

DATOS DEL CLIENTE (CUMPLIMENTAR CON LETRAS MAYÚSCULAS)

|   |  |            |           |            |      |
|---|--|------------|-----------|------------|------|
| NOMBRE  |  | APELLIDOS  |           | NIF        |      |
| EMPRESA   |  |            | CONTACTO  |            | CIF  |
| DIRECCIÓN   |  |            |           |            | C.P. |
| LOCALIDAD   |  |            | MUNICIPIO |            |      |
| PROVINCIA   |  | TELÉFONO 1 |           | TELÉFONO 2 |      |
| Nº DE CUENTA  |  | -          |           | E-MAIL     |      |
| Dirección de instalación (Dirección arriba indicada) <input type="checkbox"/> |  |            |           |            |      |
| DIRECCIÓN   |  |            |           |            | C.P. |
| LOCALIDAD   |  | MUNICIPIO  |           | PROVINCIA  |      |

## Servicios de acceso a Internet y telefonía fija

Marque una sola casilla  junto a la tarifa que se desee contratar. Al marcar esta casilla el cliente solicita la contratación de los servicios correspondientes y acepta el pago único de la cuota de alta así como el pago de la cuota mensual que proceda.

En caso de que el cliente solicite la aplicación de una tarifa distinta a las que aparecen en esta tabla en base a las condiciones de una **promoción vigente**, no marcar ninguna casilla de esta tabla y proceder a cumplimentar solamente la tabla de promociones de la siguiente página.

| Servicio internet | Servicios adicionales       |                             | Cuota de alta 59€<br>Permanencia 12 meses                          | Cuota de alta 0€<br>Permanencia 12 meses                        | Cuota de alta 150€<br>sin permanencia                           |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|---|---|
| AVI               | Router WIFI & IP fija       | AVItel Teléfono             | Cuota mensual  | Cuota mensual   | Cuota mensual   |
| 1 Mbps            | NO                          | NO                          | <input type="checkbox"/> 29,90€<br><small>(35,28€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 39€<br><small>(46,02€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 39€<br><small>(46,02€ con IVA)</small> |
|                   | <input type="checkbox"/> SI | NO                          | <input type="checkbox"/> 32,90€<br><small>(38,82€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 42€<br><small>(49,56€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 42€<br><small>(49,56€ con IVA)</small> |
|                   | NO                          | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> 35,90€<br><small>(42,36€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 45€<br><small>(53,10€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 45€<br><small>(53,10€ con IVA)</small> |
|                   | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> 38,90€<br><small>(45,90€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 48€<br><small>(56,64€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 48€<br><small>(56,64€ con IVA)</small> |
| 2 Mbps            | NO                          | NO                          | <input type="checkbox"/> 48,90€<br><small>(57,70€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 58€<br><small>(68,44€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 58€<br><small>(68,44€ con IVA)</small> |
|                   | <input type="checkbox"/> SI | NO                          | <input type="checkbox"/> 51,90€<br><small>(61,24€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 61€<br><small>(71,98€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 61€<br><small>(71,98€ con IVA)</small> |
|                   | NO                          | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> 54,90€<br><small>(64,78€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 64€<br><small>(75,52€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 64€<br><small>(75,52€ con IVA)</small> |
|                   | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> 57,90€<br><small>(68,32€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 67€<br><small>(79,06€ con IVA)</small> | <input type="checkbox"/> 67€<br><small>(79,06€ con IVA)</small> |

- El servicio AVItel proporciona al cliente una línea de teléfono fijo con tarifa plana de llamadas (300 minutos / mes) a destinos fijos nacionales. Quedan excluidos los números con tarificación especial (118XX, 900, 800, etc).

Una vez instalado el servicio, el cliente puede solicitar una portabilidad de su número fijo actual o se le asignará uno nuevo.

- Cuota de alta y permanencia: Consulte las penalizaciones en caso de baja anticipada en:

<http://www.iberbanda.es/Contratos>

### Servicio de Telefonía AVitel (primera línea)

Las líneas AVitel incluyen en su Cuota Mensual un Bono de llamadas de 300 minutos al mes a destinos fijos nacionales. Existen dos tipos de Bonos, el Bono España (para llamar a fijos nacionales en España) y el Bono Reino Unido (para llamar a fijos nacionales de Reino Unido).

