

## ANEXO CONTRATO

En FIBRIX nos adaptamos a tus necesidades, por ello te ofrecemos diferentes planes de voz y datos para que llegues a fin de mes sobradamente y un servicio fibra con diferentes velocidades para navegar como tú quieras. A continuación, te ponemos la letra pequeña de nuestras tarifas.

- **Fibra 100Mb:** Navega tranquilo con tu fibra de 100Mb por solo 25,90€ (IVA Incluido/mes).
- **Fibra 300Mb:** ¿Navegar con buena fibra?, ¿navegar con una buena velocidad?, contrata fibra 300Mb por un precio redondo, 29,90€ (IVA Incluido/mes).
- **Fibra 600Mb:** ¿Necesitas navegar a la más alta velocidad? La fibra más potente y económica por tan solo 34,90€ (IVA Incluido/mes).
- **Fibra + Línea fija:** ¿Utilizas fijo? Pues añádelo al precio de tu fibra por tan solo 6€ más al mes (IVA Incluido).
- **Fibra Oferta Especial de Lanzamiento:** En fibrix nos encanta conquistar nuevos territorios y por ello cada un territorio tiene una oferta especial de lanzamiento. Su importe viene reflejado en observaciones del contrato.
- **Fibra 100Mb / 300Mb en Territorios Especiales:** Fibrix tiene territorios especiales en los cuales el precio de la fibra incluye línea fija en el paquete. Solo llamadas a fijos. (Territorios Especiales: La Albuera, Almendral, Torre Miguel Sesmero y Entrin Bajo) Fibra 100Mb:24.90€/mes. Fibra 300Mb: 29.90€.

### TARIFAS MOVILES (Cobertura Movistar)

- **Solo voz ilimitada:** No te preocupes por hablar de más. Con la tarifa solo voz ilimitada puedes hablar todo lo que quieres por tan solo 8.75€ (IVA incluido/mes).
- **5Gb + 50 minutos:** ¿Eres de hablar lo justo? ¿No necesitas llamadas ilimitadas, pero si gigas? Esta es tu tarifa ideal por tan solo 8.75€ (IVA incluido/mes).
- **3Gb + 300 minutos:** Fibrix apuesta por tarifas económicas al alcance de todos, pero que cubran sus necesidades tecnológicas a través de nuestros gigas. Disfruta de 3Gb más 300 minutos por solo 8.75€ (IVA incluido/mes).
- **10Gb + Llamadas ilimitadas:** Es la tarifa redonda, lo tiene todo, 10Gb para navegar a alta velocidad y poder hablar todo lo que quieras. Lo más atractivo, su precio de 11,75€ (IVA incluido/mes).
- **16Gb + Llamadas ilimitadas:** ¿Necesitas muchos gigas? ¿Y hacer muchas llamadas? Pues la tarifa 16Gb más llamadas ilimitadas es la idónea para ti, y su precio es lo más, solo 15,75€ (IVA incluido/mes).
- **25Gb + Llamadas ilimitadas:** Para todos aquellos que demandan navegar a alta velocidad con cuantiosos gigas, llega nuestra tarifa 25Gb más llamadas ilimitadas, por un precio de tan solo 19,75€ (IVA incluido/mes).

### TARIFAS MOVILES (Cobertura Vodafone)

- **Voz Ilimitada:** Llama todo lo que quieras con nuestra tarifa ilimitada sin datos por solo 6.90€/mes (IVA Incluido)
- **5Gb + 300 minutos:** ¿Necesitas pocos minutos y gigas? Esta es tu tarifa y por solo 7.90€/mes (IVA Incluido)
- **7Gb + Ilimitadas:** La tarifa más económica, llama y navega sin problemas por 9.90€/mes (IVA Incluido)
- **10Gb + Llamadas ilimitadas:** Es la tarifa redonda, lo tiene todo, 10Gb para navegar y poder hablar, por 10.90€ (IVA incluido/mes).
- **20Gb + Llamadas ilimitadas:** Muchos gigas y muchas llamadas es lo que más nos gusta, tan solo 14.90€ (IVA incluido/mes).
- **-30Gb + Llamadas ilimitadas:** Lo más es tener de todo y que te sobre para el mes siguiente, y más si es por solo 19.90€ (IVA incluido/mes).

## **PROMOCIONES**

- ✓ Tarifas Móvil (Cob. Movistar) PROMO vigentes en cada momento: Disfruta de todas nuestras promociones de gigas para siempre a un precio redondo que no podrás pasar inadvertido. Precio estipulado según normativa e indicado en observaciones del contrato.
- ✓ Tarifas Fibra PROMO PAQUETE CONVERGENTE: Disfruta de un descuento de 5€ en cualquiera de nuestras fibras (excepto en Territorios Especiales) si haces paquete convergente durante los 12 meses de permanencia. Oferta no acumulable a otras promociones vigentes.
- ✓ Tarifa Fibra PROMO 600Mb: Contrata fibra 600Mb simétrica antes del 31/12/2020 y llévatela al precio de 29.90€/mes (IVA Incluido)

### TARIFAS SERVICIOS PLUS EMPRESA (Despliegues FIBRIX)

- **Fibra 300Mb + Línea Fija** (con opción a centralita de varias extensiones\*) para facilitar tu mejor desarrollo en el trabajo por solo 41,90€/mes IVA Incluido.

\*Servicio contratable aparte.

