

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### **Primera. Objeto del contrato.**

1.1. **Por el presente contrato**, EXSOTEL, SL (en adelante, bajo su nombre comercial FIBRIX) operador de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, pone a disposición de la persona física o jurídica cuyas circunstancias quedan reseñadas en la Solicitud de Servicio que se adjuntan a este documento (en adelante, el CLIENTE), los servicios indicados en aquellas (en adelante el Servicio) definidos en la cláusula Segunda del presente contrato. EL CLIENTE puede seleccionar una o varias opciones de servicio de todas las que se ofrecen en la Solicitud de Servicio.

1.2. **Los servicios** podrán ser prestados, bien por FIBRIX por sus propios medios o bien por terceros con los que éstos tengan suscritos acuerdos de comercialización, distribución y cualquier otra fórmula que permita a FIBRIX facturar al CLIENTE, incluso mediante marca blanca de tal forma que no se indique la identidad de dichos terceros. En estos casos, FIBRIX presentará al CLIENTE el contrato y documentos que le encomienden dichos terceros, y EL CLIENTE se obligará única y exclusivamente frente a éstos, eximiendo de toda responsabilidad a FIBRIX, más allá de la contraída con los terceros.

1.3. Cuando se den las circunstancias indicadas en el párrafo anterior el contrato presentado por terceros al CLIENTE a través de FIBRIX, prevalecerá al presente contrato, de tal forma que, en caso de discrepancia entre ambos, se estará siempre a lo indicado en el primero.

1.4. A fecha de la presente, dichos terceros son: Asteo, Fi Network, Aire Network, Mas Media TV, Cablemovil, Adamo, The Telecom Boutique y Geri.

1.5. Formarán parte del presente contrato, lo indicado en las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como sus Anexos, formando por lo tanto todos los documentos uno sólo.

### **Segunda. Definición de LOS SERVICIOS.**

#### **2.1. El Servicio de Internet.**

2.1.1. Acceso integral a Internet, a la velocidad de acceso y bajo la tecnología que el CLIENTE haya elegido en la Solicitud de Servicios.

2.1.2. Dichos servicios, como se indicarán más adelante, podrán ser prestados tanto por FIBRIX como por operadores referidos en las cláusulas 1.2 y 1.3. en cuyo caso se denominarán Servicios de Acceso a Internet sobre Red Ajena o SAIRA.

2.1.3. El servicio de Internet de FTTH dispone de 3 velocidades: 100Mb, 300Mb, 600Mb, estando la velocidad de subida sujeta a disponibilidad geográfica.

2.1.4. La instalación de Internet o FTTH es gratuita si este servicio está sujeto a la permanencia asociada al mismo. En el supuesto caso de que el cliente solicitase la baja antes de finalizar el período de permanencia acordado, tendrá que abonar la penalización correspondiente por incumplimiento de permanencia.

En su defecto, si el cliente lo contrata sin permanencia (en caso de que el servicio pueda comercializarse de tal forma) tiene que costear el alta, que supone un importe de Cien Euros (100 Euros) IVA INCLUIDO. Dicho pago puede realizarse por transferencia bancaria, al contado o TPV antes de la instalación del mismo y del cual el cliente tendrá la factura correspondiente.

También existe la opción de contratar el Servicio No Recurrente, que sólo está disponible para la FTTH. En este supuesto, el cliente no tendrá permanencia y podrá disfrutar del servicio de manera intermitente, siempre teniendo en cuenta que se facturará la mensualidad completa del mes correspondiente. Este servicio tiene un coste de Ciento Cincuenta Euros (150 Euros) IVA INCLUIDO

El servicio de FIBRIX Rural siempre debe acogerse a permanencia y no puede abonarse la instalación para no acogerse a ella.

#### **2.2. El Servicio de acceso telefónico fijo en acceso directo a red de telefonía primaria o STFPD.**

2.2.1. Consistente en la posibilidad de cursar llamadas desde el número o números designados en el contrato a la red telefónica fija. El Servicio permitirá cursar llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de fijo a móvil en el modo de acceso directo.

2.2.2. Podrán prestarse tanto a través de red propiedad de FIBRIX como SAIRA.

2.2.3. El servicio de telefonía fija dispone de 1.200 minutos a fijos y móviles nacionales. En caso de centralita de VO IP se dispone de 3.000 minutos a fijos y móviles nacionales.

#### **2.3. El Servicio de acceso telefónico en acceso a la red de telefonía móvil o STMDP.**

Consistente en la posibilidad de cursar llamadas desde el número o números designados en el contrato a la red telefónica móvil. El Servicio permitirá cursar llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de fijo a móvil en el modo de acceso directo.

#### **2.4. Servicios Audiovisuales.**

Consiste en la puesta a disposición por parte de FIBRIX de una plataforma que posibilita al CLIENTE el acceso a contenidos audiovisuales suministrados por canales de televisión y otros.

#### **2.5. Red de acceso.**

2.5.1. Se entenderá como Red de acceso aquella red inalámbrica o física con independencia de su tecnología, como pudiera ser WIFI, WIMAX, banda licenciada, Hybrid Fibre Coaxial o Híbrido de Fibra-Coaxial o HFC, Fiber To The Home o fibra hasta la casa o FTTH, etc., que posibilita que el CLIENTE acceda a internet.

2.5.2. Dicha red de acceso podrá ser tanto en propiedad FIBRIX como de otros operadores con los que éste tenga suscrito acuerdos de arrendamiento, bitstream, etc.

### **Tercera. Obligaciones de las partes.**

#### **3.1. En el Servicio de Internet.**

##### **a. FIBRIX se compromete a:**

1. Prestar al CLIENTE el Servicio solicitado por este en la Solicitud de Servicios. La velocidad de acceso a Internet dependerá en cada momento de su tráfico, del número de abonados simultáneos y de otros factores técnicos asociados a esa red, de forma aún más sensible si se trata de un servicio inalámbrico, y por tanto ajenos a FIBRIX.

2. Instalar un único punto terminal de red y conectar asimismo un único equipo informático. Una vez realizada esta instalación, cualquier desplazamiento de dicho punto terminal de red será costado por el cliente. El cálculo de este importe dependerá de la distancia entre ambos puntos.

3. No obstante, el abonado podrá contratar, a la firma del presente o posteriormente, la ampliación del servicio a otros equipos informáticos, cuya instalación satisfará con independencia de la anterior como instalación adicional.
4. Poner a disposición del CLIENTE el software de conexión y el hardware de conexión en la forma estipulada en la Solicitud de Servicio.
5. Los trabajos de instalación del mencionado software y hardware en el equipo informático del CLIENTE y su configuración están excluidos de la instalación del Servicio, salvo que expresamente fueran convenidos en la Solicitud de Servicios. Caso de que la citada no se realizará por FIBRIX, se entenderá cumplida la obligación de instalación mediante la comprobación por parte del personal técnico de la empresa, por sus propios medios, del servicio en el punto de instalación.
6. Publicar en la página web que figura en el encabezado información detallada, comparable, pertinente, fácilmente comprensible, accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios.
7. Poner a disposición del CLIENTE los parámetros y métodos para la medición del Servicio.
8. FIBRIX ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 09h a 19h horas al día de lunes a viernes (días laborables), y de 09h a 14h los sábados y domingos solo para incidencias (a excepción de festivos locales, autonómicos y nacionales a los cuales se acoja FIBRIX).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o para 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 mail a la dirección [clientes@fibrix.es](mailto:clientes@fibrix.es).

**b. El CLIENTE se compromete a:**

1. Hacer un disfrute única y exclusivamente privado del servicio. A estos efectos, se entenderá que el CLIENTE realiza un uso por cuenta o beneficio de terceros si lleva a cabo, entre otras, las actividades de establecimiento y mantenimiento de servidores para correo electrónico, http, ftp y/o peer to peer.
2. Suscribir, en su caso, el contrato presentado por los terceros indicados en las cláusulas 1.2 y 1.3
3. Realizar el pago de los recibos emitidos por FIBRIX.
4. Respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito establecido en la normativa reguladora de la Sociedad de la Información.
5. Otorgar una servidumbre de paso en favor de FIBRIX, y sin contraprestación alguna por parte de éste, para que establezca la Red de acceso que discurrirá desde el punto de entrada al domicilio del CLIENTE, cuando esta servidumbre sea necesaria para el correcto suministro de este servicio.
6. Para la prestación del servicio en condiciones de calidad, el equipo informático del abonado habrá de reunir las siguientes características: Procesador a velocidad superior a 2 GHz, 4 Gb de memoria RAM, Sistema operativo Windows 7o superior, Navegador, tarjeta de red Ethernet y tarjeta de acceso inalámbrico.