Bono España  Bono Reino Unido

Si se ha contratado AVitel y no se marca ninguna de estas dos casillas se aplicará el Bono España por defecto.

### Servicio de Telefonía AVitel (líneas adicionales)

La primera línea va incluida en el Servicio AVitel. Marcar las siguientes casillas sólo en el caso de querer contratar más de una línea.

1 línea más con  Bono España  Bono Reino Unido  
 2 líneas más con  Bono España  Bono Reino Unido  
 3 líneas más con  Bono España  Bono Reino Unido

Cuota Mensual: 10€ (11,8€ con IVA) por cada línea adicional

## Rellenar en caso de que el cliente solicite beneficiarse de una promoción vigente

¿Desea el cliente solicitar una promoción vigente?  SI

(Al dejar esta casilla sin marcar, el cliente acepta las condiciones de la casilla que haya sido marcada en la tabla de tarifas de la página anterior)

### Escriba el nombre de la promoción en la fila que corresponda

| Servicio internet | Servicios adicionales                                   | Nombre de Promoción |
|-------------------|---|---------------------|
| AVI               | Router WIFI & IP fija<br>AVitel Teléfono                |                     |
| 1 Mbps            | <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO |                     |
|                   | <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |                     |
|                   | <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI |                     |
|                   | <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI |                     |
| 2 Mbps            | <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO |                     |
|                   | <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |                     |
|                   | <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI |                     |
|                   | <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI |                     |

Al escribir el nombre de la promoción en la fila correspondiente, el cliente solicita la contratación de los servicios correspondientes con las tarifas de aplicación definidas en la promoción que corresponda.

Consulte las condiciones de la promoción en: <http://www.iberbanda.es/Contratos>

### Protección de datos

- No deseo que Iberbanda trate mis datos personales junto con los de tráfico y facturación con objeto de enviarme publicidad sobre sus productos y servicios.
- No deseo que Iberbanda trate mis datos personales junto con los de tráfico y facturación con objeto de enviarme publicidad sobre los productos y servicios de terceras empresas.
- Deseo que mis datos no sean incluidos en la guía telefónica ni sean accesibles a través de los servicios de información o consulta sobre ella.
- No deseo que Iberbanda trate mis datos personales para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual.
- Autorizo expresamente a Iberbanda a enviarme comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente.



Acuerdo con el cliente:

Aceptamos que IBERBANDA, preste en nuestro favor el servicio identificado en este contrato. Declaramos que son correctos todos los datos e informaciones anteriores y que hemos leído, conocemos y aceptamos en su totalidad las condiciones de contratación. Igualmente declaramos que hemos leído, conocemos y aceptamos en su totalidad la/s tarifa/s vigentes a la fecha de este contrato.

Por el cliente:

Por IBERBANDA:

*D. Ricardo Gómez Villagrán*

Firmado: D. Ricardo Gómez Villagrán

En  a  de  de

**1.- OBJETO.** Por el presente contrato, IBERBANDA, S.A. (en adelante, "IBERBANDA"), empresa inscrita en el Registro de Operadores de Redes y Servicios de Comunicaciones Electrónicas de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para la prestación de servicios en virtud de las autorizaciones administrativas concedidas por los organismos competentes (www.cmt.es), con domicilio social en la vía de las Dos Castillas, Edificio Parqueol, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid), pone a disposición del Cliente, el Servicio de Acceso a Internet, el Servicio telefónico disponible al público y el Servicio de Red Privada Virtual (en adelante, "el Servicio"). La prestación de Servicio de Acceso a Internet consiste en proporcionar al Cliente, de acuerdo a la configuración fijada en el presente contrato, el acceso a Internet de forma dedicada y permanente, desde el emplazamiento del Cliente, permitiendo la comunicación bidireccional con otros dispositivos conectados a Internet. La prestación del Servicio de Acceso a Internet se llevará a cabo por medio de los siguientes elementos:

- Equipo de interior con interfaz de entrada del servicio Ethernet.
- Panel de radio exterior y, en el caso del Servicio AVISAT, antena parabólica.
- Cable Ethernet RJ45 de exterior o cable coaxial en el caso del Servicio AVISAT, de un máximo de veinticinco (25) metros de longitud que conecta los dos elementos anteriores.