### TARIFAS FIBRIX TV

Nuestro servicio de TV se adapta al ancho de banda que haya en cada momento. Fibrix TV cuenta con la funcionalidad CATCH UP 7 días, que permite ver los programas, series y documentales de los últimos 7 días hasta la actualidad. Además incluye un decodificador (propiedad de FIBRIX) Chromecast para poder ver nuestra plataforma en cualquier TV.

Paquetes FIBRIX TV:

- **Paquete BASIC:** TDT + Autonómicos + Locales + English Club (educativo) + Insight TV (deportes) + Escapa TV (viajes) + Pink (Adultos): 4.99€/mes (IVA Incluido)
- **Paquete FIBRICINE:** Paquete BASIC + TNT + TCM + AXN +AXN White: 8.99€/mes (IVA Incluido)
- **Paquete SUPER FIBRIERX:** Paquete BASIC + Paquete FIBRICINE + Paquete Iberalia + Paquete Deportes (Eurosport + MotoADV + Fight Time): 13.99€/mes (IVA Incluido).

### BONOS FIBRIX (Cobertura Movistar)

- **Bono 100 minutos Internacional\* Plus.** Llamadas desde España a países Internacionales: Bono autorrenovable mensualmente y prorrateable en minutos y cuota: 7,90€/mes (IVA Incluido).
- **Bono 300 minutos Internacional Plus.** Llamadas desde España a países Internacionales: Bono autorrenovable mensualmente y prorrateable en minutos y cuota: 14,90€/mes (IVA Incluido)
- **Dual SIM:** mismo número de teléfono en 2 tarjetas: 3,50€/mes IVA Incluido.
- **IP Fija: IP Fija Móvil.** Tener tarifa con datos. Servicio Autorrenovable y no prorrateable: 5€/mes IVA Incl.
- **Transferencia llamada:** Transferencia de llamadas entre líneas móviles: 1,75€/mes IVA Incl.

**Bonos Internacionales\***. Para llamadas internacionales realizadas desde España. (el resto de destinos tarificación general) EUROPA: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia; y además Andorra, Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega y Rusia. AMERICA: Estados Unidos, El Salvador, Islas Caimán, Montserrat, Bolivia, Bahamas, Guatemala, Canadá, Panamá, Antillas Neerlandesas, Paraguay, Honduras, Ecuador, México, Colombia, Argentina, Guayana Francesa, Costa Rica, Martinica, República Dominicana, Venezuela, Bermudas, Islas Vírgenes de los Estados Unidos y Puerto Rico. AFRICA: Sudan, Zambia, Uganda, Burundi, Tanzania, Namibia, Kenia, Egipto, Islas Mauricio, Sudáfrica, Nigeria, Angola, Malawi, Reunión y Comores Mayotte. ASIA: Kuwait, Kazajistán, Taiwán, Japón, Bahrein, Macao, Uzbekistán, Indonesia, Vietnam, Irán, Laos, Mongolia, Bangladesh, Camboya, Isla de Navidad, Islas Cocos, Malasia, Brunei, Honk Kong, India, China, Tailandia y Singapur.

Además, te ofrecemos todos estos servicios:

**Permanencia:** Lo primero lo más importante, la permanencia. Fibrix apuesta por la libre disponibilidad de que el cliente elija si quiere o no tener permanencia. Eso si, si solo necesitas línea móvil no tienes permanencia.

**Datos móviles:** Todas nuestras tarifas con datos son compatibles con la máxima velocidad 4G+. Usamos cobertura Movistar en todo el territorio nacional, a excepción a nuestras tarifas Fibrix que son cobertura Vodafone, tu eliges que cobertura necesitas. Una vez que consumas los datos asociados a tu tarifa, la velocidad bajo a 32Kbps/16Kbps, pero no te cobraremos nada por usar dichos datos. Si no quieres usar los datos que te queden a una velocidad de 32Kbps o 16Kbps, puedes contratar bonos adicionales de 1Gb a un precio de 5€ o 10Gb por solo 10€; o en las tarifas de Fibrix Vodafone 1Gb por 3,99€ (precios IVA Incluido y no prorrateables)

**Acumula Gigas en las tarifas cobertura Vodafone:** Si no consumes los gigas de tu tarifa en el mes en curso, se acumulan y están disponibles en el mes siguiente. Los gigas acumulados son los primeros en gastarse. Recuerda solo se acumulan de un mes para otro.

**Tarifa línea fija:** 1.200 minutos a líneas fijas y móviles cada mes. Una vez consumidos todos los minutos, el establecimiento de llamada tiene un coste de 0,20€, 0,10€ minuto a móviles y 0,01€ minuto a fijos. Si se trata de Servicios Plus Empresa la línea fija consta de 1.500 minutos. Una vez consumidos se tarifa a 0.20/cent establecimiento, 0.10€/minuto a móvil y 0.01€/minuto a fijo. Si es una línea fija de una fibra de territorio especial de FIBRIX solo dispondrá de 1.000 minutos a fijos y su coste es gratuito.

**Tarifa Ilimitadas:** Las tarifas de cobertura Movistar (10Gb, 16Gb y promociones inferiores a 25Gb) constan de 3.000 minutos a fijos y móviles nacionales con límite de 150 destinos una duración de llamada inferior a 90 minutos. La tarifa 25Gb consta de 6.000 minutos a fijos y móviles nacionales con un límite de 150 destinos y una duración de llamada o superior a 90 minutos. Una vez superados estos minutos las tarifas especiales de Fibrix se tarifican a 5cent/minutos a fijos y móviles, con un establecimiento de llamada de 20 céntimos. Las tarifas cobertura Vodafone tienen 6.000 minutos a móviles y fijos nacionales durante el mes, sin límite de destino (sujetos a uso de normas razonables).

