

CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET PRESTADO POR IPARFIBRA

El Cliente, en el momento de firma del contrato, acepta comprometerse a cumplir el mínimo de meses establecido en la oferta comercial propuesta y aceptada.

En caso de que el Cliente desee darse de baja anticipadamente, sin haberse cumplido el compromiso de permanencia y sin que exista causa imputable al Operador para rescindir el contrato, quedará obligado a abonar, en concepto de penalización, las restantes cuotas que quedan por abonar hasta cumplir la cuantía total a la que se comprometió. Además, el Cliente habrá de proceder a la devolución de los equipos facilitados para que pudiera disfrutar del servicio contratado.

En caso de que al cliente se le haya ofrecido un descuento a cambio de aceptar el compromiso de permanencia, al incumplir la obligación derivada del pacto acordado, el cliente habrá de abonar la diferencia entre lo pagado y el precio real (sin el descuento) de los servicios contratados que haya disfrutado. Asimismo, si al cliente se le ha ofrecido la instalación pertinente para disfrutar del servicio de Acceso a Internet a coste 0 por promoción, y éste aceptó la proposición, una vez causa baja anticipada, está incumpliendo la obligación a la cual se comprometió, por lo que también habrá de abonar el coste de la instalación que se le realizó gratuitamente. El citado coste

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

dependerá de los trabajos que el técnico de IPARFIBRA haya tenido que realizar.

1.- COMPROMISO DE PERMANENCIA Y PENALIZACIÓN

Salvo que se indicase otra cosa expresamente en la oferta comercial elegida por el Cliente, la contratación del servicio de acceso a Internet puede conllevar un compromiso de permanencia para éste de 24 meses, en base a las ventajas, beneficios o descuentos de que disfrute, así como en base a los equipos que se cedan temporalmente al cliente para la efectiva y adecuada prestación del servicio contratado.

El Cliente, en el momento de firma del contrato o, en caso de que no firme, en el momento en que disfruta del servicio y abona la primera cuota relativa al mismo, acepta comprometerse a cumplir el mínimo de meses establecido en la oferta comercial propuesta y aceptada.

En caso de que el Cliente desee darse de baja anticipadamente, sin haberse cumplido el compromiso de permanencia y sin que exista causa imputable al Operador para rescindir el contrato, quedará obligado a abonar, en concepto de penalización, las restantes cuotas que quedan por abonar hasta cumplir la cuantía total a la que se comprometió. Además, el Cliente habrá de proceder a la devolución de los

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

IPARFIBRA
B 01541135
C/ Argentina, Nº 1 Bajo
01009 - Vitoria-Gasteiz

equipos facilitados por IPARFIBRA para que pudiera disfrutar del servicio contratado.

2.- CONDICIONES ECONÓMICAS

Como contraprestación al servicio de Acceso a Internet contratado, el Cliente habrá de abonar a IPARFIBRA el precio correspondiente conforme a las tarifas, promociones y descuentos que se encuentren en vigor en cada momento para el/los servicios particularmente contratados, teniendo en cuenta asimismo lo dispuesto en la oferta comercial específica.

Las cuotas de abono y el consumo efectuado se facturarán mensualmente con posterioridad a producirse.

El Cliente recibirá sus facturas en formato electrónico, salvo que notifique al Operador que desea recibir las facturas en papel.

El pago se realizará, como norma general, mediante domiciliación bancaria. En caso de producirse una devolución bancaria del recibo que IPARFIBRA girará periódicamente al cliente, se podrá generar unos costes administrativos que recaerán sobre el Cliente.

Las incidencias en el pago pueden conllevar la suspensión del servicio, llegando incluso a la interrupción provisional en caso de retraso en el pago del servicio por un periodo superior a un (1) mes, por mora en el pago de los servicios, en los términos establecidos

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 del servicio 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.

En cualquier momento, durante la vigencia del contrato, IPARFIBRA podrá:

- 1) solicitar al cliente la constitución de un depósito de garantía, en efectivo o mediante aval bancario.
- 2) asignar al cliente un límite de crédito máximo.
- 3) restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, como servicios de tarificación adicional y otros servicios internacionales.