**3.2. En el Servicio de Telefonía Fija y Móvil.**

**a. FIBRIX se compromete a:**

1. Prestar al CLIENTE los Servicios solicitados por este en la Solicitud de Servicios. El Servicio Telefónico prestado por FIBRIX es un servicio telefónico fijo disponible al público en acceso directo, en adelante STFDP, así como un Servicio de Telefonía Móvil, en adelante STMDP. El STFDP se presta sobre una red de transmisión de datos, por lo que el servicio es vulnerable a las caídas del suministro eléctrico y a los flujos de la red Internet y puede no ser compatible con servicios de alarma, datafonos, teleasistencia y fax. En el caso de que EL CLIENTE acceda a este servicio a través de una red inalámbrica, a las causas de vulnerabilidad anteriores se añadirán las propias de dicha tecnología. El STMDP se presta por parte de los terceros referidos en las cláusulas 1.2 y 1.3, que tienen la condición de Operador Móvil Virtual (OMV), y como tales, prestan su servicio sobre redes de telefonía móvil.
2. Suministrar al CLIENTE el Equipamiento de Acceso (EQUIPAMIENTO DE ACCESO) en la modalidad que éste haya contratado en la Solicitud de Servicios, en los casos en que por razones tecnológicas así se precise. No se considera Equipamiento de Acceso a los equipos terminales móviles, que pueden ser ofrecidos al CLIENTE, pero nunca formarán parte de este contrato, salvo si se establece lo contrario.
3. Desactivar los servicios de tarificación adicional y las llamadas internacionales cuando así se lo solicite por escrito el CLIENTE. A estos efectos, el CLIENTE comunicará a FIBRIX su intención de desconectarse de los servicios de tarificación adicional y/o las llamadas internacionales. FIBRIX admitirá tanto la petición por escrito a su dirección, como las realizadas por vía telefónica o telemática a su correo electrónico (ambos datos aparecen en el encabezado de este documento). FIBRIX procederá a dicha desconexión como máximo en el plazo de DIEZ (10) días desde la recepción de la comunicación del CLIENTE. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras ese plazo por causas no imputables al CLIENTE, serán de cargo de FIBRIX los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.
4. El CLIENTE podrá obtener un nuevo número de teléfono que le será facilitado por FIBRIX en el caso de que no disponga de la numeración a la que se refiere el párrafo siguiente. En este caso, la asignación numérica será la que determine FIBRIX o los terceros indicados en las cláusulas 1.2 y 1.3
5. En caso de que el CLIENTE desee conservar su actual número de teléfono, FIBRIX o los mencionados terceros gestionarán la portabilidad frente a otros operadores y la Entidad de Referencia. En este caso, el CLIENTE deberá firmar documento a tal efecto, tanto en el momento de la contratación, como cada vez que se modifique el operador proveedor del servicio telefónico fijo disponible al público de FIBRIX, según lo establecido en el artículo 5.2 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
6. La contratación a distancia de cualquier servicio móvil de FIBRIX, lleva asociada la entrega de la tarjeta SIM imprescindible para la prestación del servicio. La entrega de la tarjeta SIM será dentro de los 7 días laborables después a la recepción de la solicitud de contratación y firma del contrato, dentro del horario laboral de la empresa de transporte.

**b. El CLIENTE se compromete a:**

1. Hacer uso propio del Servicio contratado.
2. Facilitar a FIBRIX el acceso al lugar de recepción del Servicio para que este pueda cumplir con las obligaciones contraídas en el presente Contrato.
3. Suscribir, en su caso, el contrato presentado por los terceros indicados en las cláusulas 1.2 y 1.3
4. Abstenerse de modificar, trasladar o manipular de modo alguno el Equipamiento de Acceso.
5. Pagar el importe requerido por FIBRIX, que comprenderá el consumo de las llamadas, así como la cuota mensual del Servicio.

6. El cliente 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.

### **3.3 En los Servicios Audiovisuales.**

#### **a. FIBRIX se compromete a:**

1. Poner a disposición del CLIENTE una plataforma de contenidos audiovisuales suministrados a su vez por proveedores de televisión.
2. Estos contenidos serán suministrados siempre y cuando el CLIENTE disponga algunos de los dispositivos que se mencionan más adelante, siendo consciente aquel de que, sin dicha posesión, no podrá disfrutarlos.
3. El CLIENTE podrá contratar, a la firma del presente o posteriormente, la ampliación de diferentes paquetes de contenidos.
4. El orden y número de canales comercializados, así como la programación, podrán ser modificados total o parcialmente por FIBRIX informados previamente al cliente.

#### **b. El CLIENTE se compromete a:**

1. Disponer de una conexión a internet así.
2. Disponer de un dispositivo como teléfono smartphone, Tablet o televisión tipo Smart TV y que todos tengan instaladas la aplicación que FIBRIX le indicara. La inadecuación de dichos dispositivos, así como de la aplicación no autorizada por FIBRIX, exime de toda responsabilidad a éste por la inadecuada recepción del servicio.
3. Hacer un disfrute única y exclusivamente privado del servicio, quedando expresamente prohibida su exhibición en establecimiento abierto al público, salvo por autorización expresa por parte de FIBRIX.
4. Respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual o propiedad industrial, o cualquier acto ilícito o que dé lugar a daños para terceros que se produzcan con ocasión del uso de los servicios audiovisuales.
5. Realizar el pago de los recibos emitidos por FIBRIX de forma mensual y referida al importe del servicio.

### **3.4. En todos los servicios que impliquen cableado.**

#### **a. FIBRIX se compromete a:**

1. Proceder a la instalación del cableado desde su red principal hasta el punto de entrada del domicilio del CLIENTE.
2. Por punto de entrada del domicilio del CLIENTE se entenderá hasta el ONT (Optical Network Terminal o Terminal Óptico de Red) o en su caso el derivador de red, limitándose la responsabilidad de FIBRIX a este tramo.

#### **b. El CLIENTE se compromete a:**

1. En su caso, otorgar una servidumbre de paso en favor de FIBRIX, y sin contraprestación alguna por parte de éste, para que FIBRIX establezca el cableado que discurrirá desde el punto de entrada del domicilio del CLIENTE, cuando esta servidumbre sea necesaria para el correcto suministro de este servicio.
2. Responder por el cableado que discurre entre el mencionado punto de entrada del domicilio y éste.

