

CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA PRESTADO POR IPARFIBRA

1.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

2.- ENTRADA EN VIGOR

El Contrato entrará en vigor cuando se hayan cumplido las siguientes condiciones:

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

- a) Comprobación y conformidad por parte de IPARFIBRA 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.

3.- CONDICIONES ECONÓMICAS

Como contraprestación al servicio 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 generará un coste de hasta 30€ por cada recibo devuelto, que el cliente deberá abonar a IPARFIBRA.

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

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



De conformidad con 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, en cualquier momento, durante la vigencia del contrato, IPARFIBRA podrá:

- a) solicitar al cliente la constitución de un depósito de garantía, en efectivo o mediante aval bancario.
- b) asignar al cliente un límite de crédito máximo.
- c) restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, como servicios de tarificación adicional y otros servicios internacionales.
- d) interrumpir de manera definitiva las líneas móviles o fijas

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,
- 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.

4.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.

De conformidad con 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 abonado durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo

correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija podrá dar lugar, previo aviso al abonado, a su suspensión temporal. 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 suspensión de tales servicios.

En caso de reclamación, corresponderá al operador probar que ha realizado el aviso previo a la suspensión a que se refiere el párrafo anterior.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias.

El abonado tiene derecho a solicitar y obtener gratuitamente del operador del servicio la suspensión temporal de éste por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses. El período no podrá exceder, en ningún caso, de 90 días por año natural. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

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

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

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.

Cuando se trate del servicio de telefonía móvil, tras la suspensión provisional el retraso en el pago total por el abonado durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico móvil podrá dar lugar, previo aviso al abonado, a su suspensión definitiva.

5.- PORTABILIDAD.

El Cliente cuyos datos se recogen en el Pacto de servicio solicita causar baja en el operador que, hasta el momento, le presta el servicio (operador donante). En caso de solicitar la conservación de su número de teléfono, la portabilidad queda condicionada a la correspondiente alta en IPARFIBRA (y a la aceptación de las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares que rigen este contrato), acogiéndose al proceso de tramitación de portabilidad establecido en el documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de Numeración en caso de cambio de operador, aprobado por la CNMC.

La portabilidad se realizará, desde la firma del contrato, dentro del plazo de un mes, salvo problemas técnicos.

Al solicitar la portabilidad, el Cliente autoriza el tratamiento de datos personales incluidos en la solicitud y de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza, por tanto, la cesión de sus datos de carácter personal del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquel que los prestara en adelante, al objeto y con el fin de verificar la identidad del solicitante, gestionar la portabilidad y para la conservación de su número, en el proceso de portabilidad condicionándola a estos motivos.

Dicha cesión y tratamiento se realizará de acuerdo con la vigente Ley 3/2018, de 5 de diciembre, y demás normativa de desarrollo en materia de protección de datos. El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y, en su caso cancelación, en relación con los datos cedidos, mediante solicitud dirigida a IPARFIBRA, a la dirección indicada en las CGC.

La no cumplimentación por parte del solicitante de los datos señalados como obligatorios, supondrá que IPARFIBRA no podrá tramitar la portabilidad. La entrega de la solicitud de portabilidad que se encuentra en el Impreso de Solicitud firmada por el abonado provocará el inicio del proceso de cambio de operador. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

- a) El Cliente solicita el alta en el servicio que presta IPARFIBRA y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

servicio, conservando su numeración telefónica móvil.

- b) El Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones necesarias en los sistemas de los operadores implicados en el cambio de operador, dentro del periodo entre las 2:00 h. y las 10:00 h del día en que se aplique el cambio de operador.
- c) Desde el momento en que el abonado entregue la solicitud de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado en el plazo pactado con el Cliente, que, en ningún caso, será superior a 1 mes, salvo problemas técnicos. a partir de la entrega por el abonado de la solicitud, siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador donante por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes.
- d) El Cliente será informado cuando su solicitud ha sido denegada, en cuyo caso se le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento, el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico.
- e) La contratación de servicios entrará en vigor en el momento en que se proceda a la firma del contrato.

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

- f) El Cliente puede solicitar de IPARFIBRA la cancelación de la solicitud de portabilidad por los mismos medios por la que la solicito.

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.usuariostelego.es.

6.- DESCONEJÓN DE LLAMADAS INTERNACIONALES Y DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

El Cliente por defecto tiene habilitadas las llamadas salientes con destinos de tarificación especial, así como las llamadas internacionales.

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

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

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.

8.- CLÁUSULA SUBSDIARIA

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.

FIRMA Y SELLO – EL CLIENTE

FIRMA Y SELLO – IPARFIBRA, S.L.