**Tarifa minutos:** Tarifas cobertura Movistar una vez superado los minutos contratados se tarifican a 0.20€ el establecimiento y 0.05€/minuto. Las tarifas de cobertura Vodafone una vez consumidos todos los minutos, el establecimiento de llamada tiene un coste de 0,18€ y 0,036€/minuto.

Las tarifas de VOZ no incluyen: En ellos no se incluyen los números de tarificación especial tales como (902, 901, 900, 905, 800, 803, 806, 807 y 118) así como de numeración corta o de información. Así como, llamadas internacionales (llamadas a números de otros países) y llamadas en roaming desde países no incluidos en la Zona 1. Todas las tarifas móviles incluyen el servicio Roaming aunque no esta activo de forma permanente, tiene que llamar a atención al cliente dentro del horario para que se lo activen.

SMS: Con Fibrix, podrás cansarte de mandar SMS con las tarifas de cobertura Vodafone ya que todos los meses tienes con tus tarifas ilimitadas 1.000 SMS para gastar, y si tienes la tarifa de 300 minutos tendrás 300 SMS gratis. Si eres capaz de gastarlos, los siguientes tienen un coste de 0,10€/SMS. En ellos no se incluyen los SMS Premium. En las tarifas de cobertura Movistar no se incluyen SMS gratis en ninguna de las tarifas siendo el coste de los mismo de 12 céntimos y 61 céntimos en caso de ser SMS internacionales. Puedes añadirles a estas tarifas un bono de 200 SMS nacionales por tan solo 1.50€ mes (no prorrateables ni de renovación automática)

Otras cláusulas adicionales del contrato son:

- Los pagos se realizarán a mes vencido, es decir, del 5 al 15 de cada mes se recibe la cuota mensual del mes anterior. A excepción de los servicios de fibra en territorios especiales y/o servicios de fibrix rural que se facturan a mes en curso, es decir, del 5 al 15 de cada mes se recibe la cuota mensual de ese mismo mes en curso.
- El retraso del pago de la cuota mensual o en su defecto la devolución del recibo domiciliado en la cuenta del cliente, supone un incremento de la deuda en tres (3) euros en la cuota, es decir, en el pago que aún está pendiente de realizar. Ello se realizará haciendo el cliente un ingreso en cuenta del importe de la cuota más los tres (3) euros de demora, o bien mediante el pago por tarjeta llamando al número de atención al cliente 692 60 60 10.
- El incumplimiento del pago de las cuotas mensuales, conlleva el corte temporal del servicio de la línea móvil o en el caso de que dicho impago esté relacionado con varias líneas, a todas ellas.
- Si finalmente no se realiza el pago y se procede a cortar temporalmente la línea, la reactivación de la misma, supone un incremento en la facturación de diez (10) euros. Ello conlleva, que el cliente realizará un ingreso en cuenta o pago por tarjeta con el importe de la cuota mensual más el importe de la reactivación (10€). Si el impago supera los 3 meses, el corte de la línea sería de manera definitiva, lo que conlleva la pérdida del número móvil al que este asociado el impago, o en el caso de ser varias líneas, de todas ellas.
- Si se procede a cortar la línea de manera temporal (llamadas salientes), se informará 48 horas antes al cliente, dando la opción de poder efectuar el pago en dicho periodo de tiempo antes de tramitar el corte temporal de línea. Dicho pago se realizará a través de un ingreso a cuenta, o mediante su pago por tarjeta de débito o crédito, del importe resultante de la suma de la cuota mensual más el importe de demora (3€).

**El cliente es consciente de la letra pequeña del contrato, una vez informado y leído el anexo, por ello da su consentimiento al mismo a la hora de tramitar el contrato y está de acuerdo en todo lo indicado en el anexo y condiciones generales del contrato.**

# CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE OPERADORA MOVIL Y/O FIBRA DE FIBRIX.

1.- OBJETO EXSOTEL, S.L. (FIBRIX) con domicilio social en C/ San Jose de Calasanz, 4 , 06800 Mérida, Badajoz, España, y CIF B06697510, inscrita en el Registro Mercantil de Badajoz en el Tomo 536, Folio 161, Hoja BA-23765 e Inscripción 1ª. Es un operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en la cláusula siguiente (el “Servicio” o los “Servicios”). Estas Condiciones Generales de Contratación (CGC) regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el “Cliente”) y FIBRIX en relación con los servicios contratados. La lectura de las Condiciones Generales de Contratación por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web de FIBRIX [www.FIBRIX.es](http://www.FIBRIX.es) (“nuestra “Página Web”).