### **Cuarta. Responsabilidad por los Servicios.**

- 4.1. FIBRIX no será responsable del contenido accesible a través del servicio de Internet, salvo en los supuestos establecidos por la sección segunda de la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- 4.2. El CLIENTE se compromete a respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual o propiedad industrial, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito o que dé lugar a daños para terceros que se produzcan con ocasión del uso por el CLIENTE de los servicios de Internet, o del uso de los servicios de Internet por terceras personas a través de su clave personal. A estos efectos se presumirá que tales personas han empleado su clave con su consentimiento a menos que el CLIENTE hubiera solicitado ya de FIBRIX la anulación de la clave en cuestión. Se considerará que existe un incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE si terceras personas a través de su clave personal utilizan los servicios de Internet de forma que perjudique la imagen de FIBRIX, o cometa cualesquiera infracciones mencionadas en este contrato. El CLIENTE deberá adoptar las precauciones necesarias a efectos de preservar sus ficheros y sistemas informáticos de eventuales accesos no deseados por parte de terceros.
- 4.3. El objetivo de disponibilidad mínima mensual del Servicio será del 80 %. Si el Servicio no estuviera disponible por encima de estos porcentajes, automáticamente el CLIENTE tendrá derecho a descuentos en el siguiente recibo emitida en función del tiempo en que el Servicio no haya estado disponible. Respecto a la garantía de los módulos de acceso, ésta no excederá del tiempo de garantía que aplique el fabricante de este.
- 4.4. FIBRIX se compromete a suministrar la conexión inicial a los Servicios en un plazo máximo de quince días hábiles desde la fecha de solicitud y firma del CLIENTE, a excepción de causas de fuerza mayor ajenas a la operadora.
- 4.5. Es responsabilidad del CLIENTE dotar a la instalación interna de su vivienda (Equipamiento de Acceso) de un sistema de alimentación interrumpida, así como un sistema de respaldo del servicio telefónico en caso de que desee recibir servicios externos tales como los servicios de alarma, datafonos, servicios de teleasistencia, o servicios de fax, etc.
- 4.6. EL CLIENTE exime de responsabilidad a FIBRIX por los daños y/o perjuicios que la caída del servicio de suministro eléctrico y/o el flujo de la red de datos pudieran producirle, incluida la imposibilidad de recibir servicios no prestados por FIBRIX.
- 4.7. En caso de que en el transcurso de una intervención para solucionar una avería se demuestre que la causa es imputable al CLIENTE debido a una manipulación indebida de los equipos de FIBRIX el CLIENTE exime a estos de responsabilidad alguna sobre los servicios. Las interrupciones ocasionales realizadas por la empresa con motivo de la mejora en el servicio no darán derecho a compensación a favor del CLIENTE. Dichas interrupciones serán lo más breve posible y se realizarán preferentemente durante franjas horarias de mínimo consumo de servicio. Ninguna de las partes será responsable de retrasos o incumplimiento ocasionados por fuerza mayor.
- 4.8. En todo caso, la responsabilidad total de FIBRIX surgida en relación con el presente contrato no excederá, bajo ninguna circunstancia, de las cantidades abonadas a FIBRIX por el Servicio en los TRES (3) meses anteriores a la fecha de dicha reclamación.

4.9. Como se ha venido indicando, FIBRIX no es el prestador del Servicio de Telefonía Móvil y en algunos casos, de la red de acceso a internet, sino comercializador del mismo, prestado por un Operador de Telefonía Móvil o Fibra, respectivamente, con el que mantiene un acuerdo en este sentido, permitiéndole la facturación por dicho servicio. Por consiguiente, la responsabilidad de FIBRIX estará limitada a lo que haya acordado con aquellos.

#### **Quinta. Resolución de incidencias.**

- 5.1. El CLIENTE deberá comunicar a FIBRIX, a través de cualquiera de los datos de contacto que figuran en el encabezado de este documento, cualquier queja, reclamación o cualquier incidencia contractual. A partir de la comunicación FIBRIX intentará resolver dicha incidencia en el plazo más breve posible.
- 5.2. Cuando la reclamación se refiera a una determinada factura, ésta deberá cursarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles desde su recepción por el CLIENTE. En tal caso, el CLIENTE queda, no obstante, obligado a saldar al vencimiento la suma de aquellas comunicaciones que no hayan sido reclamadas.
- 5.3. Si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria a su reclamación, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales u órgano que lo sustituya.

#### **Sexta. Mantenimiento de los equipos.**

- 6.1. El CLIENTE tendrá derecho a recibir la prestación de los Servicio tras la firma del presente contrato y, una vez realizada la instalación de los equipos.
- 6.2. La instalación que sirve para conectar la red troncal y de distribución de FIBRIX con el domicilio del CLIENTE, y hasta la colocación dentro de éste de un punto terminal de red, se denomina instalación exterior. La instalación colocada dentro del domicilio del abonado y desde el punto terminal de red hasta los aparatos receptores de los servicios se denomina instalación interior. El mantenimiento de la instalación exterior será de cuenta de FIBRIX durante toda la vigencia del contrato, y el de la interior durante el primer año de vigencia, excepto, en ambos casos, si el mal estado o funcionamiento es debido a una actuación dolosa o negligente del CLIENTE. El servicio de garantía incluirá siempre los gastos de desplazamiento y mano de obra del personal cualificado, y los de reposición de material, piezas y equipos defectuosos cuando el mal estado, además de no ser imputable al CLIENTE, no se deba tampoco en caso fortuito o fuerza mayor.
- 6.3. El mantenimiento de la instalación interior será de cuenta del CLIENTE, que habrá de satisfacer, de conformidad con las tarifas vigentes en el momento de su prestación, los gastos de reposición, desplazamiento y mano de obra que se originen por causas distintas del uso diligente, incluso por caso fortuito o fuerza mayor, una vez transcurrido el periodo de garantía establecido en la estipulación octava de la presente condición.
- 6.4. El CLIENTE podrá contratar, inicial o posteriormente, el servicio de mantenimiento de la instalación interior para después de transcurrido el periodo de garantía, que cubrirá los gastos de desplazamiento y mano de obra, siempre que el defecto o pérdida no tenga su causa en una actuación u omisión dolosa o negligente del CLIENTE. La reposición de material, piezas y equipos serán satisfechas por el CLIENTE en la cuantía determinada en las tarifas vigentes cuando su deterioro no sea originado por un uso diligente.
- 6.5. Si fuera necesario efectuar algún tipo de instalación en el equipo informático del CLIENTE, dicha instalación podrá ser efectuada por personal debidamente autorizado por FIBRIX. En dicho caso el CLIENTE autoriza a llevar a cabo la instalación correspondiente y exonera a FIBRIX de cualquier pérdida de garantía de sus equipos informáticos, de cualquier daño y/o pérdida producida en el software que el CLIENTE tenga instalado en su equipo informático, así como de cualquier fallo accidental producido en el equipo informático del CLIENTE y que pueda tener lugar como consecuencia de las instalaciones necesarias para poder recibir el servicio de acceso a Internet.
- 6.6. En relación con el STMDP y SAIRA, el mantenimiento del equipamiento, así como sus responsabilidades serán los fijados en el contrato que regula dicho servicio y prestado por los operadores referenciados en los puntos 1.2 y 1.3 de la Cláusula Primera.

#### **Séptima. Venta de los equipos o Comodato**

- 7.1. FIBRIX proporcionará a EL CLIENTE, en perfectas condiciones de uso, el Equipamiento de Acceso necesarios para la prestación de los Servicios, y lo hará en régimen de comodato o cesión temporal gratuita, durante la vigencia del presente contrato, de tal forma que, una vez finalizado el mismo, EL CLIENTE estará obligado a gestionar la devolución del Equipamiento de Acceso, comprometiéndose a devolver el mismo a FIBRIX en el plazo máximo de quince (15) días naturales desde la baja del servicio.
- 7.2. Durante la vigencia del contrato, EL CLIENTE no podrá ceder o entregar el citado Equipamiento de Acceso a terceros, debiendo mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado.
- 7.4. La garantía de los equipos será la misma que suministre el fabricante a FIBRIX, siempre y cuando el CLIENTE no hubiera manipulado indebidamente los mismos, efectuando modificaciones técnicas sobre ellos o causando daños culposa o negligentemente.
- 7.5. En el caso de compra del equipamiento, FIBRIX solo prestará el servicio de asistencia técnica en el domicilio, a solicitud del CLIENTE y mediante el pago del precio establecido para las intervenciones fuera de garantía.

#### **Octava. Precio, forma de pago, facturación y otros cargos.**

##### **8.1. Precio.**

- 8.1.1. El precio de los diferentes servicios objeto del presente contrato aparece estipulado en la web de FIBRIX. FIBRIX cobrará al CLIENTE con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento.
- 8.1.2. Los precios se actualizarán anualmente, con efectos al primero de enero de cada año, con arreglo al Índice de Precios al Consumo establecido para la Comunidad Autónoma por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que asuma esa función. Dicha variación será repercutida al abonado, sin previa notificación personal.
- 8.1.3. Las tarifas se revisarán en función de los costes del servicio contratado, y serán comunicadas al CLIENTE o puestas a su disposición en la web de FIBRIX. Estos notificarán al CLIENTE la revisión de las tarifas que le afecten con una antelación mínima de TREINTA (30) días a la fecha de emisión del recibo correspondiente para su cobro, entendiéndose la conformidad del CLIENTE con la revisión propuesta si en los QUINCE (15) días anteriores a dicha fecha no manifiesta su oposición.

