la persona física o jurídica (en adelante, "el cliente") indicada en el anverso de este contrato.

En caso de contradicción entre los términos y condiciones manifestadas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán siempre las condiciones acordadas en este último instrumento respecto de aquellos términos incompatibles, afectando solo al servicio que se rija por las citadas Condiciones Particulares.

La lectura y aceptación plena de las Condiciones de Contratación (Generales y Particulares) por el Cliente es condición previa necesaria para la prestación de los servicios contratados. Dicha aceptación del documento contractual implica que el Cliente:

- *Ha leído y comprende lo expuesto en él.*
- *Es una persona física, o representa a una persona jurídica, con capacidad suficiente para contratar.*
- *Asume todas las condiciones y obligaciones dispuestas en el contrato.*

### 1.- OBJETO. -

**1.1.-** El presente Contrato tiene por objeto regular la prestación de los Servicios de acceso directo a internet, Voz IP y Telefonía móvil, así como el alquiler de equipos y su mantenimiento.

### 2.- CONTRATACIÓN DEL SERVICIO Y SUCESIÓN DEL CONTRATO. -

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

**2.1.-** El Cliente utilizará el servicio en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo, así como a cualquier otra que, por cualquier motivo, pueda tener acceso al servicio. Por ende, el Cliente sólo podrá utilizar los servicios contratados para sus propios fines, siempre respetando las presentes condiciones y teniendo en cuenta las instrucciones del operador, sin que pueda, en ningún caso revenderlos, cederlos ni prestarlos a terceros.

**2.2.-** En caso de extinción de la sociedad o entidad, cuando el Cliente se trate de una persona jurídica, o en caso de fallecimiento cuando se trate de una persona física, tendrá derecho a sucederle en el Contrato el heredero o legatario, que haya de sucederle en la propiedad o el uso de la vivienda o local en que estén instalados los servicios, y si fueran varios, el que designen los interesados.

**2.3.-** La sucesión en el abono deberá comunicarse a IPARFIBRA en el plazo de seis meses, a partir de la fecha del hecho causante, formalizándose un nuevo Contrato.

**2.4.-** El Cliente deberá comunicar a IPARFIBRA cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos y en los de domiciliación bancaria, 15 días antes del próximo cargo.

### 3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**3.1.-** Por el presente contrato, IPARFIBRA prestará al cliente los servicios de los Servicios de acceso directo a internet, Voz IP y Telefonía móvil, así como el alquiler de equipos y su mantenimiento y, en general, cualquier servicio de comunicaciones electrónicas y de valor añadido (en adelante "el servicio").

**3.2.-** Los servicios ofertados, así como otros que en un futuro se pudiesen ofrecer, se prestarán a cambio de la correspondiente remuneración, a satisfacer por parte del Cliente, confiriendo a éste un derecho de uso sobre los mismos, sometido a los plazos, condiciones y términos de las presentes condiciones generales y de las condiciones particulares que, en su caso, se establezcan.

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

De esta forma, los servicios contratados por el Cliente se regirán por las Condiciones Generales vigentes, así como por las Condiciones Particulares de cada servicio.

**3.3.-** El Cliente podrá ampliar, en cualquier momento, los servicios que previamente hubiese contratado. Cada ampliación que contrate el Cliente dará lugar a un nuevo contrato similar al presente que afectará sólo a los nuevos elementos contratados.

#### **4.- DERECHO DE DESCONEXIÓN Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DESCONEXIÓN (ON/OFF). –**

**4.1.-** Se informa al cliente de su derecho de desconectar su línea de los servicios de llamadas internacionales, de los servicios de tarifas superiores, en especial los servicios de tarificación adicional, y de los servicios de pago por unidad de uso.

**4.2.-** El CLIENTE deberá enviar un correo electrónico a *administración@iparvozip.com*, con cinco días de antelación, indicando la fecha deseada para la ACTIVACIÓN o DESACTIVACIÓN del servicio.

**4.3.-** El CLIENTE abonará a IPARFIBRA, mediante cargo en su cuenta bancaria, el mes o meses ÍNTEGROS en los que disfrutó del servicio.

#### **5.- ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN. -**

**5.1.-** El Contrato entrará en vigor cuando se hayan cumplido las siguientes condiciones:

- a) Comprobación y conformidad por parte del operador de la viabilidad técnica para la prestación del Servicio con la calidad que ofrece el Operador.
- b) Obtención del permiso o autorización del propietario o los propietarios para el acceso e instalación de los equipos y terminales por parte del Operador, en el supuesto de que el Cliente no fuera propietario del local o vivienda donde se va a prestar el/ los servicio/s.
- c) La efectiva firma del Contrato por ambas partes.

**5.2.-** Una vez cumplidas las citadas condiciones, el servicio contratado tendrá la duración prevista en la oferta comercial aceptada por el Cliente.

Dependiendo del tipo de servicio, así como de las condiciones del mismo, el contrato podrá incluir un compromiso de permanencia según se prevea en las Condiciones Particulares de cada servicio contratado, así como en la propuesta comercial aceptada por el cliente.

**FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE**

**5.3.-** Transcurrido el plazo de duración predeterminado, se procederá de manera automática a la renovación de los servicios contratados por períodos anuales. En caso de que el Cliente no quiera la renovación automática del contrato, se deberá comunicar tal intención a IPARFIBRA de manera fehaciente, con al menos 30 días de antelación. De no recibir tal notificación, el Operador considera que el Cliente desea que se continúen prestando los mismos servicios que tenía contratados, con las mismas condiciones de facturación y el mismo método de pago, y con el precio actualizado según las nuevas ofertas del operador.

#### **6.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DE PERMANENCIA. -**

**6.1.-** Determinados Servicios o tarifas de IPARFIBRA pueden conllevar un compromiso de permanencia asociado a descuentos, condiciones ventajosas y/o a la adquisición a precio promocional.

**6.2.-** Dicho compromiso tendrá la duración definida por IPARFIBRA en cada oferta. En caso de que no se establezca un período de permanencia en concreto para cada servicio, éste será, por defecto, de 36 meses.

\_\_\_ Como cliente, acepto la permanencia de 36 meses, renunciando a lo que dispone la Ley General de Telecomunicaciones.

\_\_\_ Como cliente, NO acepto la permanencia de 36 meses.

**6.3.-** Si el Cliente incumple el compromiso de permanencia deberá abonar el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia en función del tipo de oferta a la que el Cliente se haya adherido.

**6.4.-** Cuando el usuario final se trate de una microempresa, pequeñas empresas u organizaciones sin ánimo de lucro, el contrato tendrá una permanencia de 36 meses.