Por otro lado, la prestación del Servicio telefónico disponible al público consiste en la posibilidad de cursar llamadas urbanas, provinciales, interprovinciales, internacionales, numeración corta, numeración especial y de fijo a móvil en el modo de acceso directo a través de la red telefónica fija disponible al público desde el número o números que se le asignen al Cliente.

Por último, la prestación del Servicio de Red Privada Virtual consiste en proveer al Cliente de múltiples accesos con sus suscriptores.

**2.- TARIFAS.** El Servicio prestado será facturado al Cliente según las tarifas en vigor en cada momento (consultar página web <http://www.iberbanda.es>). El importe del Servicio se verá incrementado por los impuestos que resulten de aplicación durante la vigencia del presente contrato. Las tarifas vigentes a la firma de este documento para el Servicio contratado son las que figuran en la hoja que contiene los datos identificativos del Cliente y la descripción del Servicio contratado y que forma parte integrante del presente contrato. IBERBANDA podrá actualizar los precios del Servicio, que serán publicados en la página Web de IBERBANDA. IBERBANDA notificará al Cliente con una antelación mínima de un mes, la actualización de los precios, disponiendo este de un periodo de un mes desde la recepción de la notificación para comunicar a IBERBANDA su aceptación a dicha actualización. Transcurrido dicho plazo sin comunicación en contra por parte del Cliente, la actualización se considerará aceptada y será efectiva desde el momento indicado en la notificación. Si por el contrario, el Cliente decidiera resolver anticipadamente el contrato, se procederá a ello sin penalización alguna. Las tarifas vigentes del Servicio telefónico disponible al público se encuentran disponibles en la página web donde se detalla el plan tarifario con la fecha de vigencia y el detalle de precios a los distintos destinos (<http://www.iberbanda.es/Plan-tarifario>).

**3.- FACTURACIÓN Y PAGO.** IBERBANDA facturará al Cliente las cantidades correspondientes al Servicio prestado. IBERBANDA facturará mensualmente, y a mes vencido, una cuota fija mensual. Dicha cuota fija, constituye la contraprestación por la conexión a la red de IBERBANDA, y es independiente de la utilización efectiva del Servicio telefónico, si éste ha sido contratado. La primera facturación tendrá lugar a partir de la activación de los Servicios, que se iniciará tras la instalación de los equipos y terminales necesarios y la aceptación del Servicio por el Cliente. La cuota de abono está incluida en todos los servicios ofrecidos por IBERBANDA.

El Cliente tendrá derecho a obtener facturas independientes por cada Servicio contratado.

Asimismo, si el Cliente así lo solicitara, mediante comunicación por escrito a la sede social de IBERBANDA, la factura telefónica contemplará el desglose del coste de todas las llamadas efectuadas mediante la marcación de números atribuidos al Servicio de acceso a Internet y a los servicios cuya facturación dependa de IBERBANDA. Dicho desglose será gratuito, pudiéndose agrupar en un concepto conjunto todas las llamadas efectuadas a cada número cuando la factura no se suministre a través de Internet.

El periodo de facturación estará comprendido desde el día uno (1) de mes hasta el día uno (1) del siguiente. La emisión de la factura se producirá diez días después de la conclusión del periodo de facturación. El importe de la primera cuota mensual será proporcional al número de días que el Servicio haya estado disponible dentro del periodo de facturación. Este criterio se aplicará, igualmente, en el caso de que el Cliente solicite una modificación de las características del Servicio.

El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria o cuenta de ahorro que el Cliente haya designado, o en su defecto, por transferencia bancaria a la cuenta habilitada a tal efecto, salvo que el Cliente hubiera elegido otro medio de pago de acuerdo con IBERBANDA.

**4.- VIGENCIA DEL CONTRATO.** El contrato no entrará en vigor hasta que se hayan cumplido las siguientes condiciones:

- a) Comprobación y conformidad por parte de IBERBANDA de la viabilidad técnica para la prestación del Servicio con los niveles de calidad adecuados.
- b) Obtención por parte del Cliente del permiso o autorización del propietario o Junta de Propietarios para el acceso e instalación de los equipos y terminales por parte de IBERBANDA, en el supuesto de que el Cliente no fuera el propietario del local o edificio en el que se va a instalar el Servicio.
- c) La celebración del contrato por parte del Cliente.