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS FIBRA Y LÍNEA FIJA Servicio Telefónico Fijo: El Servicio Telefónico Fijo, dispone de 1.200 minutos a fijos y móviles. Por el contrario si se trata de un servicio de fijo asociado a la fibra de un territorio especial de FIBRIX éste lleva consigo 1.000 minutos a fijos, servicio gratuito incluido en el servicio de fibra. En caso de tratarse de Servicio Plus Empresa de Fibra + Línea Fija, el cliente dispone de 1.500 minutos a fijos y móviles nacionales. Para el Servicio Telefónico Fijo, si el Cliente no dispone de numeración, FIBRIX le asignará uno. El Servicio Telefónico Fijo de FIBRIX incluye, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Servicio Fibra: El Servicio Fibra, dispone de 3 velocidades: 100Mb, 300Mb o 600Mb, estando la velocidad de subida sujeta a disponibilidad geográfica. La instalación de fibra gratuita está sujeta a una permanencia de 12 meses. En el caso de que el cliente no quiera acogerse a la permanencia de 12 meses tiene que hacerse cargo del coste de instalación, siendo los equipos puestos propiedad de FIBRIX, lo que supone un coste de 54,45€ (IVA Incluido) que se cargarán en la primera factura. En el caso de que el cliente pertenezca a una localidad donde Exsotel, SL (FIBRIX) haya desplegado fibra propia, esta está sujeta a un compromiso de permanencia de 12 meses con instalación gratis. En el caso de que el cliente prefiera no tener compromiso de permanencia, tendrá que asumir el coste de alta de la instalación, lo que supone un importe de 100€ IVA Incluido, siendo los equipos propiedad de FIBRIX. Las condiciones de permanencia varían, así como sus conceptos e importes a pagar según el domicilio donde se vaya a realizar la instalación de fibra dependiendo de si ha sido un despliegue de fibra propia de Exsotel (FIBRIX) o si se trabaja bajo la red de otro operador. El cliente antes de realizar el alta de fibra o en su defecto una vez que esté realizada, debe él mismo dar de baja el servicio de internet que tuviese contratado con su anterior operadora para que no siga generando facturación. Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

d) La reventa de tráfico o de los servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema. En estos supuestos, FIBRIX podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio previa comunicación al Cliente.

## 2.1- TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que FIBRIX considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. La factura será mensual, pasándose el cargo por periodos vencidos entre los días 5 y 15 de cada mes (a excepción de los servicios de fibra en territorios especiales y/o servicios de Fibrix Rural que se facturan a mes en curso, es decir, del 5 al 15 de cada mes se recibe la cuota mensual de ese mismo mes en curso) y desglosará el Servicio básico así como el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, FIBRIX podrá facturarlos en los meses posteriores. Los servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior o según la tarifa establecida. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada Servicio de las presentes CGC. En los Servicios Fibra, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra). La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación en el caso de Fibra si el Cliente no quiere coger la permanencia de 12 meses. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, anteriormente mencionados. El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicar con el Servicio de Atención al Cliente. Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un incremento de la factura en tres (3) euros (IVA Incluido) en caso de devolución de recibo o demora de pago (entre los días 5 y 10) teniendo que hacerse el pago a través de ingreso en la cuenta de FIBRIX. En el caso de que no se realice el pago de dicho importe, conlleva que FIBRIX corte de manera temporal el servicio. La reactivación de la misma supone un incremento en la factura a pagar de diez (10) euros (IVA incluido), haciéndose efectivo el pago mediante ingreso en cuenta o pago por tarjeta de débito o crédito. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que FIBRIX pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su correo electrónico proporcionado en el momento de la contratación. El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente. Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor de FIBRIX, éste tendrá derecho a su compensación. FIBRIX podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

1. Solicitar al cliente un depósito (en efectivo) en concepto de gastos por gestión de contrato en todos los Servicios suponiendo un coste diferente según el o los servicios a contratar, en el momento de realizar la solicitud de contrato o en su defecto portabilidad.
2. Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.

3. Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.

4. Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales. Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

a) Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.

b) Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.

c) Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente

d) En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.

e) Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores. No obstante, lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

## 2.2- DERECHO DE DESCONEXIÓN

En los Servicios telefónicos fijo y fibra el Cliente podrá solicitar a FIBRIX la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. FIBRIX hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente llamando al 692 60 60 10 o enviando un e-mail a [clientes@fibrix.es](mailto:clientes@fibrix.es).

## 3.- CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL O INTERNET MÓVIL EN MODALIDAD DE CONTRATO

La firma del contrato de duración indefinida para la prestación del servicio de telefonía móvil o internet móvil implica la aceptación de las presentes condiciones particulares que han sido elaboradas de conformidad con la normativa vigente, y sin perjuicio de cualesquiera otras condiciones generales o particulares, son las únicas aplicables a la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles en la modalidad de contrato de Exsotel, S.L (en adelante, FIBRIX) a consumidores y usuarios finales, tanto personas físicas como jurídicas (en adelante, el cliente). Serán de aplicación las Condiciones Generales de FIBRIX, en todo aquello que no esté regulado en las presentes Condiciones Particulares, las cuales prevalecerán en el caso de que exista discrepancia entre ambas.

### 3.1- INICIO DEL SERVICIO

FIBRIX iniciará la prestación del servicio telefónico móvil al cliente según la modalidad de contratación a la firma del presente contrato. En su defecto, si el contrato se realiza a distancia, Fibrix iniciará la prestación del servicio al cliente una vez que este recepcione la tarjeta SIM y nos lo comunique en un plazo de 7 días. Para proceder al inicio efectivo del servicio, FIBRIX se reserva el derecho de solicitar al cliente la documentación que se considere necesaria para validar su condición de residente en España. Igualmente, FIBRIX se reserva el derecho de establecer un límite máximo de líneas por Cliente.