#### **7.- INICIO DE USO. -**

**7.1.-** Una vez activada la línea móvil o el Servicio contratado a IPARFIBRA, estará a disposición del Cliente con carácter inmediato, de acuerdo con las tarifas del Operador y con cargo a su cuenta bancaria.

**7.2.-** La recepción de llamadas o mensajes se activará automáticamente una vez se haya activado el Servicio.

**FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.**

**IPARFIBRA**  
B 01541135  
C/ Argentina, N° 1 Bajo  
01009 - Vitoria-Gasteiz

**7.3.-** El Servicio se le ofrece exclusivamente como Usuario final y según las reglas de un uso razonable y con sentido común. Como tal, el Cliente no está autorizado a:

- a) La reventa de tráfico telefónico.
- b) La comercialización por cualquier medio del mismo o, a falta de una indicación expresa contraria, el uso de la Tarjeta en un dispositivo que no sea un terminal móvil, como un direccionador o encaminador de llamadas telefónicas o de conexiones de datos u otros mecanismos de concentración de tráfico.
- c) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas (números que no son el destino final de la llamada, sino que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado).
- d) El uso irregular de la línea en llamadas continuas como por ejemplo "vigila bebés", "walky talky".
- e) El uso abusivo del Servicio de acceso a Internet superando en un 50% el volumen contratado navegando a velocidad reducida de conexión.

**7.4.-** En caso contrario, el Operador se reserva la facultad de resolver el contrato, limitar el número máximo de Tarjetas contratadas por un único titular, y/o cambiar la tarifa, previa comunicación por parte del mismo en los supuestos d) y e) del presente apartado.

#### **8.- ALTA DE LOS SERVICIOS. -**

**8.1.-** IPARFIBRA establecerá la conexión al servicio en el plazo de aproximadamente sesenta días naturales desde el pago del 100% de la instalación o la firma del Contrato si ésta fuera de fecha posterior, siempre que ello sea técnicamente posible.

**8.2.-** IPARFIBRA acordará con el CLIENTE la fecha de instalación de los servicios. La instalación del servicio y equipo en el domicilio del CLIENTE se realizará razonablemente según las indicaciones del CLIENTE, aunque por razones técnicas IPARFIBRA se reserva el derecho a determinar en función de las mismas la ubicación de los puntos de conexión y el trazado de los cables.

**8.3.-** IPARFIBRA procurará causar las mínimas molestias posibles durante la instalación del servicio y equipo y se compromete a reparar cualquier daño que pudiera ocasionar.

**FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE**

**8.4.-** El CLIENTE facilitará, en horas hábiles, el acceso a su domicilio del personal de IPARFIBRA o de sus empresas colaboradoras, debidamente autorizado e identificado por aquella, con el objeto de verificar el cumplimiento por parte del CLIENTE de todas las obligaciones estipuladas en estas condiciones generales, así como efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, localización o reparación de averías, comunicándole las anomalías que observe en el plazo más breve posible. Asimismo, facilitará el acceso a fin de retirar, si fuera necesario, el material a la fecha de terminación del Contrato y en cuántos casos proceda, legal o contractualmente.

**8.5.-** IPARFIBRA podrá introducir, notificándolo previamente al CLIENTE, cambios en los sistemas, instalaciones y numeración de códigos de CLIENTES y los que exija la organización y necesidades del servicio o la conveniencia y condicionamientos técnicos y/o legales y de progreso.

#### **9.-ENTREGA DE EQUIPOS. -**

**9.1.-** IPARFIBRA entregará al CLIENTE en perfectas condiciones de uso los materiales, equipos y accesorios (que en adelante se denominarán conjuntamente los "Equipos") necesarios para la prestación del Servicio.

**9.2.-** Para la recepción del servicio de televisión digital de acceso condicional, IPARFIBRA facilitará al CLIENTE un sistema con la función de decodificador. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá utilizar un decodificador de su propiedad, siempre que éste sea abierto y compatible.

**9.3.-** Los equipos facilitados por IPARFIBRA lo serán en régimen de alquiler, compra o cualquier otro título. No obstante, el régimen de utilización será el de cesión si las Partes no acuerdan expresamente otro; en este caso, el CLIENTE no adquirirá la propiedad de los equipos entregados, ni podrá cederlos o entregarlos a terceros, debiendo mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente Contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratados.

**9.4.-** IPARFIBRA podrá solicitar en cualquier momento de vigencia del Contrato la constitución de un depósito de garantía no remunerado, en efectivo o aval bancario, cuyo importe será como máximo el valor de los equipos facilitados; en caso de que, una vez requerido por IPARFIBRA, el CLIENTE no constituyera la garantía antes citada en el plazo de quince días naturales, IPARFIBRA

**FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.**

podrá retirar los equipos facilitados o, en su caso, no facilitar los mismos.

**9.5.-** El CLIENTE es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuada o no autorizado de los equipos entregados, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse.

**9.6.-** El CLIENTE deberá custodiar y utilizar adecuadamente los equipos, materiales o sistemas que le sean entregados por IPARFIBRA y que sean propiedad del mismo, por lo que, en caso de extravío, robo, hurto, desaparición, destrucción o deterioro no derivado del uso ordinario, de todo o parte de los equipos propiedad de IPARFIBRA, el CLIENTE deberá informar del suceso a IPARFIBRA en el plazo máximo de tres días naturales.

**9.7.-** En aras a proporcionar la continua actualización de los equipos, materiales o sistemas que sean de su propiedad y que hubieran sido entregados al CLIENTE en régimen de alquiler, en caso de desfase tecnológico de los mismos, IPARFIBRA podrá sustituirlos, sin cargo para el CLIENTE, por otros de tecnología y prestaciones más avanzadas, siendo de aplicación tarifas vigentes en dicho momento. Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, IPARFIBRA garantiza el perfecto estado del equipo en el momento de su entrega al CLIENTE y se compromete, durante la duración de la garantía, a cambiar el equipo en el caso de que se observen vicios o defectos originarios.

**9.8.-** El CLIENTE asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse de la configuración, manipulación o del incorrecto uso de dichos equipos. Se llama especialmente la atención sobre el hecho de que el haz de luz láser que emana de los cables de fibra óptica es dañino para el ojo humano, por lo que no debe nunca ponerlo directamente sobre los ojos de ninguna persona.

**9.9.-** IPARFIBRA no será responsable de las infracciones del CLIENTE que afecten a los derechos del fabricante del equipo, incluyendo los derechos del copyright, marcas, patentes, licencias, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial.

**9.10.-** Una vez resuelto el presente Contrato, el CLIENTE deberá, en el plazo de diez días hábiles desde la fecha efectiva de la resolución, devolver a IPARFIBRA los equipos de su propiedad que le hubieran sido entregados en perfecto estado estético y de

funcionamiento, salvo el normal desgaste por uso de los mismos.