**5.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La firma del acta de aceptación del Servicio por parte del Cliente, supone su plena conformidad a la instalación y activación del Servicio. A partir de ese momento, IBERBANDA estará facultada para facturar el Servicio. La aceptación, sin reservas, del contrato deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de IBERBANDA. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente contrato, puesto a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la página Web de IBERBANDA ([www.iberbanda.es](http://www.iberbanda.es)). La utilización del Servicio conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Cliente de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de IBERBANDA con posterioridad a la aceptación del presente contrato; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del contrato por parte del Cliente.

**6.- PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** Desde el momento en que el Cliente solicite el Servicio, y una vez cumplidas las condiciones señaladas en los puntos a), b) y c) del punto 4, el plazo máximo en el que IBERBANDA comenzará a prestar el Servicio será de diez (10) días naturales. IBERBANDA garantiza la resolución de posibles incidencias técnicas en un plazo de veinticuatro (24) horas, en horario de atención de 8:00 a 00:00 horas de lunes a viernes y de 8:00 a 15:00 horas los sábados. No obstante, el horario de visitas técnicas al domicilio del Cliente para la resolución de incidencias será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y de 8:00 a 15:00 horas los sábados.

En el caso de los servicios a empresas (productos IB's), se establecen adicionalmente los siguientes parámetros: el seguimiento y gestión de la incidencia es de veinticuatro (24) horas, los trescientos sesenta y cinco días del año en el periodo de disponibilidad requerido por el Cliente, excepto en los supuestos de intervención técnica nocturna en la red, las visitas técnicas fuera del horario mencionado anteriormente deberán ser solicitadas expresamente por el cliente; el horario de atención, consultas administrativas, comerciales y provisión del Servicio será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.

En el caso de incumplimiento por parte de IBERBANDA de los compromisos de calidad, el Cliente podrá requerir la compensación correspondiente, siguiendo el procedimiento establecido en la cláusula decimoséptima. A efectos de establecer el cómputo inicial del tiempo de interrupción del Servicio, se tomará el primero de los dos sucesos siguientes: a) el de notificación por el Cliente del aviso de avería al Centro de Atención al Cliente; o b) el de registro por IBERBANDA de la incidencia técnica causante de la interrupción total o parcial del Servicio. Para el cálculo del tiempo de interrupción del Servicio se contabilizará, única y exclusivamente, el tiempo que esté comprendido dentro del horario de resolución de incidencias indicado anteriormente. IBERBANDA indemnizará al Cliente por un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido de su compromiso de calidad. Esta indemnización se entenderá acumulativa respecto a la que se pueda contemplar en las Condiciones Particulares del Servicio.

**7.- MODIFICACIONES DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.** La modificación de las características del Servicio ha de ser comunicada por el Cliente o, por persona debidamente autorizada, a IBERBANDA a través de los canales de comunicación que IBERBANDA tenga habilitados al efecto (solicitado por escrito, llamada telefónica al Centro de Atención al Cliente, o a través de la página web de IBERBANDA). IBERBANDA, una vez recibida la comunicación, procederá a efectuar la modificación solicitada por el Cliente. La activación de la modificación efectuada dará comienzo al periodo de facturación con la configuración de las nuevas características. IBERBANDA notificará al Cliente la modificación realizada, así como la disponibilidad de su uso por el Cliente remitido, igualmente, una hoja de solicitud de modificación con la nuevas características del Servicio. El Cliente se compromete a firmar y enviar dicha solicitud al domicilio de IBERBANDA dentro de los siete (7) días naturales siguientes al de su recepción al domicilio de IBERBANDA. En cualquier caso, la falta de remisión por parte del Cliente de la hoja de solicitud de modificación con las nuevas características del Servicio, no anulará ni invalidará la petición o solicitud inicial.

La modificación de las características del Servicio, no dará lugar al inicio de un nuevo cómputo a efectos del término de duración del contrato.

El Cliente tiene derecho a solicitar la desconexión del servicio de tarificación adicional y el de llamadas internacionales. La solicitud deberá ser remitida por escrito a la sede social de IBERBANDA, o bien realizarse por vía telefónica o telemática. IBERBANDA, en el plazo de diez (10) días naturales desde la recepción, procederá a tramitar la solicitud recibida. En el caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos diez (10) días, por causas no imputables al abonado, serán de cargo del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita. Si posteriormente, el Cliente decide dejar sin efecto la desconexión solicitada, deberá igualmente remitir una nueva solicitud al domicilio social de IBERBANDA para que ésta proceda a dar de alta el servicio previamente desconectado.