8.1.4. El CLIENTE disconforme con la revisión de las tarifas podrá causar baja en el servicio cuyo precio haya sido revisado sin penalización alguna para él, notificándolo a FIBRIX en el expresado plazo. Asimismo, FIBRIX podrá resolver unilateralmente la prestación del servicio cuyo precio haya sido objeto de revisión no aceptada por el CLIENTE. En ambos casos, se mantendrá, si ello fuera técnicamente posible, vigente el contrato respecto del resto de los servicios contratados.

## **8.2. Forma de pago.**

8.2.1. Los Servicios serán satisfechos a mes vencido, a excepción del servicio de WIMAX (Fibrix Rural) y de los ofrecidos en las localidades de La Albuera, Nogales, Entrín Bajo, Almendral y Torre de Miguel Sesmero, en los que serán facturados anticipadamente, con carácter mensual y dentro de los DIEZ (10) primeros días de cada mes, mediante la forma de pago elegida por el CLIENTE en la Solicitud de Servicio. En caso de que la forma de pago elegida sea la Domiciliación Bancaria, FIBRIX queda expresamente autorizado a girar el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria del CLIENTE especificada en la Solicitud de Servicios. Si la entidad bancaria no atendiera el pago de los recibos girados contra la cuenta bancaria del CLIENTE, por éste se satisfarán todos los gastos que a consecuencia de su devolución haya de soportar FIBRIX. En todo caso el CLIENTE habrá de notificar a FIBRIX el cambio de cuenta bancaria contra la que se giran los recibos para su cobro, autorizándole al propio tiempo a tal fin, y siendo responsable a todos los efectos de esa falta de notificación. En caso de que la forma de pago sea Al Contado (efectivo, TPV, transferencia o ingreso bancario) el CLIENTE deberá abonar la cuota correspondiente antes del último día del mes en que se emita la factura.

8.2.2. Todos los trabajos realizados por FIBRIX de instalación, mantenimiento, y asistencia técnica, la reposición de materiales, piezas y equipos y los desplazamientos, así como cualquier instalación adicional serán satisfechos por el CLIENTE antes de realizar la instalación, en un solo pago mediante cobro en efectivo, transferencia bancaria, ingreso en cuenta o TPV.

## **8.3. Facturación.**

8.3.1. En caso de que el CLIENTE lo indique en la Solicitud, FIBRIX le presentará facturas por los cargos en que haya incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios. Si lo requiere previamente, FIBRIX le enviará facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

8.3.2. Asimismo, EL CLIENTE tiene derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho a no recibir facturas desglosadas. No obstante, cuando una factura sea objeto de reclamación, FIBRIX facilitará gratuitamente, previa solicitud del CLIENTE, el nivel básico de detalle de la factura.

8.3.3. EL CLIENTE tiene derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a las garantías sobre estos servicios que se establezcan por orden ministerial.

## **8.4. Otros cargos.**

FIBRIX estará facultado a facturar a EL CLIENTE los siguientes conceptos:

8.4.1. Tres Euros (3 Euros), IVA INCLUIDO, por devolución del primer recibo, en el caso de que EL CLIENTE haya elegido la domiciliación bancaria como medio de pago y siempre que realice el abono en el plazo de CINCO DÍAS, desde la devolución del recibo.

8.4.2. Tres Euros (3 Euros), IVA INCLUIDO, por pago fuera de plazo en el caso de que EL CLIENTE haya elegido Al Contado como medio de pago.

8.4.3. Diez Euros (10 Euros), IVA INCLUIDO, una vez concluido el primer plazo de Cinco días, porque supone la reactivación del servicio que previamente ha sido suspendido por impago o por voluntad de EL CLIENTE.

8.4.4. Diez Euros (10 Euros), IVA INCLUIDO, por la cancelación de la portabilidad numérica en los STFDP y STMDP. En caso de altas de número nuevo el coste de la tarjeta SIM y activación tiene un importe de Diez Euros (10 Euros), IVA INCLUIDO.

8.4.5. En cualquiera de los casos la gestión de portabilidades y altas, tienen un coste de Diez Euros (10 Euros), IVA INCLUIDO. FIBRIX se reserva el derecho de sufragar dicho gasto, siempre y cuando el titular de la línea mantenga el servicio con FIBRIX durante al menos 3 (TRES) meses para los STFDP y STMDP y SAIRA y servicios convergentes, es decir los servicios STFDP o STMDP contratados y prestados junto con SAIRA. En el caso de cancelación por parte del CLIENTE por cualquier causa, del proceso alta o portabilidad hacia FIBRIX, o solicite la portabilidad de la línea a otro operador en un periodo inferior a las mencionadas mensualidades desde la firma.

8.4.6. En el caso de duplicado de tarjetas SIM, conllevará un coste adicional de seis euros (6 Euros) IVA INCLUIDO.

8.4.7. En el caso de finalización anticipada del presente contrato, habiéndose comprometido EL CLIENTE a la permanencia indicada en la cláusula 10.3., FIBRIX estará facultado para facturar a EL CLIENTE la cantidad de Ciento Ochenta Euros (180 Euros) IVA INCLUIDO, unidad sin prorrateo, en concepto de penalización por incumplimiento de permanencia. En caso de la permanencia asociada a STFDP, STMDP y Televisión la penalización por incumplimiento de contrato será de Cuarenta Euros (40€) IVA INCLUIDO, unidad sin prorrateo.

8.4.8. En caso de que EL CLIENTE acumule dos facturas impagadas, pasará a estar incluido en un fichero de scoring y, la deuda será reclamada por un Departamento de Recobros que, aplicará un recargo de Siete Euros con Cincuenta Céntimos (7,50 Euros) IVA INCLUIDO, por cada factura devuelta. La baja por impago o desistimiento del contrato no exime a EL CLIENTE de abonar las deudas pendientes. En el caso de numeración de telefonía móvil o fija, EL CLIENTE debe saber que, acumuladas dos facturas impagadas, se procederá al bloqueo de la SIM de manera permanente, lo que supondrá la pérdida de la numeración.

8.4.9. En el caso de que EL CLIENTE no procediese a la devolución total o parcial del Equipamiento de Acceso de FTTH y/o TV, en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de la baja, deberá abonar a FIBRIX la cantidad de cada accesorio, en concepto de penalización, siendo éstos Router Fibra: Cuarenta Euros (40€) IVA incluido, Alimentador Router Fibra: Veinte Euros (20€) IVA incluido, ONT Fibra: Cuarenta Euros (40€) IVA incluido, Alimentador ONT Fibra: Veinte Euros (20€) IVA incluido, Router integrado Huawei: Ochenta Euros (80€) IVA incluido, Alimentador Router integrado: Cuarenta Euros (40€) IVA incluido, Decodificador TV: Cuarenta Euros (40€) IVA incluido, Transformador Deco TV: Veinte Euros (20€) IVA incluido. Si el CLIENTE elige la opción de comprar los equipos, éstos serán propiedad del CLIENTE, una vez abone en un único pago la cantidad de Ciento Veinte Euros (120€) IVA incluido, en relación a los equipos de FTTH, y Sesenta Euros (60€) IVA incluido, en relación al Decodificador de TV.

8.4.10. En el caso del servicio de WIMAX (Fibrix Rural), en el plazo de 15 días desde la baja del servicio, EL CLIENTE concertará una fecha y hora con el Servicio de Atención Técnica de FIBRIX, que se trasladará a su domicilio para recoger LA ANTENA y POE, así como el Router y alimentadores correspondientes. En caso de que el cliente niegue a los técnicos el acceso a su domicilio y, por tanto, no permita la retirada total o parcial de los equipos, FIBRIX estará facultado para facturar la cantidad de cada accesorio, siendo éstos ANTENA, POE Y Alimentador de POE: Doscientos Noventa Euros (290€) IVA INCLUIDO; Router Fibra: Cuarenta Euros (40€) IVA incluido; Alimentador Router Fibra: Veinte Euros (20€) IVA incluido.