Si en el plazo establecido de 10 días hábiles siguientes a la fecha efectiva de resolución del Contrato, el CLIENTE no ha devuelto los Equipos que en su día le hubieran sido entregados, o si los Equipos devueltos se encontrasen con defectos estéticos y/o de funcionamiento distintos a los que el uso normal de los mismos hubiera causado, el CLIENTE deberá indemnizar a IPARFIBRA por una cantidad igual al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales o similares características que los citados Equipos. La mencionada indemnización se hará efectiva mediante cargo bancario a favor de IPARFIBRA, pudiendo incluirse bien en la factura relativa a los servicios contratados o bien en factura independiente, o por cualquier otro método de pago especificado por IPARFIBRA.

MARCA	MODELO	VALOR
Mikrotik	HAP LITE	12,74 €
Varios	ONT	30,00 €
Yealink	T21/G/P	31,50 €
Yealink	T31/P	32,45 €
Yealink	T23/G/P	42,65 €
Yealink	T31G	45,50 €
Yealink	T33/G/P	51,58 €
Yealink	T27/G/P	51,77 €
Varios	Switch 4/5 Puertos	54,38 €
Mikrotik	HAP AC2	54,63 €
Yealink	W60B/53H	55,69 €
Yealink	W70B/73H	57,26 €
Yealink	T43U	62,73 €
Yealink	WH62/WH63	78,52 €
Mikrotik	HAP AC3	81,74 €
Varios	Switch 8/9 Puertos	99,60 €
Mikrotik	RB3011	122,74 €
Mikrotik	WAP	138,49 €
Mikrotik	LHG	138,49 €
Mikrotik	SXT	138,49 €
Mikrotik	HAP AC3 + LTE6	147,54 €
Mikrotik	RB5009	183,54 €
Varios	Switch 16 Puertos	209,74 €
Yealink	W80DM/B	215,38 €

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

Varios	Switch 24 Puertos	235,78 €
Mikrotik	CCR1009	325,78 €
Mikrotik	CCR2004	345,75 €

**9.11.-** En el caso en que sea IPARFIBRA, a través de alguno de sus empleados o personal autorizado, quien debe ir a recoger estos Equipos, se cobrará al cliente por los gastos y costes que suponga el desplazamiento para dicha retirada. Este coste nunca será inferior a 50€ por sede/ubicación.

**9.12.-** En caso de resolución parcial del presente Contrato, lo dispuesto en esta cláusula será de aplicación a los equipos afectados por la mencionada resolución parcial.

**10.- OTROS EQUIPOS. -**

**10.1.-** El CLIENTE podrá conectar equipos que no sean propiedad de IPARFIBRA, siempre que éstos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

**10.2.-** El CLIENTE será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de IPARFIBRA. Cuando el Equipo haya sido entregado en régimen de compraventa, el CLIENTE será responsable del mantenimiento del mismo.

**11.- PERTURBACIONES EN EL SERVICIO. -**

**11.1.-** En el caso de una actuación anormal sobre el servicio por parte del CLIENTE que conlleve perturbaciones en la explotación de la red, IPARFIBRA se reserva el derecho a suspender el servicio o a denunciar el presente Contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones derivadas de cualquier acción por daños y perjuicios.

**12.- MANTENIMIENTO Y AVERÍAS. -**

**12.1.-** Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones propiedad de IPARFIBRA se repararán en el plazo más breve posible de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos, desde que ésta tenga conocimiento de aquéllas.

internet, Voz IP y Telefonía móvil

**12.2.-** El pago de la cuota de abono puede incluir el mantenimiento de la red hasta el PTR/O dependiendo del servicio contratado. En caso de adquisición de los

**FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE**

servicios de fibra con router, el mantenimiento de la red se realizará hasta estos equipos. Si se hubiese contratado VOZ IP, este servicio no incluirá el mantenimiento.

Durante toda la vigencia del presente Contrato, y siempre que no se establezca lo contrario, mediante acuerdo entre las Partes, IPARFIBRA realizará el mantenimiento ordinario de los equipos entregados en régimen de cesión. 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 IPARFIBRA, o usados para un fin distinto del contratado.

**12.3.-** El mantenimiento de la red aludido en la presente cláusula se limitará a las siguientes medidas de longitud: 10 m por puesto siendo un máximo de 100m por sede.

**12.4.-** Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones propiedad de IPARFIBRA serán reparadas en el plazo más breve posible, desde que IPARFIBRA tenga conocimiento de las mismas.

**12.5.-** Cuando la magnitud de la avería o la dificultad de reparación así lo aconsejen o cuando los equipos averiados no pudieran ser reparados en el domicilio del CLIENTE, IPARFIBRA podrá proceder a la sustitución de los equipos averiados por otros iguales o de similares características. En caso de avería imputable a IPARFIBRA en alguno de los equipos de su propiedad, la comprobación, reparación o sustitución del equipo se efectuará sin cargo alguno para el CLIENTE. Si, por el contrario, la avería del equipo fuera imputable al CLIENTE, si se comprobara la no existencia de la misma, o si ésta procediera de un equipo que fuera propiedad del CLIENTE, serán a su cargo los costes que se generen por desplazamiento e intervención de los técnicos autorizados por IPARFIBRA, siendo a estos efectos de aplicación las tarifas establecidas en dicho momento por IPARFIBRA; todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores.

**13.- TARIFAS APLICABLES. -**

**13.1.-** IPARFIBRA cobrará al Cliente por la prestación de los servicios las tarifas que en cada momento ésta tenga vigentes. El Cliente recibe junto con el presente Contrato una hoja que contiene las tarifas vigentes para la prestación de los diferentes servicios.

**FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.**

**IPARFIBRA**  
B 01541135  
C/ Argentina, N° 1 Bajo  
01009 - Vitoria-Gasteiz



**13.2.-** IPARFIBRA podrá modificar libremente las tarifas o las condiciones establecidas para la prestación de los servicios. Dichas modificaciones serán debidamente notificadas al Cliente.

**13.3.-** Las tarifas vigentes se incrementarán con los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

**14.- CONDICIONES ECONÓMICAS.-**

**14.1.-** Salvo que el Cliente manifieste su voluntad de recibir la factura en papel, la factura será emitida en formato electrónico.

**14.2.-** El Cliente acepta expresamente la emisión de su factura en soporte electrónico, a través de medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura.