### 3.2- ENTREGA DE LA TARJETA SIM

La contratación a distancia de cualquier servicio móvil de FIBRIX, lleva asociada la entrega de la tarjeta SIM imprescindible para la prestación del servicio. Los pedidos de tarjetas SIM físicas serán confirmados por nuestro departamento comercial mediante llamada telefónica. Una vez confirmada la dirección de entrega y disponibilidad del titular del servicio o persona autorizada para la recepción del pedido en dicha dirección, la entrega de la tarjeta SIM será dentro de los 7 días laborables después a la recepción de la solicitud de contratación, dentro del horario laboral de la empresa de transporte. FIBRIX, se compromete en el momento que el departamento comercial confirme el pedido, a entregar la mercancía en los plazos estipulados e informar al cliente de cualquier anomalía que pudiera surgir. El cliente se compromete, en el momento en que el departamento comercial confirme su pedido, a recoger la mercancía en los términos en que realizó la compra. Del mismo modo el destinatario en el momento de la recepción, se compromete a examinar el pedido y en caso de observar el algún tipo de manipulación sobre el precinto de seguridad del embalaje, se ruega que se anote esta incidencia en el albarán del transportista y que solicite su firma, guardándose copia. Así mismo, comunicará al departamento comercial de FIBRIX la recepción de la tarjeta SIM para proceder a realizar la portabilidad o alta de la misma. La entrega de la tarjeta SIM al cliente no supone la transmisión de la propiedad de la misma, si bien el cliente podrá utilizarla exclusivamente para acceder al servicio y solamente durante el periodo en que el servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto en estas condiciones generales. A su vez, el cliente entregará la tarjeta SIM a FIBRIX en caso de que FIBRIX le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del servicio. Conforme a la regulación vigente, es condición indispensable para la entrega de la tarjeta SIM y la activación del servicio, que el cliente receptor de la misma acredite su identidad mediante la presentación de su documento de identificación legal que corresponda.

3.3- CONDICIONES GENERALES DE TARIFA Las llamadas de voz están adaptadas a tus necesidades. Elige la que más se ajuste a ti. Si te decides por las tarifas de cobertura Movistar (10Gb, 16Gb y promociones inferiores a 25Gb) constan de 3.000 minutos a fijos y móviles nacionales con límite de 150 destinos una duración de llamada inferior a 90 minutos. La tarifa 25Gb consta de 6.000 minutos a fijos y móviles nacionales con un límite de 150 destinos y una duración de llamada superior a 90 minutos. Una vez superado los minutos contratados se tarifican a 0.20€ el establecimiento y 0.05€/minuto. Las tarifas cobertura Vodafone tienen 6.000 minutos a móviles y fijos nacionales durante el mes, sin límite de destino (sujetos a uso de normas razonables) no entrando en ellos llamadas a números comerciales, de información o de numeración corta. Si al contrario te decides por las tarifas con minutos de cobertura Movistar una vez superado los minutos contratados se tarifican a 0.20€ el establecimiento y 0.05€/minuto. Las tarifas de cobertura Vodafone una vez consumidos todos los minutos, el establecimiento de llamada tiene un coste de 0,18€ y 0,036€/minuto. Los datos móviles son compatibles con la velocidad 4G+. Todas nuestras tarifas con datos son compatibles con la máxima velocidad 4G+. Usamos cobertura Movistar en todo el territorio nacional, a excepción a nuestras tarifas Fibrix que son cobertura Vodafone, tu eliges que cobertura necesitas. Una vez que consumas los datos asociados a tu tarifa, la velocidad bajo a 32Kbps/16Kbps, pero no te cobraremos nada por usar dichos datos. Si no quieres usar los datos que te queden a una velocidad de 32Kbps o 16Kbps, puedes contratar bonos adicionales de 1Gb a un precio de 5€ o 10Gb por solo 10€; o en las tarifas de Fibrix Vodafone 1Gb por 3,99€ (precios IVA Incluido y no prorrateables). Los gigas (exclusivo tarifas cobertura Vodafone) que no consumas dentro del mes de facturación se acumulan y están disponibles en el mes siguiente al que se esté cursando. Los gigas acumulados son los primeros en gastarse. Pero recuerda que solo se acumulan de un mes a otro. Las tarifas de cobertura Movistar no incluye SMS nacionales, a excepción de contratar el bono de 200 SMS nacionales a 1.50€ (no prorrateables ni de renovación automática). Las tarifas de cobertura Vodafone si disponen de SMS gratuitos (las tarifas ilimitadas disponen de 1.000 SMS y la tarifa 300 minutos dispone de 300 SMS), una vez consumidos estos tienen un coste de 0.10€/SMS nacional. Las tarifas especiales de Fibrix incluyen servicio de Roaming (ZONA 1) pero no está activo hasta que el cliente lo solicita.



### 3.4- PERMANENCIA

Lo primero lo más importante, la permanencia. Fibrix apuesta por la libre disponibilidad de que el cliente elija si quiere o no tener permanencia. Eso si, si solo necesitas línea móvil no tienes permanencia.

### 3.5- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El Cliente y FIBRIX tienen derecho a resolver el contrato por las causas generales de extinción de los contratos. Asimismo, el cliente tendrá derecho a resolver el contrato en cualquier momento por comunicación verbal, electrónica, o escrita con dos (2) días de antelación a la fecha de extinción, al domicilio de FIBRIX que figura en el presente contrato, adjuntando copia del DNI o de otra documentación acreditativa de su personalidad, todo ello sin perjuicio del abono correspondiente de las cantidades devengadas en el momento de la baja por utilización de los servicios y si procediese promociones aplicadas al cliente condicionadas al momento de activación del servicio. FIBRIX garantiza en todo caso al usuario la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio. En el caso de rescisión del contrato por comunicación verbal o electrónica, FIBRIX se reserva el derecho de solicitar la documentación suficiente para acreditar la identidad del cliente. Si el cliente solicita la baja de un servicio acogido a permanencia deberá abonar el importe correspondiente a la penalización pendiente en la última factura de FIBRIX.