Estas medidas estarán justificadas, entre otros, por supuestos como:

- 1) la existencia de cantidades impagadas por el cliente por cualquier contrato, vigente o no, con IPARFIBRA o con un tercero,

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

- 2) el retraso reiterado del cliente en el pago de sus obligaciones con IPARFIBRA,
- 3) la existencia de un riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del servicio.

3.- INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Las condiciones de instalación y activación del servicio, así como la tecnología que se utiliza para proveer los servicios contratados, dependerán de las circunstancias de cada Cliente. Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la provisión del servicio, se requerirá instalación física en su domicilio.

Para realizar la instalación, el Cliente autoriza a IPARFIBRA, y a los técnicos que ésta designe, a acceder a su domicilio y realizar todas las acciones necesarias para la correcta instalación de los equipos necesarios para proveer los servicios, que se realizará en un plazo no superior a 60 días hábiles, salvo que no sea técnicamente posible. La no aceptación el Cliente de la instalación básica a realizar por IPARFIBRA dará derecho a ésta a resolver el presente contrato de forma inmediata, procediendo, en todo caso, a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del contrato. Por su parte, IPARFIBRA verificará, una vez realizada la instalación, que la misma está en perfecto estado, por lo que queda exonerado de cualquier defecto o problema que pueda surgir.

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

La instalación podrá suponer un coste para el Cliente, que se le notificará previamente a la firma del contrato junto con la tarifa concreta contratada.

La instalación no incluye configuración de equipos ajenos a la instalación necesaria para la prestación del servicio prestado por IPARFIBRA. Si el Cliente lo requiriese y fuese técnicamente posible, deberá asumir un coste adicional.

4.- DISPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS

Los dispositivos necesarios para prestar el servicio contratado por el Cliente serán, como norma general, los facilitados por IPARFIBRA, cediéndose los mismos de manera gratuita durante la duración del contrato. Estos equipos seguirán siendo propiedad de la mercantil, por lo que el Cliente habrá de comprometerse a mantener los distintivos del Operador sobre los equipos citados y a cuidarlos como propios, siguiendo las instrucciones de IPARFIBRA y absteniéndose de manipularlos. En este sentido, cualquier mal uso o manipulación efectuado por el Cliente sobre los dispositivos de IPARFIBRA sin la autorización de éstos, que supongan su inutilización, obligarán al Cliente a sufragar todos los gastos generados.

En todo caso, IPARFIBRA verifica que sus servicios y terminales están en perfecto estado, pero queda exonerado de cualquier fallo o defecto que tengan o puedan tener los equipos y terminales que sean del Cliente, así como de las

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

IPARFIBRA
B 01541135
C/ Argentina, Nº 1 Bajo
01009 - Vitoria-Gasteiz



instalaciones que realicen terceros ajenos al Operador.

IPARFIBRA podrá (a través de sus empleados o personal autorizado), en todo momento, acceder a la vivienda o local del Cliente en que se encuentren ubicados los equipos de su propiedad para proceder a las operaciones de mantenimiento y reparación que sean necesarias, previa notificación y designación de las personas, así como de las horas en que dicho acceso haya de realizarse.

En caso de expiración del contrato, de baja voluntaria o de impago por parte del Cliente, éste deberá devolver los equipos cedidos por IPARFIBRA antes de 10 días naturales, a contar desde el día en que se diera de baja el servicio. En caso de que no se entregaran los equipos dentro del plazo dispuesto al efecto, de que no sea factible la recuperación de los mismos, o de que se recuperasen en un estado deteriorado que impida su reutilización, el Cliente deberá abonar el precio establecido en la Condiciones Generales de la Contratación, cláusulas 9.10 y 9.11, o en su defecto, el valor de mercado en cada momento.

En el caso en que sea IPARFIBRA, a través de alguno de sus empleados, quien debe ir a recoger estos Equipos, se cobrará al cliente por los gastos y costes que suponga el desplazamiento para dicha retirada.