**14.3.-** La factura electrónica tendrá los mismos efectos jurídicos que la factura en soporte papel.

**14.4.-** El Cliente en cualquier momento, podrá requerir a IPARFIBRA recibir las facturas en soporte papel. Esta solicitud podrá realizarse al correo electrónico: [administracion@iparvozip.com](mailto:administracion@iparvozip.com)

**14.5.-** Con carácter general, el pago se realizará por el Cliente mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente haya indicado en el registro de los datos, comprometiéndose el Cliente a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a IPARFIBRA.

**14.6.-** La fecha en que se debe de realizar el pago será aquélla en la que la entidad de crédito reciba la notificación de IPARFIBRA con el importe de las cantidades a abonar por el Cliente.

**14.7.-** El Cliente deberá abonar la cuota de alta en el momento de la contratación del servicio a IPARFIBRA, que podrá coincidir con la fecha de la instalación del servicio contratado.

**14.8.-** El precio del servicio se devengará por períodos mensuales (cuotas), abonándose el pago pertinente de manera sucesiva mes a mes. La primera mensualidad será prorrateada en función de la fracción de mes que abarque, con la correspondiente cuota final también prorrateada. IPARFIBRA facturará al Cliente al inicio de cada mes. En caso de que el CLIENTE tenga gastos

adicionales al coste de los servicios contratados, tales gastos se le incluirán en la factura de forma separada.

**15.- GARANTÍAS DE PAGO. -**

**15.1.-** Al objeto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones objeto de este Contrato, IPARFIBRA podrá solicitar al Cliente en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignar al Cliente un límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- La existencia de cantidades impagadas por el Cliente en uno o varios recibos del Servicio.
- La no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el Cliente derivan del presente Contrato.
- El retraso reiterado del Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones contraídas con IPARFIBRA.
- La existencia de riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del servicio.

**15.2.-** La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a IPARFIBRA para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender el servicio (cuando se cumplan lo demás requisitos legales) y resolver el Contrato.

**15.3.-** La solicitud del Cliente de resolución del Contrato, de cambio de titularidad o de cesión del Contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a IPARFIBRA para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del Cliente.

**15.4.-** En cualquier caso, esta lista no impide la apreciación por parte del operador de otros supuestos que puedan justificar la adopción de estas medidas.

**16.- INCIDENCIAS EN EL PAGO**

**16.1.-** El impago por parte del CLIENTE a IPARFIBRA de las cantidades debidas por la utilización de los servicios en la fecha en que se deba realizar el pago, debido a causas no imputables a la entidad de crédito en la que se domicilien los pagos, implicará la obligación para el CLIENTE de pagar intereses de demora, sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivar de su incumplimiento.

**FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE**

**FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.**

**16.2.-** El tipo de demora se devengará desde la fecha en que el pago debió realizarse, siendo dicho interés el legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés de demora se aplicará para el caso de que, como consecuencia de una reclamación, el CLIENTE tenga derecho al reintegro de alguna cantidad.

**17.- SUSPENSIÓN TEMPORAL E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS. -**

**17.1.-** En consonancia con la regulación jurídica establecida en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, el retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período de tiempo superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio, podrá dar lugar, previo aviso al CLIENTE, a su suspensión temporal.

**17.2.-** La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos de los servicios telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

**17.3.-** La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

**17.4.-** Si el pago de las cantidades debidas por el CLIENTE a IPARFIBRA, incluyendo intereses de demora, se realizara con anterioridad a la suspensión del servicio por parte de ésta, IPARFIBRA continuará prestando los mismos sin que se origine ninguna obligación adicional por parte del CLIENTE, en todo caso el CLIENTE deberá acreditar a IPARFIBRA el pago efectivo de las cantidades debidas.

**17.5.-** En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

**17.6.- Interrupción definitiva por impago del servicio telefónico desde una ubicación física.** Tal y como viene establecido en el artículo 20 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, el retraso en el pago del servicio telefónico

disponible al público desde una ubicación fija por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho al operador, previo aviso al abonado, a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la interrupción de tales servicios. Las condiciones en que puede efectuarse la suspensión o interrupción del servicio en los supuestos previstos tanto en este artículo como en el anterior serán fijados por orden ministerial. En la misma orden se regulará el procedimiento a seguir para la suspensión o interrupción.

**17.7.-** IPARFIBRA podrá suspender los servicios distintos al de telefonía fija, a partir del día siguiente en que se verifique el impago una vez presentado al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación por los Servicios distintos de telefonía. La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil. No será suspendido el servicio telefónico por impago de los Servicios distintos de telefonía.

**17.8.-** Para que la suspensión definitiva de un servicio pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos: IPARFIBRA requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación vía correo electrónico al email facilitado por el cliente, que, se entenderá veraz conforme a las prescripciones de la Cláusula 22. Esta notificación se practicará con al menos 48 horas 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. La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil.

**17.9.-** Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas por el CLIENTE a IPARFIBRA, incluyendo intereses de demora, se realizara con posterioridad a la suspensión del servicio telefónico por parte de ésta, IPARFIBRA restablecerá los servicios dentro de los dos días laborables siguientes a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho. A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes, así como los gastos generados tanto como consecuencia de los impagos como por el cobro de los mismos, incluyendo a estos efectos los intereses de demora gastos y costas de agencias de

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

recobro, abogados, procuradores, etc. que, en su caso, se hubiesen originado.

**17.9.-** Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión de los servicios de acceso a Internet, IPARFIBRA restablecerá el servicio al CLIENTE dentro de los siete días laborables siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del pago. A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes, así como los gastos generados tanto como consecuencia de los impagos como por el cobro de impagos, incluyendo a estos efectos los gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. que, en su caso, se hubiesen originado.

#### **18.- OTRAS CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

**18.1.-** Independientemente de los retrasos en el pago o los impagos del cliente, el operador podrá suspender de manera temporal o definitiva el servicio en los siguientes casos:

1. Cuando el Cliente haya facilitado a IPARFIBRA datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
2. Si el Cliente pretende utilizar los servicios contratados de manera no acorde con la legalidad y la buena fe.
3. Que el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.
4. Por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del servicio.

#### **19.- COBERTURA**

**24.1.-** IPARFIBRA prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. El operador se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología.

**19.2.-** En cualquier caso, IPARFIBRA no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

#### **20.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

**20.1.-** Sin perjuicio de lo dispuesto a lo largo de las presentes Condiciones Generales, IPARFIBRA estará obligada a:

**FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE**

1. Facilitar información sobre los servicios prestados. Dicha información será proporcionada en el sitio web del operador o a través de cualquier otro canal de comunicación que el operador considere apropiado y sea apto para hacerle llegar la información.
2. Adoptar las acciones necesarias para reparar las averías que se produzcan en el Servicio en el plazo más breve posible.
3. Respetar la conservación del número telefónico que le haya sido asignado de conformidad con las presentes Condiciones Generales de Contratación, Circulares y resoluciones dictadas al efecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
4. Proporcionar la conexión a los servicios contratados y proceder a su desactivación previa comunicación por su parte al Servicio de Atención al Cliente del operador, a través de nuestra web o llamando al operador.
5. Disponer de los medios necesarios y prestar el Servicio de modo que se garantice el secreto de las comunicaciones en la medida que los medios técnicos disponibles lo permitan, sin perjuicio de la interceptación legal que en su caso pueda acordarse.