**8.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES.** Los traslados o cambios de ubicación física de las instalaciones del Cliente, darán derecho a IBERBANDA a cobrar una cuota adicional por la necesidad de reinstalación de los equipos. La cuota variará en función del traslado y de la posible reutilización del antiguo equipo del Cliente. IBERBANDA, con carácter previo al traslado o cambio de ubicación de las instalaciones de Cliente, comunicará al cliente el coste que dicho traslado o cambio supone. La aceptación del Cliente por escrito al citado coste, supondrá la efectiva reinstalación de los equipos por parte de IBERBANDA y su cargo en la factura correspondiente.

**9.- OPERACIONES DE MANTENIMIENTO.** IBERBANDA podrá, durante el tiempo estrictamente necesario retirar el Servicio o establecerlo por una ruta alternativa a fin de efectuar pruebas, operaciones de control, ajustes y mantenimiento con la finalidad de asegurar el buen estado de funcionamiento del Servicio (Operaciones Planificadas), sin perjuicio de la obligación de permanencia y continuidad en el Servicio a la que IBERBANDA se encuentra obligada con carácter general. En dicho caso, se comunicará al Cliente la mencionada circunstancia con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.

Estas Operaciones Planificadas, siempre que sea posible, se efectuarán de acuerdo con el Cliente en un momento aceptable para ambas partes y, como criterio general, se realizarán preferentemente y siempre que sea posible, en las horas de menor probabilidad de utilización del Servicio.

En caso de Operaciones No Planificadas, IBERBANDA indemnizará al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual al promedio del importe facturado por este Servicio durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en el que se efectúe la interrupción.

**10.- ACCESO A LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE IBERBANDA O DE UN TERCERO.** El Cliente se compromete a permitir el acceso, u obtener el permiso para que IBERBANDA (o sus empleados o las personas que ésta designe y estén debidamente identificadas) o personal de un tercero acceda, a las instalaciones del Cliente en las que estén ubicados los equipos propiedad de IBERBANDA o de un tercero cuando sea necesario o conveniente con objeto de:

- a) Instalar equipos con ocasión de la puesta en marcha del Servicio así como ulteriores modificaciones solicitadas por el Cliente.
- b) Retirar equipos por motivo de baja en el Servicio o por la extinción del contrato.
- c) Realizar las necesarias operaciones de mantenimiento en el equipo o elementos de la red que estén bajo su responsabilidad. IBERBANDA vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red, incluido éste. El Cliente notificará las averías por medio de los canales indicados en la cláusula decimoséptima. Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por IBERBANDA, siempre que las mismas no sean imputables al Cliente.
- d) Efectuar las actuaciones necesarias para la reparación de averías o interrupción del Servicio.
- e) Ampliar instalaciones para dar servicio a otros clientes.
- f) Cualquier otra actuación en beneficio del Servicio contratado por el Cliente.

El Cliente, a los efectos de lo dispuesto en la presente cláusula, proporcionará aquellos elementos (rampas, plataformas elevadoras, escalera, etc.) que permitan acceder de manera segura a la ubicación de los equipos que presten el Servicio.

El retraso o incumplimiento de la prestación del Servicio, por estas causas, no será imputable a IBERBANDA, cuando ello sea consecuencia del incumplimiento de la presente obligación por parte del Cliente.

**11.- REPARACIÓN DE AVERÍAS Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.** En caso de que se produzcan averías, interrupciones o mal funcionamiento en la prestación del Servicio imputables a IBERBANDA, o en aquellas otras circunstancias en que así se haya acordado, IBERBANDA, en el plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la notificación, procederá a efectuar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red, incluido éste. El Cliente notificará las averías por medio de los canales indicados en la cláusula decimoséptima. Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por IBERBANDA, siempre que las mismas no sean imputables al Cliente.