#### **8.5. Penalizaciones por datos engañosos o fraudulentos**

8.5.1. En el caso de que EL CLIENTE no cumpla con los requisitos necesarios para la contratación y activación de Servicios de FIBRIX, de acuerdo con el procedimiento establecido por éste en el presente contrato o en documentos anexos que estén en vigor en cada momento, FIBRIX podrá imponer a EL CLIENTE una penalización de cuatrocientos (400) euros por cada Alta y/o Activación No Documentada.

8.5.2. FIBRIX tendrá derecho a imponer a EL CLIENTE una penalización de hasta trescientos (300) euros por cada Servicio afectado por a través de engaños, como pudieran ser, proporcionar datos que no se correspondan con el lugar o persona receptora de los servicios, sin que se haya advertido previamente a FIBRIX.

8.5.3. Todo lo anterior, se podrá aplicar por parte de FIBRIX además de las cantidades indicadas en la cláusula 8.4.

#### **Novena. Depósito de garantía.**

##### **9.1. Causas.**

En los términos establecidos en la legislación vigente, FIBRIX podrá exigir al CLIENTE un depósito de garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, en los supuestos en que el CLIENTE hubiese dejado impagadas una o varios recibos relativos a otro u otros contratos anteriores o vigentes con FIBRIX o cualquier otro operador, o si el CLIENTE incurriese de modo reiterado en retraso en el pago de los recibos correspondientes a los Servicios.

##### **9.2. Estimación.**

El depósito de garantía se podrá constituir en efectivo o aval bancario, cuyo importe se determinará de acuerdo con los siguientes criterios:

1. En el primer supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamenta la exigencia del depósito. En el caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante será la de multiplicar por tres el último recibo.
2. En el segundo supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos emitidos al titular del contrato o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

##### **9.3 Ausencia de constitución.**

Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los QUINCE (15) días siguientes al requerimiento fehaciente de FIBRIX, la compañía estará habilitada para proceder a la suspensión del Servicio. Si transcurrido un nuevo plazo de DIEZ (10) días desde un segundo requerimiento no constituyese el depósito podrá ser dado de baja. En el caso de exigencia del depósito en el momento de la contratación, ante la falta de constitución de este, FIBRIX podrá desestimar su solicitud.

##### **9.4 Devolución.**

9.4.1. FIBRIX procederá a la devolución del depósito, en el supuesto de su constitución por reiterados retrasos en el pago, cuando quede acreditado que en UN (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos emitidos al titular del contrato y en el segundo supuesto, tan pronto como FIBRIX tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

9.4.2. Si el CLIENTE con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad de su abono, 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. FIBRIX procederá a la devolución del depósito de garantía en el plazo de QUINCE (15) días a contar desde el siguiente a aquel en el que se cumplan las circunstancias contempladas en los anteriores apartados.

##### **9.5. Riesgo para los Servicios de STFPD , STMDP y SAIRA.**

9.5.1. FIBRIX podrá establecer en las Condiciones Particulares un riesgo para EL CLIENTE. Cuando EL CLIENTE alcance su límite de riesgo se suspenderá el servicio de forma inmediata.

9.5.2. FIBRIX avisará al CLIENTE cuando su riesgo esté descubierto al SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75 %) y desde ahí, avisará de cada incremento de consumo en el riesgo de un CINCO POR CIENTO (5%). Cuando el riesgo llegue al CIENTO POR CIENTO (100 %) el servicio será suspendido.

#### **Décima. Inicio y vigencia.**

10.1. El presente contrato comenzará a surtir efecto a partir de la firma de este, mientras que la permanencia comenzará desde la puesta en servicio de la instalación de FTTH o SAIRA, STFPD o STMDP.

10.2. No obstante, el CLIENTE podrá ejercer su Derecho de Desistimiento en los términos y limitaciones establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y que se indican en el ANEXO II - DESISTIMIENTO.

10.3. El plazo de vigencia del presente contrato es de 12 (DOCE) meses o el tiempo superior (18 o 24 meses) o inferior (6 o 3 meses) indicado en el contrato para los STFPD y STMDP y FTTH y SAIRA y servicios convergentes, es decir los servicios STFPD o STMDP contratados y prestados junto con SAIRA, renovable de forma automática por idéntico período, salvo previa renuncia expresa del mismo según se establece en la Cláusula Duodécima y que las partes hayan pactado un Compromiso de Permanencia, consistente en el hecho de el CLIENTE se acogiera en el momento de la Solicitud de contratación, a alguna promoción especial, estando, por consiguiente, a lo indicado en la cláusula 12.3. En caso de que el presente contrato no tuviera permanencia estaría indicando en la página principal de el/los servicios contratados.

10.4. En el supuesto de que el CLIENTE tenga intención de recibir los Servicios en un domicilio distinto del determinado contractualmente, el CLIENTE deberá firmar un nuevo acuerdo con FIBRIX en las mismas condiciones que el presente.

**Undécima. Suspensión e interrupción de los servicios.****11.1. Suspensión de los servicios en general.****11.1.a. Suspensión temporal de los servicios a instancia del CLIENTE.**

El CLIENTE podrá solicitar a FIBRIX la suspensión temporal del servicio de WIMAX y FTTH, conforme a las siguientes condiciones:

- El periodo de suspensión temporal no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses.
- El cómputo del periodo de suspensión temporal se llevará a cabo por meses naturales completos.
- El inicio del periodo de suspensión temporal tendrá lugar el día 1 del mes natural inmediatamente siguiente al de su solicitud.
- Una vez finalizado el plazo de suspensión aquí indicado, el servicio de fibra se reanudará automáticamente por parte de FIBRIX, así como el cobro de la tarifa correspondiente por dicho servicio, y ello sin necesidad de ninguna comunicación al o del cliente.
- Dentro de un año natural, no podrán solicitarse más de un total de tres (3) meses de suspensión temporal, conjunta o separadamente.
- Si EL CLIENTE tuviera permanencia asociada a su servicio de FTTH, el cómputo de ésta se interrumpirá cuando comience la suspensión temporal y se reanudará al finalizar la misma.
- Durante el periodo de suspensión temporal, no se cobrará cuota mensual, pero sí un importe de cinco (5,00) euros IVA INCLUIDO/MES en concepto de gastos de mantenimiento del servicio.
- Solo se podrá llevar a cabo la suspensión temporal a instancia del cliente, si este se encuentra al corriente de todos sus pagos con FIBRIX.
- Para proceder a la suspensión temporal, es necesario remitir solicitud por escrito firmada y acompañarla de una fotocopia del documento de identidad del titular por ambas caras, al correo electrónico [clientes@fibrix.es](mailto:clientes@fibrix.es)
- En el caso de que el servicio de fibra esté integrado en una tarifa Convergente, no podrá solicitarse la suspensión temporal de dicho servicio.

**11.1.b. Suspensión temporal de los servicios por FIBRIX.**

1. FIBRIX podrá suspender temporalmente los servicios por retraso ocasional o continuado del CLIENTE en el pago del Servicio por un período superior a UN (1) mes, a contar desde la presentación a éste por FIBRIX del documento de cargo correspondiente, cuando descubra que se ha producido falsedad en los datos personales o bancarios proporcionados por el CLIENTE, o cuando la prestación del Servicio estuviera condicionada a la no superación de un límite de crédito.
2. En caso de suspensión por impago en los servicios de telefonía fija y móvil, se mantendrán los servicios para llamadas entrantes, salvo las de cobro revertido, y las salientes de emergencia hasta la interrupción de los servicios o, en su caso, hasta la nueva activación del mismo.
3. Asimismo, FIBRIX podrá suspender temporalmente los servicios cuando, ante un consumo excesivo, se estime que el CLIENTE está incurriendo en una conducta fraudulenta al infringir su obligación de utilización del servicio para uso propio.
4. La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

**11.1.c. Requisitos.**

Para que la suspensión de los servicios pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos:

1. FIBRIX requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos CINCO (5) días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio.
2. En el supuesto de que el CLIENTE hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales u órgano que lo sustituya, FIBRIX no suspenderá ni interrumpirá el servicio, mientras que la reclamación se esté substanciendo, siempre que el CLIENTE consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a FIBRIX.