**20.2.-** Por su parte, las obligaciones del Cliente serán las siguientes:

1. Utilizar el Servicio durante la vigencia del contrato y abonar los consumos realizados. El operador podrá restringir servicios en función de la antigüedad del Usuario, del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.
2. No utilizar la Tarjeta y el Servicio ofrecido por IPARFIBRA en contra de las exigencias de la buena fe o de forma impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta. El operador se reserva el derecho a suspender de forma inmediata el Servicio en el supuesto de que constara un comportamiento de tales características.
3. Custodiar y mantener la confidencialidad de las claves de acceso y/o contraseñas facilitadas por el operador, que son para uso personal, exclusivo e intransferible del Usuario.
4. El Usuario será el único responsable de la veracidad de sus datos personales. Cualquier variación o modificación de sus datos personales que pueda ser relevante para la adecuada prestación del Servicio o

**FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.**

**IPARFIBRA**  
B 01541135  
C/ Argentina, N° 1 Bajo  
01009 - Vitoria-Gasteiz



para cumplir la legislación vigente deberá ser notificada sin dilación al operador.

5. Hacer un uso razonable y con sentido común de los servicios y funcionalidades ofrecido por el operador. Debido a que la tarjeta SIM se encuentra asociada a un número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación realizada a partir de la mencionada tarjeta y/o clave de acceso asignada al titular de la Tarjeta, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, salvo en caso de pérdida o extravío desde la comunicación de tal circunstancia.
6. El Usuario está obligado a satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente le correspondan.
7. Los menores de edad necesitan de la autorización por escrito de sus padres o tutores para la contratación de los servicios ofrecidos.

#### **21.- DERECHO DE DESISTIMIENTO. -**

**21.1.-** Se reconoce al CLIENTE el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración, lo que expresamente se pone en su conocimiento, de acuerdo con el art. 97.1 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**21.2.-** En caso de alta en IPARFIBRA a través de una portabilidad procedente de otro operador de origen, se informa al CLIENTE que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador de origen, siendo necesario que el CLIENTE gestione una nueva portabilidad con su operador de origen para este fin.

**21.3.-** Para ejercer el derecho de desistimiento, el CLIENTE deberá notificar a IPARFIBRA, de forma fehaciente, su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (a través de correo electrónico o burofax), en la que debe reflejar el número de pedido y sus restantes datos personales.

**21.4.-** Podrá el CLIENTE enviar la comunicación descrita en el párrafo anterior, ejercitando su derecho de desistimiento, por correo electrónico a la dirección [administración@iparvzip.com](mailto:administración@iparvzip.com), o a la siguiente dirección postal: C/ ARGENTINA N°1 BAJO, Código Postal 01009, de Vitoria, Álava.

**FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE**

**21.5.-** En caso de desistimiento, el CLIENTE deberá abonar la parte proporcional del servicio disfrutado, si ya se hubiera producido el alta del mismo. Igualmente, deberá abonar los costes de instalación u otros gastos en que hubiera incurrido IPARFIBRA, S.L., establecidos en el Contrato desistido.

**21.6.-** Asimismo, el CLIENTE que decida ejercer su derecho de desistimiento, deberá devolver en perfecto estado cualquier equipo y accesorios que le hubiera hecho entrega IPARFIBRA, S.L, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado, en los términos establecidos en la cláusula 9.10 y 9.11. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados.

**21.7.-** El cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

**21.8.-** Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por IPARFIBRA. No obstante, lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

**21.9.-** En caso de desistimiento, IPARFIBRA, devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a IPARFIBRA de su desistimiento.

**21.10.-** En caso de desistimiento, habiendo IPARFIBRA instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, IPARFIBRA tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

**21.11.-** Si el Cliente no se hace cargo de la devolución de equipos, y deben ser recogidos por IPARFIBRA, deberá abonar los gastos de transporte, instalación, desmontaje y cualesquiera otros que se hubieran llevado a cabo,

**FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.**

**IPARFIBRA**  
B 01541135  
C/ Argentina, N° 1 Bajo  
01009 - Vitoria-Gasteiz

siendo retirados dichos equipos y considerándose resuelto este contrato

## 22.- VERACIDAD DE DATOS E INFORMACIÓN

**22.1.-** El Cliente se compromete a notificar a IPARFIBRA sus verdaderos datos de identificación, contacto y pago. Asimismo, adquiere el compromiso de informar al Operador, mientras perdure el negocio jurídico que les une, sobre cualquier tipo de cambio en los citados datos.

**22.2.-** También se obliga al Cliente a notificar al operador toda información que se le requiera a la hora de prestar los servicios, con la finalidad de que los mismos puedan ser prestados con la correspondiente eficacia y diligencia.

**22.3.-** IPARFIBRA no será responsable de cualquier error en el envío de información ni de la falta de veracidad o, en su caso, de la inexactitud de los datos facilitados por el Cliente.

## 23.- USO LÍCITO DE LOS SERVICIOS

**23.1.-** El cliente se compromete a hacer un uso lícito del servicio, conforme a los principios de buena fe. Para ello, el cliente acepta expresamente que:

1. No realizará un mal uso del servicio que pudiese considerarse atentatorio contra el respeto e intimidad de terceros,
2. dejará exenta a IPARFIBRA de cuantos daños o perjuicios se deriven de la información que el cliente suministre a terceros, o que pueda albergar o difundir a través del servicio, y especialmente de los derivados de cualquier acción u omisión que viole el secreto de las comunicaciones, la intimidad o la imagen de las personas físicas o jurídicas, las normas de protección de la infancia o la juventud, los derechos de los consumidores o usuarios, los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros,
3. dejará indemne a IPARFIBRA de cualquier reclamación que pudiera deducirse contra él por cualquiera y que traigan causa de la trasgresión directa o indirecta del punto anterior,
4. observará estrictamente los siguientes principios de buena conducta establecidos por IPARFIBRA:

- a. No remitir mensajes de correo electrónico indiscriminadamente a otros usuarios que no los hayan solicitado (spam),
- b. No acceder o tratar de acceder a bases de datos, ordenadores personales o institucionales o cualquier otro soporte informático, de forma no autorizada,
- c. No obtener o tratar de obtener a través de internet servicios de cualquier índole sin llevar a cabo la contraprestación económica que se solicitara para ello por el ofertante,
- d. No pretender o conseguir alterar o destruir información de IPARFIBRA o de otros proveedores o usuarios,
- e. No tomar parte en actividades que deterioren la calidad del servicio prestado por otros participantes en la red o interferir en el uso que aquéllos hagan de ésta.