IBERBANDA no se responsabiliza del mantenimiento, gestión, configuración y conexión de cualquier equipamiento no incluido en la prestación del Servicio y que sean propiedad del Cliente. La responsabilidad extrema a extremo quedará limitada en el punto de terminación de red, definido como el puerto Ethernet LAN, localizado en la unidad interior instalada en la ubicación del Cliente. Es en dicho puerto Ethernet LAN donde el Cliente podrá conectar uno o varios dispositivos para hacer uso del Servicio. La reparación y/o sustitución de equipos por avería técnica, se limitará a aquellos equipos que incluyan mantenimiento integral.

**12.- OBLIGACIONES DE IBERBANDA.** IBERBANDA asume frente al Cliente las siguientes obligaciones con relación al Servicio:

- a) Prestar el Servicio de forma continuada de acuerdo con las características técnicas y compromisos de calidad establecidos.
- b) Informar al Cliente, con la antelación posible, de cualquier eventualidad conocida por IBERBANDA que pueda afectar a la normal prestación del Servicio o a una variación sustancial de sus condiciones.
- c) Facilitar al Cliente cuantas aclaraciones éste solicite en cuanto a las condiciones del Servicio, la facturación y otros aspectos relevantes de este contrato.

**13.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** El Cliente se obliga frente a IBERBANDA a:

- a) Usar y conectar con la red de IBERBANDA exclusiva y únicamente terminales, cables, conectores y cualesquiera otros equipos o elementos de equipo expresamente autorizados para dicha conexión, siempre que cuenten con los correspondientes certificados de homologación y aceptación, y acrediten el cumplimiento de los estándares de calidad y especificaciones técnicas que estén en vigor en cuanto a su uso. El Cliente será responsable de los daños causados que pudieran derivarse por la conexión de equipos terminales que no cumplan, o dejen de cumplir, las especificaciones técnicas de conexión a la red de IBERBANDA.
- b) Cumplir con las obligaciones de pago en los términos de la estipulación tercera. El Cliente no quedará exonerado de su obligación de pagar aunque el Servicio hubiera sido utilizado por persona no autorizada por el Cliente.
- c) Cumplir con las obligaciones de pago en los términos de la estipulación tercera. El Cliente no quedará exonerado de su obligación de pagar aunque el Servicio hubiera sido utilizado por persona no autorizada por el Cliente.
- d) Abstenerse de manipular los equipos instalados propiedad de IBERBANDA o de un tercero, siendo responsable de los daños o deterioros que pudieran derivarse por dichas manipulaciones.
- e) Que los locales o edificios en que hayan de llevarse a cabo las instalaciones de los equipos necesarios para la prestación del Servicio reúnan las condiciones medioambientales, de alimentación eléctrica y técnicas precisas, de forma que los equipos terminales funcionen dentro de los límites normales de operación. A estos efectos, el Cliente se obliga a señalar la ubicación de los equipos terminales y el tendido del cableado de los mismos.
- f) Facilitar a IBERBANDA la información que, según el criterio de IBERBANDA, sea relevante, para solucionar cualquier tipo de incidencia relativa a la prestación del Servicio.
- g) En el supuesto de que el Cliente haya contratado un Servicio por el que éste está facultado para acceder a las instalaciones de IBERBANDA, deberá cumplir con las indicaciones que les realice el personal de IBERBANDA y con la normativa de régimen interno. En este sentido el Cliente deberá autorizar e identificar debidamente, al personal técnico que haya de efectuar cualquier intervención técnica en los locales de IBERBANDA, siendo responsable de cualquier tipo de daño o perjuicio ocasionado durante su estancia en las instalaciones.
- h) Utilizar el Servicio, única y exclusivamente, en el local o dependencia en el cual ha sido instalado por IBERBANDA, estando absolutamente prohibido derivar la prestación del Servicio hacia cualquier otro local o dependencia. El Cliente será responsable de cualquier utilización del Servicio cuya instalación no haya sido realizada por personal de IBERBANDA.
- i) No vender, compartir, distribuir, o comercializar total o parcialmente, en cualquier forma a terceros, el Servicio prestado por IBERBANDA. La prestación del Servicio es de uso exclusivo del Cliente y su ámbito queda restringido al domicilio de instalación.