Sin perjuicio de lo antedicho, el Cliente podrá utilizar equipos propios para el uso de determinados servicios, siempre y cuando estos sean conformes a las instrucciones de IPARFIBRA, debiendo ser técnicamente compatibles con el servicio al que van destinados y estar aprobados u homologados según la normativa vigente aplicable, siendo el propio Cliente responsable de los daños o perjuicios que se puedan ocasionar. En estos casos, el Operador no se responsabilizará de los fallos en la prestación del servicio cuando los mismos sean imputables a los equipos elegidos por el Cliente.

5.- MANTENIMIENTO DE SERVICIOS Y EQUIPOS

IPARFIBRA reparará las averías que se produzcan en todos los equipos cedidos relacionados con la prestación del servicio que hubieran sido proporcionados por la contratada, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del servicio, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de IPARFIBRA. Una vez notificada la incidencia, el Operador empleará los medios que se consideren necesarios para resolver la misma.

Tanto el mantenimiento como la reparación pertinente podrá realizarse mediante dos modos de actuación: bien

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

en remoto, bien de manera presencial, según las necesidades del momento.

El mantenimiento se realizará de forma gratuita por fallos de servicios propios de IPARFIBRA. En cualquier otro caso, el servicio de mantenimiento se facturará y abonará de manera independiente a los servicios contratados. El precio dependerá de las dimensiones de la avería a reparar, teniendo en cuenta tanto el tipo de equipos como el número de dispositivos afectados.

Asimismo, y con el objeto de garantizar un correcto funcionamiento de los servicios prestados a nuestros Clientes, pueden producirse interrupciones de los mismos por tareas de mantenimiento. En estos casos, se comunicará con antelación suficiente.

El servicio de mantenimiento incluye tanto el material, como la mano de obra y los desplazamientos. Sin embargo, no incluye reprogramaciones de los equipos ni suministro de equipos nuevos por ampliación de servicios. Estos últimos servicios supondrán un coste adicional para el cliente.

Por otra parte, en caso de que los técnicos de IPARFIBRA detecten falsas averías o éstas se deban a un mal uso por parte del cliente, serán facturables según la distancia y tiempo requerido, por valor de 39€ en concepto del desplazamiento y 35€ por hora técnica (ambos sin IVA incluido).

6.- RESPONSABILIDAD

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

El Operador procurará un nivel de calidad acorde al Servicio y como mínimo se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente.

7.- MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES

IPARFIBRA podrá modificar las presentes Condiciones Particulares, 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 un (1) mes de antelación.

Las facultades de modificación previstas en esta cláusula no perjudican el derecho de resolución anticipada del contrato reconocido al Cliente, sin perjuicio de los compromisos adquiridos por el mismo y de las consecuencias derivadas de ello. Por ende, si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones, y así se lo notificase al Operador, podrá resolver el contrato de manera anticipada. Si, transcurridos 30 días desde la notificación por IPARFIBRA, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuara utilizando los servicios con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

IPARFIBRA
B 01541135
C/ Argentina, Nº 1 Bajo
01009 - Vitoria-Gasteiz



Asimismo, los cambios a tarifas superiores o inferiores solicitadas por el Cliente en el servicio de internet Wimax, pueden acarrear una serie de modificaciones en los equipos prestados, lo que podrá dar lugar a un coste extra o a un compromiso de permanencia.

8.- CLÁUSULA SUBSIDIARIA

Todo lo no previsto en las presentes Cláusulas Particulares de la Contratación del Servicio de Acceso a Internet prestado por IPARFIBRA, así como lo no dispuesto en la oferta comercial específica que se acuerda con cada Cliente, queda regulado según lo establecido en las Condiciones Generales de la Contratación. Para aquellas cuestiones no dispuestas en el contrato, se estará a lo establecido en el ordenamiento jurídico español.

9.- RECLAMACIÓN

En caso de reclamación, el abonado deberá dirigirse al departamento del Servicio de atención al Cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo con la normativa propia de cada organismo:

- a) Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.
- b) Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la Información, teléfono 901336699, página web www.usuarioteleco.es.

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