**11.1.d. Restablecimiento del servicio.** FIBRIX restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

**11.2. Interrupción del STFPD y STMDP.**

- 11.2.1. El retraso en el pago del servicio telefónico por un período superior a TRES (3) meses o la suspensión temporal indicada párrafo 11.1.b.1 e la presente cláusula, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho a FIBRIX, previo aviso al CLIENTE, a la interrupción definitiva de los servicios 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.
- 11.2.2. Cuando, durante un período de facturación, el CLIENTE sufra interrupciones temporales de cualquier de los citados servicios, FIBRIX indemnizará con una cantidad que será, al menos, el porcentaje en euros de los días que ha sufrido las interrupciones con respecto al precio del servicio que ha sido el afectado.
- 11.2.3. FIBRIX indemnizará automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a UN (1) euro.
- 11.2.4. En interrupciones por causas de fuerza mayor, FIBRIX se limitará a compensar automáticamente al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción que estuviera fuera del aviso al cliente para la mejora de la red o causa mayor.
- 11.2.5. No será de aplicación lo dispuesto anteriormente cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:
  - a. Incumplimiento grave por EL CLIENTE de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción. En todo caso, la suspensión temporal o interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.
  - b. Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
  - c. Ausencia de suministro eléctrico durante un periodo superior al soportado por los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida de FIBRIX.
- 11.2.6. Es aplicable a la interrupción del Servicio, lo previsto en los párrafos anteriores para el supuesto de suspensión en caso de reclamación de la cantidad adeudada.

**11.3. Interrupción del Servicio de Acceso a Internet.**

- 11.3.1. Cuando, durante un período de facturación, EL CLIENTE sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, FIBRIX compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos,

FIBRIX indemnizará automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00.

- 11.3.2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:
- Incumplimiento grave por EL CLIENTE de las condiciones contractuales.
  - Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
  - Ausencia de suministro eléctrico durante un periodo superior al soportado por los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida de FIBRIX.
- 11.3.3. Es aplicable a la interrupción del Servicio, lo previsto en la presten cláusula de estas condiciones para el supuesto de suspensión en caso de reclamación de la cantidad adeudada.
- 11.3.4. En cualquier caso, se estará siempre a las condiciones del servicio prestado por los terceros referidos en la cláusula 1.2 a 1.4.

#### **Duodécima. Extinción del Contrato.**

12.1. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente:

- Por voluntad del CLIENTE, comunicándolo previamente al Servicio de Atención al Cliente de FIBRIX. FIBRIX facturará al CLIENTE sólo por los servicios que haya podido disfrutar hasta ese momento y éste se encuentra obligado a abonarlos, a excepción de los servicios con facturación anticipada, indicados en el punto 8.2.1, cuyo importe será el correspondiente al mes completo en curso.
  - Por denuncia de FIBRIX por incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquiera de las condiciones del presente contrato. Dicha rescisión se producirá de pleno derecho en el momento en que sea apercibido el CLIENTE, que no tendrá derecho a compensación alguna por los pagos realizados hasta ese momento.
  - Por manipulación por el CLIENTE, sin autorización previa de FIBRIX, de la infraestructura y equipos de éste. FIBRIX se reserva el derecho a realizar las oportunas acciones legales en caso de que se dé esta causa de extinción.
  - Por la pérdida de la personalidad jurídica de FIBRIX. No obstante, no se considerará tal pérdida cuando se produzcan circunstancias modificativas de la misma como pudieran ser la fusión, absorción y/o transformación de sociedades de capital o la creación de dichas sociedades por parte de empresarios individuales o de los socios de cualquiera de las empresas. En estos casos, la sociedad adquirente asumirá los derechos y obligaciones de este contrato por parte de la sociedad adquirida o del empresario individual.
- 12.2. FIBRIX notificará al CLIENTE, con (15) quince días de antelación cualquier modificación sustancial del contrato, informando a éste de su derecho a rescindir sin penalización el contrato en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.
- 12.3. Si el CLIENTE que se hubiese acogido, en el momento de la Solicitud de contratación, a alguna promoción especial y solicita la terminación del contrato antes del periodo mínimo establecido en dicha promoción (Compromiso de Permanencia), deberá abonar en el momento de la baja el precio del producto o servicio promocionado junto a la penalización por incumplimiento de contrato correspondiente al periodo de tiempo restante así como la cuota de instalación, establecida en el punto 8.4.7. En el caso que esta cuestión no se lleva a efecto por parte del CLIENTE, FIBRIX estará habilitado para incluir sus datos en un fichero de morosidad o Sistema de Información Crediticia, tal y como ocurre en el caso de impagos, indicado en el punto 8.4.8.
- 12.4. Una vez resuelto el presente contrato, el CLIENTE deberá devolver a FIBRIX la totalidad de los equipos que le hubieran sido entregados. A tal fin, FIBRIX facilitará la recogida de dichos equipos, sin cargo para EL CLIENTE sólo en la primera recogida, dentro del plazo y forma estipulada, salvo que la causa de resolución del contrato sea la falta de pago, en cuyo caso el CLIENTE abonará a FIBRIX los gastos que se ocasionen. Si el CLIENTE no procediese a la devolución total o parcial de dichos equipos en un plazo máximo de QUINCE (15) días naturales desde la resolución del contrato, FIBRIX tendrá derecho a facturar el importe de los mismo, recogido en los puntos 8.4.8 y 8.4.9
- 12.5. En caso de que el CLIENTE no atienda los pagos debidos, FIBRIX podrá comunicar su morosidad a los ficheros de impagos gestionados por los Establecimientos Financieros de Crédito, sin perjuicio de una posible reclamación en vía judicial.
- 12.6. La resolución contractual o baja promovida por EL CLIENTE, se deberá formalizar personalmente por éste en cualquier de los establecimientos abiertos al público de FIBRIX, o telemáticamente a través del correo electrónico [bajas@fibrix.es](mailto:bajas@fibrix.es), indicando nombre del titular y servicio/s a dar de baja. Dicha solicitud será tramitada en el plazo de 72 horas, y el CLIENTE será informado de la penalización u otros cargos asociados a los servicios contratados hasta esa fecha, así como la forma de abonarlo por TPV, transferencia bancaria, presencialmente en efectivo o por domiciliación.
- 12.7. En el caso de causar baja de servicios FTTH asociados a STFPD, y en caso de que EL CLIENTE quiera realizar portabilidad numérica a otra compañía, debe saber que la baja de los servicios de FTTH y STFPD será efectiva en la fecha que se realice dicha portabilidad numérica.
- 12.8. Así también, en el caso de los servicios STFPD y STMDP, cuando el cliente no solicite la portabilidad numérica y por lo tanto desee causar baja en dicha numeración, deberá ser el CLIENTE quien cause baja en su anterior compañía de la numeración de línea móvil o fija que no desee portar, así como de dar de baja el servicio de Internet contratado anteriormente con su operadora.

#### **Decimotercera. Servicios convergentes**

EL CLIENTE podrá contratar tarifas convergentes, es decir, aquellas que incluyen varios servicios (FTTH, STMDP, STFPD, TV, etc.) dentro de un mismo contrato, disfrutando así de precios especiales y/o promocionales. En estos casos, la permanencia engloba a todos los servicios incluidos en dicha tarifa convergente, por lo que el precio a pagar por el CLIENTE siempre será el total del propio paquete, independientemente de que algunos de los servicios causen baja, antes del cumplimiento de la permanencia asociada.

#### **Decimocuarta. Cambio de titularidad**

El cambio de titularidad supone que la obligación contraída por un cliente va a ser asumida por otro y, por tanto, la permanencia restante, así como las penalizaciones asociadas al mismo.