**23.2.-** Si el operador modificase dichos principios de buena conducta deberá informar por escrito al cliente.

## 24.- CALIDAD DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD

**24.1.-** El Operador procurará un nivel de calidad acorde al pactado en las Condiciones Particulares de los Servicios y como mínimo se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, las disposiciones de desarrollo que se dicten en consonancia a esta, y el marco jurídico que elabore la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

**24.2.-** En caso de interrupción temporal del servicio, en relación al parámetro de tiempo de interrupción del servicio, IPARFIBRA se compromete a que el periodo de interrupción del servicio telefónico disponible al público y del servicio de acceso a Internet no supere las 47 horas por periodo de facturación, tiempo a partir del cual indemnizará a sus CLIENTES por un valor directamente proporcional al tiempo de pérdida total del servicio. El cómputo del periodo de interrupción del servicio será el resultado de la suma de los tiempos transcurridos desde que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio hasta el momento del restablecimiento de su normal funcionamiento.

**24.3.-** A estos efectos, el instante de inicio del cómputo del periodo de interrupción del servicio será el primero de los dos sucesos siguientes:

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

El de notificación por el CLIENTE del aviso de avería al correo electrónico [administracion@iparvozip.com](mailto:administracion@iparvozip.com) o el del registro del operador de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio.

**24.4.- Interrupción temporal del servicio del servicio telefónico.** Conforme a las disposiciones legales establecidas en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- a) 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.
- b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

El operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, 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 la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado.

En el caso de abonados sujetos a modalidades prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

En interrupciones por causas de fuerza mayor, el operador se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

El contrato de abono del servicio telefónico deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación.

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 los abonados 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 de los artículos 19 y 20, respectivamente. En todo caso, la suspensión temporal o interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.
- b) Por los 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.
- c) Incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

La indemnización prevista en este artículo se entiende sin perjuicio de la responsabilidad por daños que se produzcan a los usuarios finales, que se exigirá conforme a las siguientes prescripciones:

- a) Los operadores responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- b) La responsabilidad prevista en este artículo es distinta e independiente de la prevista en los artículos precedentes.

**24.5.- interrupción temporal del servicio de acceso a Internet.** Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, el operador deberá compensar al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, el

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.



**IPARFIBRA**  
B 01541135  
C/ Argentina, N° 1 Bajo  
01009 - Vitoria-Gasteiz

operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, 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. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

El contrato de abono del servicio de acceso a Internet deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación.

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 los abonados de las condiciones contractuales.
- b) 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.

A los efectos del derecho a indemnización o compensación por la interrupción del servicio de acceso a Internet, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador incluya en su oferta la posibilidad de contratar conjuntamente servicios de telefonía y otros servicios como el de acceso a Internet, podrá indicar en su oferta la parte del precio que corresponde a cada servicio. De no hacerlo, se considerará que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Si el operador no comercializara los servicios por separado, se considerará que el precio correspondiente al servicio de acceso a Internet es del 50 por ciento del precio total.

La compensación prevista en este artículo se entiende sin perjuicio de la responsabilidad por daños que se produzcan a los usuarios finales, que se exigirá conforme siguientes prescripciones:

- a) Los operadores responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE**

- b) La responsabilidad prevista en este artículo es distinta e independiente de la prevista en los artículos precedentes.

**24.6.-** Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad los servicios o llamadas en itinerancia o *roaming* que se prestan en el extranjero por operadores distintos de IPARFIBRA.

**24.7.-** El operador no será responsable de cualesquiera daños en terminales que el Usuario no haya adquirido de IPARFIBRA. Tampoco asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM, credenciales SIP y/o clave de acceso. El titular de la Tarjeta responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que haga de la Tarjeta. No obstante, lo anterior, el operador, previa identificación del titular de la Tarjeta y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta o sus claves de acceso.

**24.8.-** Asimismo, el operador no se hace responsable de cualquier daño y/o perjuicio y/o beneficio dejado de obtener por el titular de la Tarjeta o cualquier otro tercero, causado directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio por las siguientes causas:

- A)** funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en el Terminal que no haya sido adquirido al operador
- B)** pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en el Terminal.

**24.9.-** Ninguna de las Partes será responsable de los daños y perjuicios sufridos por la otra Parte que sean consecuencia del incumplimiento por la primera de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, cuando dicho incumplimiento sea debido a un caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, el CLIENTE no quedará liberado por este motivo de las obligaciones de pago derivadas del Contrato.

**24.10.-** En el supuesto de que, por causa de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las Partes sea incapaz de cumplir sus obligaciones de conformidad con el presente Contrato, lo comunicará a la otra Parte tan pronto como le resulte posible.

**24.11.-** En el caso de que IPARFIBRA se vea imposibilitado de prestar el Servicio/s durante un

**FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.**

período superior a tres (3) meses debido a esas circunstancias, el CLIENTE podrá optar por cancelar la prestación del Servicio/s en los centros afectados o resolver el Contrato.

**24.12.-** Cuando únicamente se vean afectados algunos centros, las Partes cooperarán realizando los esfuerzos razonables para suministrar un servicio sustitutivo.

**24.13.-** Los sucesos a los que se refiere la presente estipulación comprenden con carácter enunciativo y no limitativo, entre otros, los siguientes:

1. huelgas parciales o totales, cierres patronales de terceros, inclemencias, epidemias, bloqueo de medios de transporte o de suministros cualquiera que sea su causa, terremoto, incendio, tormenta, inundación, daño producido por el agua;
2. restricciones gubernamentales, legales o reglamentarias, así como la resolución, por causa no imputable a IPARFIBRA, del Contrato o contratos que éste haya suscrito con el propietario o propietarios del software;
3. retraso continuado o sistemático en la fabricación, producción o suministro por terceros de cualquier elemento relativo al software o hardware que deba ser suministrado por IPARFIBRA, siempre que IPARFIBRA haga cuanto contractualmente esté en sus medios para evitar el antedicho retraso continuado o sistemático.

#### **25.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. -**

**25.1.-** El servicio de atención al Cliente se realizará, por seguridad, por vía telefónica con grabación de las conversaciones, o mediante correo electrónico, lo que permite que, independientemente de la opción elegida, quede constancia de las gestiones realizadas.