### 3.6.- CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ROAMING

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y Exsotel, S.L. ("FIBRIX"), con C.I.F. B-06697510 y domicilio en C/ San Jose de Calasanz, 4 , 06800, Mérida (Badajoz), en todo lo relativo a la prestación en itinerancia ("Roaming") de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con FIBRIX, de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea. La lectura de las presentes condiciones particulares por el cliente es condición necesaria y previa a la prestación de los servicios en itinerancia, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas condiciones particulares, que están publicadas en la página web de FIBRIX. Estas condiciones particulares complementan las condiciones generales que regulan la prestación del servicio. FIBRIX se reserva el derecho de activar el servicio de Roaming únicamente cuando el titular de la línea así lo requiera.

### 3.7- PRESTACIÓN DE SERVICIO EN ROAMING

La prestación del servicio en Roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el cliente viaje dentro de la Zona 1, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado (dentro de la zona 1). Quedan excluidas de las presentes condiciones las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

#### 4.- RESPONSABILIDAD DE FIBRIX Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio telefónico fijo, el Cliente tendrá derecho a que el servicio técnico de FIBRIX le solucione la incidencia sin suponer ningún coste adicional por ello, siempre y cuando no sea por un mal uso del servicio o la instalación por parte del Cliente. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción deberá comunicar a FIBRIX, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de FIBRIX. Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, FIBRIX se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante lo anterior, FIBRIX, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude. FIBRIX no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del Cliente no facilitados por FIBRIX (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de FIBRIX. FIBRIX no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por FIBRIX o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por FIBRIX. FIBRIX 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 la red de FIBRIX. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios, FIBRIX pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

#### 5.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

FIBRIX ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 09h a 18h horas al día de lunes a viernes (días laborables), y de 09h a 14h los sábados y domingos (a excepción de festivos locales, autonómicos y nacionales a los cuales se acoja FIBRIX). A su vez poseerá de un servicio de Call Center que atenderá al cliente para únicamente tomar nota de la llamada y así comunicárselo a FIBRIX para que este último se ponga en contacto con el cliente el siguiente día hábil. Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente dentro de su horario. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra Página Web [www.FIBRIX.es](http://www.FIBRIX.es) o enviando un email a la dirección [clientes@fibrix.es](mailto:clientes@fibrix.es). También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando al 692 60 60 10

(desde una cualquier línea móvil o fija) o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: C/ San Jose de Calasanz, 4, Mérida 06800 (Badajoz). En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que FIBRIX comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud. Cuando la reclamación haya sido solucionada, FIBRIX informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

## 6.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

FIBRIX cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Clientes con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. FIBRIX ha adoptado las medidas de seguridad correspondientes a los niveles exigidos por el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal (Real Decreto 1720/2007). Además procura instalar aquellos otros medios y medidas técnicas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, y para garantizar el secreto en las comunicaciones. Los datos suministrados por el Cliente serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal del que es responsable Exsotel, S.L. que se encuentra registrado ante la Agencia Española de Protección de Datos. La no comunicación, o la comunicación incompleta de los datos personales obligatorios para formalizar la contratación del Servicio, supondrán la imposibilidad de la prestación del mismo y, por tanto, la resolución de la relación contractual. El Cliente es responsable de la veracidad y actualidad de los datos proporcionados a FIBRIX. FIBRIX utilizará sus datos personales, así como sus datos de tráfico, entendiendo como tales aquéllos tratados a efectos de la conducción de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas o a efectos de su facturación, con la finalidad de proveer los Servicios solicitados entre otros, establecimiento y enrutamiento de llamada, acceso a Internet, facturación, reclamación de deudas, participación en promociones, etc.), con fines estadísticos y enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, pudiendo ser comunicados únicamente a terceros que estén vinculados a los canales de distribución o empresas pertenecientes al grupo empresarial en el que se integra FIBRIX que colaboren en el proceso de contratación, prestación y mantenimiento de los servicios contratados cuando esta comunicación sea necesaria para el desarrollo mantenimiento o gestión de la relación contractual que el Cliente mantiene con FIBRIX. En cumplimiento de la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, sus datos personales (nombre, apellidos, nacionalidad, dirección y número de documento identificativo) serán asimismo incorporados al Libro-Registro que mantiene FIBRIX, y cuyo contenido se encuentra a disposición de los agentes facultados, en los términos establecidos en la legislación vigente. Estos datos serán conservados por FIBRIX durante un mínimo de 12 meses desde la fecha de las comunicaciones. FIBRIX podrá enviarle información propia sobre nuevas tarifas y promociones aplicables a su Servicio a las que pueda adherirse, mediante mensajes de texto, WhatsApps y correos electrónicos, salvo que indique lo contrario mediante un escrito a clientes@fibrix.es. FIBRIX le informa de que podrá comprobar su solvencia en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal servicio con arreglo a la legalidad vigente, así como por procedimientos automatizados de sistemas de scoring. FIBRIX también podrá verificar la exactitud de los datos aportados por usted y obtener datos de las entidades bancarias que nos facilite. Mediante la aceptación de las presentes CGC usted autoriza el tratamiento y mantenimiento de los datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de dicha solvencia. Igualmente, FIBRIX, le informa de que en caso de no atender puntualmente sus obligaciones económicas frente a FIBRIX de acuerdo con lo establecido en las presentes CGC resultando una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada, se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago, a entidades dedicadas a la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, de acuerdo con la legislación vigente y, por tanto, previo requerimiento de pago con aviso expreso de que, de no procederse al pago, se hará la referida comunicación. FIBRIX, no cederá a terceros los datos de carácter personal que nos proporcione, excepto cuando tal cesión lo sea a favor de operadores de servicios de comunicaciones electrónicas o prestadores de servicios de valor añadido y la cesión sea necesaria para la prestación de los mismos o para realizar alguna acción promocional de los servicios de FIBRIX de la que pueda beneficiarse, siendo tal cesión necesaria para poder llevar a cabo la misma.