#### **Decimoquinta. Renovaciones del contrato**

Una vez cumplida la permanencia asociada a los servicios contratados, el cliente puede renovar dicho contrato o añadir nuevos servicios. Si dicho contrato quiere que esté exento de permanencia, el cliente pagará el precio base estipulado para cada uno de los servicios. Si, por el contrario, quiere acogerse a alguna de las ofertas vigentes en ese momento, se le aplicará la permanencia vigente asociada a dicha oferta.



**Decimosexta. Cesión del contrato y del Servicio.**

15.1. El CLIENTE no podrá ceder los derechos y obligaciones emanados del presente contrato a terceros ni tampoco podrá revender o transferir de forma alguna los Servicios recibidos por parte de FIBRIX ni enajenar ninguno de los equipos suministrados por éste, salvo consentimiento expreso de FIBRIX.

15.2. FIBRIX se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes del presente contrato, a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de redes y/o comunicaciones electrónicas, sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del CLIENTE, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El CLIENTE que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

**Decimoséptima. Secreto de las comunicaciones.**

FIBRIX adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones, en función de las características de la infraestructura utilizada.

**Décimo octava. Protección de datos.**

17.1. FIBRIX comunica al CLIENTE que los datos aportados por este en la Solicitud formarán parte de tratamiento, que, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, FIBRIX es el responsable del tratamiento.

17.2. La finalidad de dicho tratamiento es la gestión de la prestación del servicio contratado, así como envío de información sobre servicios y actividades relacionadas con el mismo y de otros que pudieran ser de interés de EL CLIENTE.

EL CLIENTE, cumplimentado y suscribiendo el correspondiente Anexo, otorga su consentimiento expreso para que FIBRIX pueda hacerle llegar la citada información.

17.3. FIBRIX informa así también a EL CLIENTE, que comunicará determinados datos a entidades que, según la citada normativa, tienen la naturaleza de encargados del tratamiento, al ser quienes tratarán dichos datos por cuenta del citado responsable del tratamiento. Entre dichas entidades se encuentran asesorías jurídicas, asesoría de empresas para la llevanza de contabilidad, empresas de marketing, etc., así como a los terceros referidos en la cláusula 1.2 a 1.4.

17.4. El CLIENTE podrá hacer ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y que sus datos no sean objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, en cualquier momento dirigiéndose a la dirección de FIBRIX que figura en la cabecera del presente documento.

17.5. Asimismo, EL CLIENTE tiene derecho a dirigir todas sus pretensiones al Organismo Regulador en España, que es la Agencia Española de Protección de Datos, cuyos datos de contacto figuran en la web [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

17.6. Mediante el consentimiento que expresa e inequívocamente presta EL CLIENTE en el ANEXO I - RGPD, éste autoriza a FIBRIX al envío de comunicaciones comerciales relativas a otros productos y servicios que pudiera prestar por cuenta propia o por acuerdos con terceros. El CLIENTE tendrá derecho en cualquier momento y siempre que así lo manifieste, a la cesación de dichas comunicaciones.

**Décimo novena. Prelación.**

18.1. En el caso de que EL CLIENTE reciba los servicios de FIBRIX a través de terceros referidos en la cláusula 1.2 a 1.4, la responsabilidad de éste con EL CLIENTE estará sujeta única y exclusivamente a la responsabilidad que FIBRIX adquirió con dichos terceros.

18.2. Por consiguiente, en caso de discrepancia entre el presente contrato y el contrato que el tercero o terceros presentó y suscribió EL CLIENTE, se estará siempre a lo indicado en este/estos último/s, cuyas Condiciones Generales de Contratación se encuentran a disposición de EL CLIENTE en la página web: [www.fibrix.es](http://www.fibrix.es)

**Vigésima. Interpretación del contrato y legislación aplicable.**

19.1. La formación, ejecución, validez e interpretación del presente contrato se regirá por la legislación de España.

19.2. Todas las controversias que surjan en relación con este contrato se someterán a arbitraje de conformidad con las normas aplicables en su momento.

19.3. En todo caso, EL CLIENTE podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales u órgano que lo sustituya.

19.4. Cualquiera de las dos partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares o desagravios permanentes a cualquier tribunal con competencia jurisdiccional.

19.5. Tanto el CLIENTE como FIBRIX aceptan que, salvo por lo dispuesto por la legislación aplicable, mantendrán la confidencialidad respecto a la existencia y resultados del procedimiento arbitral, así como el contenido de este, y solicitarán a los árbitros que mantengan la misma obligación de confidencialidad.

**Vigésima primera. Tarifas y cambios en el presente contrato.**

20.1. Las Tarifas serán consideradas en todo momento aquellas que figuren en la página web de FIBRIX.

20.2. El presente contrato podrá sufrir cambios, que serán comunicados a EL CLIENTE, quien podrá conocer su nueva redacción accediendo a la citada web.

**Última. Totalidad del contrato.**

El presente contrato, incluida cada una de las Solicitudes de Servicio aceptadas por FIBRIX y sus Anexos, constituyen el acuerdo completo y exclusivo entre las partes, sustituyendo a todas las manifestaciones o acuerdos anteriores o simultáneos en lo relativo a la materia que en él se incluye.

ANEXO I - RGPD

En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y siguiendo las Recomendaciones e Instrucciones emitidas por la Agencia Española de Protección de Datos (A.E.P.D.),

**FIBRIX, EN ADELANTE FIBRIX, INFORMA A EL CLIENTE:**

1. FIBRIX comunica al CLIENTE que los datos aportados por este en la Solicitud formarán parte de un fichero de datos de carácter personal que, de conformidad con el citado Reglamento general de protección de datos, FIBRIX es el responsable del tratamiento.
2. La finalidad de dicho tratamiento es la gestión de la prestación del servicio contratado, incluyendo los servicios referidos en la Cláusula 1.2 a 1.4 de las Condiciones Generales de Contratación.
3. Así también, el objeto de dicho tratamiento tiene como fin el envío de información sobre servicios y actividades relacionadas con el mismo y de otros que pudieran ser de interés de EL CLIENTE.
4. EL CLIENTE, cumplimentado y suscribiendo el presente documento, otorga su consentimiento expreso para que FIBRIX pueda hacerle llegar la citada información.
5. FIBRIX informa así también a EL CLIENTE, que comunicará determinados datos a entidades que, según la citada normativa, tienen la naturaleza de encargados del tratamiento, al ser quienes tratarán dichos datos por cuenta del citado responsable del tratamiento. Entre dichas entidades se encuentran asesorías jurídicas, asesoría de empresas para la llevanza de contabilidad, empresas de marketing, etc.
6. En el caso de que los servicios objeto del contrato suscrito por EL CLIENTE y FIBRIX sean prestados por terceros, referidos en la Cláusula 1.2 a 1.4 de las Condiciones Generales de Contratación, los datos que CLIENTE suministra y que son tratados por FIBRIX como responsable del tratamiento, serán cedidos a dichos terceros, pasando éstos a ser considerados como encargados del tratamiento.
7. EL CLIENTE podrá hacer ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y que sus datos no sean objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, en cualquier momento dirigiéndose a la dirección de FIBRIX que figura en la cabecera del presente documento.
8. Asimismo, EL CLIENTE tiene derecho a dirigir todas sus pretensiones al Organismo Regulador en España, que es la Agencia Española de Protección de Datos, cuyos datos de contacto figuran en la web [www.aepd.es](http://www.aepd.es)
9. Todos los datos recogidos cuentan con el compromiso de confidencialidad, con las medidas de seguridad establecidas legalmente, y bajo ningún concepto son cedidos o tratados por terceras personas, físicas o jurídicas, sin el previo consentimiento del cliente, tutor o representante legal, salvo en aquellos casos en los que fuere imprescindible para la correcta prestación del servicio, estando, como no podría ser de otra forma, por un precepto legal.
10. Una vez finalizada la relación entre la empresa y EL CLIENTE, los datos serán archivados y conservados durante el período exigido por el ordenamiento jurídico en relación con la prescripción de las acciones, tras lo cual seguirá archivado o en su defecto serán devueltos íntegramente al cliente o autorizado legal.
11. Mediante el consentimiento expreso, manifestado por el cliente en el formulario que se muestra a continuación mediante una "X", EL CLIENTE autoriza o no el envío de comunicaciones comerciales relativas a otros productos y servicios que pudiera comercializar por cuenta propia o por acuerdos con terceros, incluidos empresas con las que se comparta parte de sus participaciones sociales.