**14.- EXTINCIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se resolverá por las causas generales admitidas en Derecho y, en particular, por las siguientes:

- a) Por finalización del plazo contractual o de sus prórrogas.
- b) Por incumplimiento de las presentes condiciones contractuales por alguna de las partes, especialmente la falta o demora en el pago del Servicio por parte del Cliente, o el incumplimiento de la obligación establecida en la cláusula decimotercera (letra h) del presente contrato.
- c) Por desistimiento unilateral del Cliente o de IBERBANDA. En el caso del Cliente previa comunicación por escrito o telefónica a IBERBANDA con una antelación mínima de dos (2) días hábiles al momento en que ha de surtir efectos; en el supuesto de IBERBANDA, previa comunicación por escrito con una antelación mínima de un (1) mes al momento en que ha de surtir efectos. Adicionalmente, en la celebración del contrato a distancia, el Cliente dispondrá de un plazo de siete (7) días hábiles, desde la citada celebración, para desistir del mismo sin ninguna penalización por su parte.
- d) Por la negligente utilización del Servicio por parte del Cliente que pudiera suponer una amenaza a la integridad de la red de IBERBANDA, o bien, al respeto e intimidad de terceros.
- e) En el supuesto de que IBERBANDA, por circunstancias técnicas, no pudiera prestar el Servicio con las debidas condiciones de calidad.
- f) En caso de pérdida por parte de IBERBANDA del título que le habilita para la prestación del Servicio.

En cualquier caso, la resolución o desistimiento del presente contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones pendientes frente a IBERBANDA.

Resuelto el contrato, IBERBANDA tendrá derecho a la retirada de sus equipos, con independencia de cual sea su causa y el momento en que se produzca. En aquellos casos en los que IBERBANDA no pudiera retirar o recuperar los equipos por causas imputables al Cliente, IBERBANDA estará facultada para incluir en la facturación del Cliente, en concepto de indemnización, el coste de los equipos no recuperados, cifrado en 300 euros. El Cliente acepta expresamente la facturación de los conceptos señalados en el presente párrafo, cuando concurren efectivamente las circunstancias aludidas.

**15.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE IBERBANDA.** IBERBANDA será responsable, única y exclusivamente, de los daños y perjuicios causados al Cliente, como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo de forma directa para la prestación del Servicio. IBERBANDA se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando los mismos sean imputables directamente a IBERBANDA.

No obstante, IBERBANDA no se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando sean debidos a una actuación dolosa o culposa del Cliente, o en caso de fuerza mayor. A estos efectos se considerará actuación dolosa o culposa, la conexión o manipulación de equipos que pueda realizar el Cliente sin intervención de IBERBANDA; el funcionamiento defectuoso del Servicio derivado de la falta de homologación de los equipos propiedad del Cliente o del incumplimiento de las especificaciones técnicas y los actos u omisiones imputables al Cliente y personal a su cargo que impidan, limiten o restrinjan la prestación del Servicio. IBERBANDA no será responsable frente al Cliente por pérdidas indirectas o causales o por otra forma de daño al negocio, pérdida de ganancias, pérdidas de ahorros previstos, o pérdidas de beneficios, enriquecimiento injusto, compensación por creación de clientela o fondo de comercio.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, IBERBANDA, en caso de fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio por causas imputables a terceros, se compromete a ejercitar frente al tercero cuantas acciones legales sean necesarias con el objeto de resarcir los daños y perjuicios ocasionados al Cliente y se compromete a restituir el Servicio en los plazos de tiempo establecidos en los niveles de calidad ofertados.

**16.- ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES.** El Cliente deberá dirigir a IBERBANDA las reclamaciones que puedan plantearse en relación con cualquier aspecto de la prestación del Servicio y de su facturación utilizando los canales de comunicación que IBERBANDA tenga habilitados al efecto (solicitado por escrito a IBERBANDA, Centro de Atención al Cliente, Vía de las Dos Castillas, 7, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid); servicio telefónico de atención al cliente, llamando al número de teléfono 1632; comunicación telemática a la siguiente dirección: [clientes@iberbanda.es](mailto:clientes@iberbanda.es); y página web de IBERBANDA: [www.iberbanda.es](http://www.iberbanda.es)). En el supuesto de que su reclamación no fuera atendida en el plazo de un mes, podrá reproducirla ante las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en la normativa reguladora de las mismas. En el caso de que no haya sometimiento de las partes a las Juntas Arbitrales, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada.

**17.- REMBOLSOS.** IBERBANDA se compromete a abonar en factura o, en su defecto, en la forma en que las partes mutuamente acuerden, aquellos importes a que el Cliente tuviera derecho por reintegros de conformidad con la legislación en las condiciones contractuales del Servicio.