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, puede dirigirse a FIBRIX, C/ San José de Calasanz, 4, Mérida 06800 (Badajoz) o dirigir un correo electrónico a la dirección [clientes@fibrix.es](mailto:clientes@fibrix.es). Asimismo, podrá revocar su consentimiento al envío de publicidad propia o de terceros poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente. El cliente otorga su consentimiento a FIBRIX para grabar las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del Servicio de Atención al Cliente. Dicha grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

7.- CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO FIBRIX podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

a) Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.

b) Si el Cliente facilita a FIBRIX datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.

c) Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.

d) Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude. En cualquiera de estos casos, FIBRIX se pondrá en contacto con el Cliente, con carácter previo a la suspensión del Servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC. FIBRIX podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que FIBRIX tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante, lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de 48 horas, a la suspensión temporal de los servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión FIBRIX podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados. El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de telefonía fija y/o fibra a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos FIBRIX deducirá de la cuota de abono de Cliente, el importe correspondiente a la parte de línea fija y/o fibra o en su defecto la parte proporcional de la misma correspondiente al tiempo que afecte. El retraso en el pago total o parcial de las facturas de FIBRIX superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a FIBRIX a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del

contrato. En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a FIBRIX la desconexión del equipo objeto de la deficiencia. FIBRIX podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo.

## 8.- DURACIÓN Y TERMINACIÓN

Este contrato se constituye por tiempo indefinido. FIBRIX tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de FIBRIX la extinción de la habilitación a FIBRIX para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente. Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, a través de nuestro correo [clientes@fibrix.es](mailto:clientes@fibrix.es), indicando el motivo de la baja y acompañado de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio. En el caso de tratarse de un servicio de FIBRIX Rural, al facturarse de forma adelantada o mes en curso, se debe comunicar la baja los últimos días del mes anterior al que ya no desea seguir teniendo una relación comercial con FIBRIX, es decir, si no se desea continuar el mes de octubre a finales de septiembre debe comunicarse esa baja. El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- a) Decisión del Cliente.
- b) Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contraria a la buena fe.
- c) Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- d) Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio. En aplicación de las obligaciones impuestas a FIBRIX como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato, bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos. En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

## 9.- MODIFICACIÓN DE LAS CGC

FIBRIX podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándose al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de cinco (5) días a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a FIBRIX, podrá resolver el contrato de manera anticipada asumiendo el cliente la penalización proporcional si la hubiera. Si, transcurrido quince (15) días desde la notificación por FIBRIX el Cliente 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.

## 10.- CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los Servicios contratados a través del Servicio de Atención del Cliente por un importe de 54,45€ IVA Incluido. Si por razones técnicas FIBRIX no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada pero asumiendo la penalización correspondiente de un importe de 120€ (prorratedo en los meses aún pendiente de contrato). En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, FIBRIX le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de un (1) mes, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante lo anterior, FIBRIX adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento. En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de FIBRIX son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC.

## 11.- CESIÓN

FIBRIX se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente.

## 12.- NULIDAD

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

### 13.- LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Badajoz para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos términos y condiciones.

### **CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA.**

a. Objeto Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Fibra Óptica, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

b. Instalación y activación de la línea FIBRIX dará acceso al Servicio sobre fibra óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Podrá consultar su cobertura de fibra a través de nuestro servicio comercial o en nuestros puntos oficiales de venta.

#### · Fibra óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que FIBRIX u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico de FIBRIX o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente a FIBRIX y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo. El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores. FIBRIX llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router WiFi.
- Conexionado de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

- FIBRIX podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del servicio en cada momento. El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con FIBRIX o con otro operador. El Cliente puede mantener su servicio de ADSL/Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el servicio de ADSL/Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador. Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando FIBRIX en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros. La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por FIBRIX 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.

c. Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija son fijas incrementando el valor de la cuota de mensual de fibra, siendo posible la conexión de fibra de manera independiente o conjunta a la línea fija. La línea fija incluye 1.200 minutos a fijos y móviles. En caso de ser una línea fija asociada a una fibra de territorios especiales de FIBRIX, consta de 1.000 minutos a fijos de forma gratuita. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de FIBRIX, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. FIBRIX podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad o se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. FIBRIX requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, FIBRIX podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá tan pronto como FIBRIX tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas o cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su Servicio, FIBRIX podrá ejecutar la garantía por



el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

#### d. Servicio Telefónico Fijo

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al servicio de línea de Fibra Óptica. El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea. En el caso de prestación del servicio sobre la línea de Fibra Óptica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador. Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza a FIBRIX a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizarla recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

#### e. Activación del servicio telefónico fijo y de acceso a Internet banda ancha

FIBRIX activará los Servicios telefónico fijo e Internet de fibra óptica en un plazo máximo de treinta

(30) días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que FIBRIX finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. FIBRIX se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