Consentimiento expreso (marcar con "x" en la casilla izquierda lo que proceda)	
x	Mediante la firma del presente documento, soy conocedor de la política de privacidad de FIBRIX, y <b>otorgo</b> mi consentimiento expreso, marcando una "x" en la casilla izquierda para la cesión de datos a terceros, cuya labor resulte imprescindible para la prestación del servicio por parte de [razón social].
x	Mediante la firma del presente documento, soy conocedor de la política de privacidad de FIBRIX, y <b>otorgo</b> mi consentimiento expreso, marcando una "x" en la casilla izquierda para que se me hagan llegar comunicaciones relativas a servicios que pudieran ser de mi interés.

## ANEXO II - DESISTIMIENTO

Mediante la presente, le informamos del Derecho de Desistimiento que le asiste, según el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias:

### 1. ¿En qué consiste el derecho de desistimiento?

Es la facultad de la persona consumidora de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido al efecto, sin necesidad de justificación ni penalización alguna. La cláusula que imponga a la persona consumidora una penalización por ejercer el derecho de desistimiento será nula de pleno derecho.

La persona consumidora tendrá derecho a desistir del contrato:

- En los supuestos previstos legal o reglamentariamente, y
- Cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

Si la ley atribuye el derecho de desistimiento a la persona consumidora, la persona empresaria:

- Deberá informar por escrito en el contrato, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio (incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido).
- Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese: nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de las partes contratantes a que se refiere. Este documento se le hace entrega en este acto.

### 2. ¿Qué consecuencias y formalidades tiene este derecho?

- El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho (mediante envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos).
- Ejercido el derecho, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones. La persona consumidora no tendrá que reembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien (consecuencia del correcto uso). La persona consumidora tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.
- El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para la persona consumidora.

### 3. ¿Cuáles son las cargas de la prueba?

- A la persona empresaria corresponderá probar el cumplimiento del deber de informar sobre el derecho de desistimiento.
- A la persona consumidora corresponderá probar que ha ejercitado el derecho de desistimiento.

### 4. Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento

La persona consumidora dispondrá de un plazo de 14 días naturales para el ejercicio del derecho de desistimiento.

### 5. ¿Cuándo no procede el derecho de desistimiento?

La normativa indica que no cabe derecho de desistimiento “una vez haya sido ejecutado o comenzado cualquiera de los servicios contratados, con previo consentimiento del usuario y siendo consciente de la pérdida de su derecho con la ejecución”.

**Esto quiere decir que si Ud. comienza a disfrutar de los servicios prestados por esta compañía, no podrá ejercer su derecho de desistimiento, y que, por tanto, tiene permanencia sujeta a su contrato, debiendo abonar la perteneciente penalización del contrato en caso de no querer seguir con la compañía FIBRIX en alguno de los servicios contratados o en todos.**

### 6. ¿Cuáles son los efectos del desistimiento en los contratos complementarios?

- El derecho de desistimiento tendrá como efecto, y en general, la extinción automática y sin coste alguno para la persona consumidora de todo contrato complementario antes de que se haya ejecutado o comenzado con alguno de los servicios contratados.
- Ejercido el derecho de desistimiento sobre el contrato principal, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones recibidas en virtud del contrato complementario sin demora indebida y, en cualquier caso, antes de transcurrido 14 días naturales desde que la persona consumidora haya informado a la persona empresaria de su decisión de desistir del contrato principal.

### 7. ¿Y si el contrato con la persona consumidora está vinculado a financiación?

Cuando la persona consumidora ejerza el derecho de desistimiento en contratos, incluidos los contratos a distancia y los celebrados fuera de establecimiento mercantil, y el precio a abonar haya sido total o parcialmente financiado mediante crédito concedido por la persona contratante o un tercero, el ejercicio del derecho de desistimiento del contrato implicará la resolución del crédito sin penalización alguna para la persona consumidora, pero abonando de forma la persona consumidora el importe total de la financiación incluido los intereses que están generen.

**ANEXO III – CONDICIONES ESPECIALES****Condiciones especiales de Telefonía Móvil**

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 (cualquier tarifa a excepción de INFINITY) dispondrás de 3.000 minutos a fijos y móviles nacionales con límite de 150 destinos y una duración de llamada inferior a 90 minutos. La tarifa INFINITY consta de 6.000 minutos a fijos y móviles nacionales con un límite de 150 destinos y una duración de llamada no superior a 90 minutos (con respecto a los datos su límite es de 120Gb). Una vez superado los minutos contratados (de cualquier tarifa móvil cobertura Movistar) 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). Las tarifas de cobertura Vodafone establecen que, una vez consumidos todos los minutos, el establecimiento de llamada tiene un coste de 0,18€ y 0,036€/minuto.
- Las tarifas de cobertura Yoigo no tienen límite de minutos a fijos y móviles ni límite de destinos, pero existe un sistema de alarma por posible uso fraudulento, si se detecta que se realizan muchas llamadas continuas con escaso tiempo de reposo, o si se realiza un volumen de llamadas disparatado y se tráfico saliente se cortarían, teniendo que llamar a ATC para solicitar su restablecimiento.

En ninguna de estas coberturas se incluyen las llamadas a números comerciales, de información o de numeración corta.

La gestión de los datos, correspondiente a cada cobertura, es la siguiente:

- En caso de ser una tarifa de cobertura Movistar una vez consumidos los gigas, navegarás a baja velocidad un 1Gb. Si no quieres usar los datos que te queden a una velocidad de 32Kbps o 16Kbps, puedes contratar bonos adicionales de 3Gb a un precio de 5€ o 10Gb por solo 10€ (precios IVA Incluido y no prorrateables). 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).
- En caso de ser una tarifa de cobertura Vodafone una vez consumidos los gigas, navegarás a baja velocidad de manera indefinida. Si no quieres usar los datos que te queden a una velocidad de 32Kbps o 16Kbps, puedes contratar 1Gb por 3,99€ (precios IVA Incluido y no prorrateables) Las 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. Las gigas acumuladas son las primeras en consumirse. Pero recuerda que solo se acumulan de un mes a otro. Las tarifas de cobertura Vodafone disponen de SMS gratuitos (las tarifas ilimitadas disponen de 1.000 SMS, una vez consumidos estos tienen un coste de 0.10€/SMS nacional).
- En caso de ser una tarifa de cobertura Yoigo, una vez consumidos los gigas la velocidad se reduce a 128kbps. EL CLIENTE podrá contratar bonos adicionales, según su tarifa.

Todas las tarifas de FIBRIX incluyen servicio de Roaming (ZONA 1) pero no está activo hasta que el cliente lo solicite.

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).

**Condiciones especiales de Servicios TV**

Nuestros servicios de FIBRIX TV incluye un catch up de 7 días en los canales de TDT, autonómicos y locales (a excepción de los canales del Grupo Atresmedia).

El paquete Fibrix Basic incluye los canales de TDT, autonómicos, locales y 13 canales de pago (Promos GO & GO, Figthime, Moto ADV, Mascostas TV, DBIKE, DViajes, Surf Channel, English+ TV, Escape TV, Oro TV Magia, Arquideco, UHD Travel, Caracol HD e Internacional).

El paquete FibriCine incluye los canales del paquete Basic más TNT, TCM, Calle 13 y SYFY.

El paquete Super Fibriex incluye los paquetes Basic y FibriCine más Cazavisión, Canales Deportes (Eurosport, REKTV, DBike, Gym HQM), Infantil (Pequeradio, Duck, Kids HQM, Kids TV) y Adulto (Eroxxx)

Los canales sujetos a cada paquete pueden sufrir variaciones según disponibilidad del proveedor de este, MasMediaTV y se avisará de los cambios a través de nuestra web fibrix.es

Condiciones generales vigentes desde marzo de 2023:

Firmado:  
Exsotel SL (FIBRIX)