**25.2.-** Para cualquier cuestión relacionada con los servicios previstos en el presente contrato, el Cliente puede ponerse en contacto con el Operador bien por vía telefónica, llamando al 944 770 099 o bien vía email, a través del correo electrónico [administración@iparvozip.com](mailto:administración@iparvozip.com), en relación con cualquier incidencia o consulta, previa identificación y acreditación de circunstancias personales.

Para cualquier cuestión, el cliente podrá ser atendido de lunes a viernes de 9.00h a 18.00h.

**25.3.-** En caso de solicitar un servicio de urgencia fuera de las horas señaladas en el párrafo anterior (9.00h a

18.00h), podrá generar una facturación adicional cuando no se trate de una urgencia real.

#### **26.- RECLAMACIONES. -**

**26.1.-** El CLIENTE podrá dirigirse a IPARFIBRA, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de su Servicio de Atención al CLIENTE, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive. Las reclamaciones podrán interponerse por el CLIENTE por teléfono al número de Atención al CLIENTE 944 770 099 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por el sitio Web de [administración@iparvozip.com](mailto:administración@iparvozip.com), o a través de correo postal a la siguiente dirección:

*Avda. de los Olmos nº1, Oficina 128, C.P. 01013, Vitoria, Álava*

**26.2.-** Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de IPARFIBRA en el plazo máximo de 15 días naturales podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información (u organismo que en el futuro la sustituya), sin perjuicio del derecho del CLIENTE a interponer las reclamaciones oportunas en defensa de sus derechos ante las Juntas Arbitrales de Consumo a las que IPARFIBRA ha realizado adhesión limitada mediante oferta pública de sometimiento.

#### **27.- NOTIFICACIONES. -**

**27.1.-** Las partes acuerdan que las comunicaciones que hayan de efectuarse con motivo de lo previsto en el presente contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán mediante: correo electrónico.

**27.2.-** IPARFIBRA y el cliente utilizarán los domicilios, teléfono de contacto y direcciones de correo electrónico, indicados en este contrato. Cualquier modificación de las formas de contacto indicadas en el contrato, deberá ser comunicada a la otra parte por los medios indicados.

#### **28.- SEGURIDAD. -**

**28.1.-** El cliente es responsable de la custodia diligente y el mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso, sistemas de cifrado o

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

encriptación de comunicaciones, que sean facilitados por IPARFIBRA para la utilización del servicio.

**28.2.-** Dichos mecanismos de seguridad solo podrán ser utilizados por el cliente.

**29.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES. -**

**29.1.-** IPARFIBRA adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de su red. No obstante, lo anterior, el Cliente autoriza, expresamente, a que se realicen grabaciones de las conversaciones que mantenga con el Operador de acuerdo con la normativa vigente.

**29.2.-** En cualquier caso, el Operador queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención, interceptación y/o manipulación por el cliente o por terceros de las comunicaciones de voz, transacciones de datos y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a IPARFIBRA quebranten el secreto de las comunicaciones.

**30.- PROTECCIÓN DE DATOS**

**30.1.-** En cumplimiento de lo que dispone la normativa vigente en materia de protección de datos personales, el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, informamos al Cliente de que los datos personales aportados serán tratados por IPARFIBRA (Encargado del Tratamiento).

**30.2.-** La finalidad del tratamiento de los datos será el mantenimiento, desarrollo, control y ejecución de la relación contractual que, en el marco de la prestación de los servicios que se identifican en el objeto del contrato, el Cliente mantenga con IPARFIBRA.

**30.3.-** Los datos se conservarán mientras dure la relación comercial. Una vez se haya dado por finalizada la prestación de los servicios, los datos de carácter personal se guardarán, debidamente bloqueados, según lo que establezca la normativa sectorial vigente.

**30.4.-** La cesión de datos a terceros:

\_\_\_ Como cliente, acepto la cesión de datos a terceros, siempre que se haga en cumplimiento de las

disposiciones del ordenamiento jurídico vigente en cada momento.

\_\_\_ Como cliente, NO acepto la cesión de datos a terceros.

**30.5.-** Asimismo IPARFIBRA informa al cliente que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de emergencia (112) si fuesen solicitados.

**30.6.-** Se informa al interesado que tiene derecho a retirar el consentimiento para tratar los datos en cualquier momento y que, si ejerce este derecho, se tendrá que proceder a la rescisión del contrato en los términos expuestos en el mismo puesto que el tratamiento de datos es imprescindible para la ejecución del contrato.

**30.7.-** Asimismo, podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos y los de limitación u oposición al tratamiento dirigiéndose a IPARFIBRA a través de correo electrónico a la dirección siguiente: [administración@iparvozip.com](mailto:administración@iparvozip.com)

**30.8.-** Si considera que el tratamiento de datos personales no se ajusta a la normativa vigente, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

**30.9.-** El Operador se responsabiliza de tener implantadas las medidas de seguridad que correspondan, en virtud de lo que se establece en la normativa vigente de protección de datos. Todo el personal de IPARFIBRA tendrá conocimiento de la normativa en materia de protección de datos, en el momento en que proceda a tratar la información propiedad del cliente.

**30.10.-** Por último, el Cliente queda informado de que, en caso de impago de las cantidades debidas, en su caso, con motivo de la contratación y/o utilización del servicio conforme a estas condiciones, IPARFIBRA podrá comunicar los datos del mencionado impago a ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

**31.- VALIDEZ Y MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN. -**

**31.1.-** Las presentes condiciones generales sustituyen a cualesquiera condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto.

**FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE**

**FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.**

**31.2.-** IPARFIBRA podrá modificar las presentes Condiciones Generales, así como las tarifas vigentes en cada momento, por: variaciones y cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado. En tal caso, se comunicará al Cliente la modificación con la máxima antelación que nos sea posible según las circunstancias.

**31.3.-** Para ello, notificará al Usuario afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor.

En caso de que el Usuario no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase al operador, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Además, en este caso, el Cliente deberá devolver los equipos en los términos establecidos en las cláusulas 9.10 y 9.11.

**31.4.-** Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por el operador, el Usuario no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación de la modificación se realizará de forma previa al Usuario, indicando la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

## **32.- RESOLUCIÓN. -**

**32.1.-** El presente Contrato se celebra con duración indefinida y se resolverá por las siguientes causas:

1. La del título que habilita a IPARFIBRA para la prestación de los servicios, sin que de ello se derive derecho del CLIENTE a indemnización alguna;
2. Por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente Contrato;
3. Por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente y de forma fehaciente con una antelación mínima de 15 días hábiles, siempre y cuando haya finalizado su periodo de PERMANENCIA. A tal efecto deberá dirigirse por correo electrónico siguiente:  
[bajas@iparvozip.com](mailto:bajas@iparvozip.com)
4. Por cambio de domicilio del CLIENTE cuando IPARFIBRA no tenga implantada la red en el nuevo domicilio.