#### f. Equipos y terminales

FIBRIX entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos a los efectos de las presentes CGC, el Equipo:

- ONT / Router Wi-Fi;
- Un punto de terminación de red óptica (PTRO)
- Cableado con los límites descritos en las presentes CGC
- Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por FIBRIX al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que FIBRIX entrega e instala para ofrecer el servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente. FIBRIX configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, FIBRIX podrá crear

un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado. FIBRIX cede el equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler salvo indicación expresa en contra por parte de FIBRIX. En el caso de que el cliente pertenezca a una localidad donde Exsotel, SL (FIBRIX) haya desplegado fibra propia, esta está sujeta a un compromiso de permanencia de 12 meses con instalación. En el caso de que el cliente prefiera no tener compromiso de permanencia, tendrá que asumir el coste de alta de la instalación, lo que supone un importe de 100€ IVA Incluido, siendo los equipos propiedad de FIBRIX. Si por el contrario la instalación de fibra es sobre la red de otro operador el coste de la instalación es de 54.45€ IVA Incluido, pero los equipos siguen siendo propiedad de FIBRIX. Las condiciones de permanencia varían, así como sus conceptos e importes a pagar según el domicilio donde se vaya a realizar la instalación de fibra dependiendo de si ha sido un despliegue de fibra propia de Exsotel (FIBRIX) o una red acordada con otro operador. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación. FIBRIX se encargará del mantenimiento del equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el equipo a FIBRIX en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de FIBRIX, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de quince días posterior a la baja del Servicio. Si el Cliente no entrega los equipos una vez solicitada la baja, FIBRIX podrá cobrar por los equipos 54.45€ IVA Incluido en la facturación pendiente del último mes en curso al cliente. Si FIBRIX entrega algún tipo de software o algún equipo o terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por FIBRIX.

FIBRIX no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los software de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

#### h. Garantía de terminal y Servicio Posventa

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran terminales o equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente a FIBRIX o a un tercero con el que FIBRIX haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del equipo.
- Si el equipo ha sido manipulado por un servicio de asistencia técnica no autorizado por FIBRIX.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

#### i. Mantenimiento

FIBRIX reparará las averías que se produzcan en todos los equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por

FIBRIX, 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 técnica de FIBRIX llamando al Servicio de Atención al Cliente. FIBRIX empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia. Si, por el contrario, la avería es por un mal uso del cliente o cualquier otra causa ajena a un problema derivado de soporte, el importe de la misma correrá a cargo del cliente al cual se pondrá en conocimiento antes de iniciar la resolución de la avería.

## **CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA**

En caso de que el cliente pague la instalación para el correcto funcionamiento del servicio de fibra el cliente no adquiere ningún compromiso de permanencia, pero los equipos son propiedad de FIBRIX. En caso de que el cliente no pague la instalación, el cliente se compromete a permanecer con FIBRIX un periodo de 12 meses desde la firma del contrato. Si el cliente rompe su compromiso de permanencia con FIBRIX, FIBRIX puede reclamarle el pago de incumplimiento de contrato (penalización) por un importe de 120€ correspondiente a los 12 meses de compromiso, restando cada mes que permanezca en la empresa un importe de 10€, haciendo una regla de tres según el momento de la baja del contrato. El importe de penalización será cargado en la última factura junto a la parte proporcional aún pendiente de pago y si fuera precioso el pago de los equipos en caso de la no devolución de los mismo por parte del cliente. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a FIBRIX cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a FIBRIX la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que FIBRIX no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por FIBRIX en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de FIBRIX al Cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos o bien de la forma que le comunique FIBRIX por cualquiera de los medios de transmisión. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá abonar a FIBRIX la cantidad detallada anteriormente (45€ más IVA). En el caso de que el cliente pertenezca a una localidad donde Exsotel, SL (FIBRIX) haya desplegado fibra propia, esta está sujeta a un compromiso de permanencia de 12 meses con instalación. En el caso de que el cliente prefiera no tener compromiso de permanencia, tendrá que asumir el coste de alta de la instalación, lo que supone un importe de 100€ IVA Incluido. Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde FIBRIX no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a FIBRIX la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

## **DERECHO DE DESISTIMIENTO.**

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 15 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en FIBRIX con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin. Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico). Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en: [www.fibriz.es](http://www.fibriz.es) descargando el PDF aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a [clientes@fibriz.es](mailto:clientes@fibriz.es) o a la siguiente dirección postal: FIBRIX C/ San José de Calasanz,4, Mérida 06800 de Badajoz. El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por FIBRIX para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. 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. Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o dispositivos) a la dirección indicada indicada por FIBRIX, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 15 días naturales a partir de la fecha en que comunique a FIBRIX su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por FIBRIX, en caso de no poder realizarse la entrega en ningún punto de venta o en su defecto la recogida por parte del técnico. 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. En caso de desistimiento, habiendo FIBRIX 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, FIBRIX 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, no así a la penalización por incumplimiento de contrato. Si el Cliente desistiera del Contrato teniendo un pago mensual con respecto a la financiación del valor de un terminal adquirido en el momento del contrato, por el cual haya obtenido un beneficio sobre el PVP aminorando el mismo por su adquisición del compromiso de permanencia de 12 meses, los importes aún pendientes de realizar por la adquisición del mismo, seguirán realizándose de la misma forma e importe a la entidad financiera que regula la aceptación y el pago del mismo.

### **Condiciones generales vigentes desde octubre de 2019**

Fdo. Exsotel SL (FIBRIX)

Fdo: Cliente