**32.2.- Cambio de residencia/domicilio.** En este caso, el CLIENTE deberá informar por escrito a IPARFIBRA de

**FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE**

dicho cambio de residencia, con 30 días de antelación a que éste se produzca, así como aportar a IPARFIBRA la nueva dirección.

En el plazo de 15 días tras dicha comunicación, IPARFIBRA le transmitirá la posibilidad de prestarle servicio en el nuevo domicilio. Si IPARFIBRA no tuviera desplegada su red en la nueva dirección, el CLIENTE podrá resolver el Contrato.

Los traslados o cambios de ubicación física de las instalaciones del Cliente darán derecho a la empresa a facturar un trabajo adicional por la necesidad de reinstalación de los equipos. La cuota variará en función del traslado y de la posible reutilización del antiguo equipo del Cliente, con un mínimo de 39€ (IVA excluido).

La empresa, con carácter previo al traslado o cambio de ubicación de las instalaciones de Cliente, comunicará al cliente el coste que dicho traslado o cambio supone. El Cliente deberá aceptar el presupuesto para poder realizar el cambio de domicilio de la instalación.

En caso de no poder realizar el cambio, porque el nuevo domicilio se encuentre fuera del ámbito de cobertura del servicio de IPARFIBRA, se informará al Cliente de dicho inconveniente. En caso de que exista permanencia en vigor, el Cliente podrá cursar la baja del servicio, si así lo requiere, bajo penalización establecida en dicho contrato.

## **33.- BAJA ANTICIPADA.**

**33.1.-** La voluntad de finalizar el contrato antes de haber transcurrido el período de permanencia que corresponda para cada servicio, por parte del Cliente ha de ser comunicada a IPARFIBRA. El Cliente se compromete a la devolución de dichos equipos en perfecto estado en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la finalización del servicio, cuyos gastos de envío corresponderán íntegramente al mismo, sin que IPARFIBRA tenga que reembolsar los mismos. En caso de no devolución durante este periodo, el Cliente habrá de abonar el valor de los equipos propiedad de IPARFIBRA que continúen en su poder, los cuales pasarán a ser de su propiedad. Esta devolución se realizará en los términos establecidos en las cláusulas 9.10 y 9.11.

**33.2.-** Asimismo, la baja anticipada de cualquier elemento del Servicio obliga al Cliente a satisfacer a IPARFIBRA las cuotas pendientes de dicho elemento hasta completar las 24 cuotas comprometidas en la firma de este contrato. Estas cuotas se facturarán de una sola

**FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.**

**IPARFIBRA**  
B 01541135  
C/ Argentina, N° 1 Bajo  
01009 - Vitoria-Gasteiz

vez. En caso de negarse a ello, IPARFIBRA emprenderá las medidas legales que estime convenientes para cobrar la cantidad que se le adeuda.

**33.3.-** Para solicitar la baja anticipada, deberá el Cliente aportar copia de su DNI y/o CIF, y un documento firmado en el que manifieste expresamente su voluntad de poner fin al contrato.

Este documento podrá remitirse a IPARFIBRA mediante correo electrónico a: [bajas@iparvozip.com](mailto:bajas@iparvozip.com)

#### **34.- NULIDAD. -**

**34.1.-** En el caso de que cualquier disposición de estas Condiciones fuera considerada nula o inaplicable, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones.

**34.2.-** Ante tal situación, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

**39.3.-** En cualquier caso, la declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectarán a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

#### **35.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

**35.1.-** El presente Contrato se registrará por la Ley española.

**35.2.-** Ambas partes se someten, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del domicilio del Cliente, si éste fuese consumidor. En el caso de que el Cliente no fuera consumidor, y/o en caso de que la legislación aplicable lo permitiera, serán competentes los Juzgados y Tribunales de Vitoria.

**35.3.-** Las partes se comprometen a cumplir lo expresamente pactado en el presente contrato.

Estas Condiciones, así como cualquier otra cuestión relativa a la utilización y contratación de los servicios a prestar por IPARFIBRA, se registrarán por lo dispuesto en la legislación española.

**35.4.-** Para las cuestiones que pudieren derivarse de la diferencia de interpretación por las partes respecto a la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se

someten expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Vitoria.

#### **36.- PROTECCIÓN DE DATOS**

**36.1.-** En cumplimiento de lo que dispone la normativa vigente en materia de protección de datos personales, el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, informamos al Cliente de que los datos personales aportados serán tratados por IPARFIBRA.

**36.2.-** La finalidad del tratamiento de los datos será el mantenimiento, desarrollo, control y ejecución de la relación contractual que, en el marco de la prestación de los servicios que se identifican en el objeto del contrato, el Cliente mantenga con IPARFIBRA.

**36.3.-** Los datos se conservarán mientras dure la relación comercial. Una vez se haya dado por finalizada la prestación de los servicios, los datos de carácter personal se guardarán, debidamente bloqueados, según lo que establezca la normativa sectorial vigente.

**36.4.-** No está prevista la cesión de datos a terceros, excepto si existe una obligación legal.

**36.5.-** Asimismo IPARFIBRA informa al cliente que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de emergencia (112) si fuesen solicitados.

**36.6.-** Se informa al interesado que tiene derecho a retirar el consentimiento para tratar los datos en cualquier momento y que, si ejerce este derecho, se tendrá que proceder a la rescisión del contrato en los términos expuestos en el mismo puesto que el tratamiento de datos es imprescindible para la ejecución del contrato.

**36.7.-** Asimismo, podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos y los de limitación u oposición al tratamiento dirigiéndose a IPARFIBRA, enviando un correo electrónico a:

[administracion@iparvozip.com](mailto:administracion@iparvozip.com)

**36.8.-** Si considera que el tratamiento de datos personales no se ajusta a la normativa vigente, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.



**36.9.-** El Operador se responsabiliza de tener implantadas las medidas de seguridad que correspondan, en virtud de lo que se establece en la normativa vigente de protección de datos. Todo el personal de IPARFIBRA tendrá conocimiento de la normativa en materia de protección de datos, en el momento en que proceda a tratar la información propiedad del cliente.

**36.10.-** Por último, el Cliente queda informado de que, en caso de impago de las cantidades debidas, en su caso, con motivo de la contratación y/o utilización del servicio conforme a estas condiciones, IPARFIBRA podrá comunicar los datos del mencionado impago a ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.