**18.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y CONFIDENCIALIDAD.** IBERBANDA se compromete a adoptar las medidas técnicas que tenga a su alcance que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de IBERBANDA. No obstante, IBERBANDA queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de señales, sea cual sea su índole, de su uso o publicidad y de cuantas acciones u omisiones no imputables a IBERBANDA quebranten el secreto de las comunicaciones.

El Cliente e IBERBANDA se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información confidencial que reciban de la otra parte dentro del contexto del presente contrato. Tendrá carácter de información confidencial cualquier información

que cualesquiera de las partes designe a la otra como tal. La obligación de confidencialidad que asumen las partes no será de aplicación a aquella información:

- que sea de dominio público,
- que haya devenido de dominio público durante la vigencia del contrato,
- que se encuentre en posesión de las mismas partes,
- que se hubiese obtenido de terceros no sujetos a la obligación de confidencialidad, todo ello, sin incumplimiento de obligaciones legales o contractuales,
- que haya sido requerida por la ley o mediante mandato judicial o de organismo estatal.

**19.- PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.** A los efectos de dar cumplimiento a lo estipulado en la normativa sobre protección de datos de carácter personal, IBERBANDA informa al Cliente del tratamiento de sus datos de carácter personal, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente.

La cumplimentación de los datos personales recogidos en la solicitud de contrato es indispensable para la efectiva prestación del Servicio. La no cumplimentación de los datos personales que, en su caso, aparezcan expresamente consignados de cumplimentación voluntaria, no será obstáculo para que IBERBANDA preste el Servicio. Igualmente, le informa de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales recabados al amparo del presente contrato, dirigiéndose para ello a la siguiente dirección: IBERBANDA, S.A. (Asesoría Jurídica). Vía de las Dos Castillas, 7. 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

El Cliente podrá solicitar, mediante comunicación escrita a la sede social de IBERBANDA, no la inclusión y/o supresión de sus datos de las Guías Telefónicas y/o de los Servicios de Consulta Telefónica y/o solicitar que se omitan total o parcialmente su dirección u otros datos de carácter personal. De igual forma, el Cliente podrá prohibir, mediante comunicación escrita a la sede social de IBERBANDA, que se utilicen sus datos de carácter personal que, en su caso, estén contenidos en las Guías, con fines de venta directa.

El Cliente acepta y consiente el almacenamiento y tratamiento de los datos personales por parte de IBERBANDA, así como su comunicación a terceros para labores de información, promoción comercial en el sector de los servicios de telecomunicaciones, contratación y prestación del Servicio. IBERBANDA se compromete a adoptar las medidas necesarias para evitar la alteración, pérdida, acceso o tratamiento no autorizado de los datos de carácter personal, en función del estado de la tecnología.

El Cliente autoriza el tratamiento de los datos personales sobre el tráfico y la facturación para labores de información, formación y promoción comercial de los servicios de telecomunicaciones de IBERBANDA o sobre los productos y servicios de terceros empresas soportados en el sector de las telecomunicaciones y nuevas tecnologías que puedan ser de su interés. En el supuesto de que el Cliente deje sin efecto expresamente dicha autorización, IBERBANDA se compromete a la destrucción de los datos de carácter personal sobre el tráfico y la facturación relacionados con el Cliente que hubieran sido tratados y almacenados para establecer una comunicación en cuanto termine la misma, salvo los datos necesarios fijados por la normativa vigente para la facturación y los datos de interconexiones, los cuales se tratarán y almacenarán por el plazo durante el cual pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, de conformidad con la legislación aplicable transcurrido el cual serán destruidos, así como los datos necesarios fijados por la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, los cuales se almacenarán por el plazo determinado legalmente para su comunicación a los agentes facultados en los supuestos previstos en la citada Ley.

En caso de no producirse el pago del Servicio en los términos establecidos en el presente contrato, y habiéndose cumplido los requisitos previstos en el artículo 38, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, IBERBANDA informa al Cliente que los datos relativos al impago podrán ser comunicados a empresas encargadas de la gestión de ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

IBERBANDA informa al Cliente de la existencia de un fichero común de exclusión publicitaria, cuya finalidad de tratamiento es el registro gratuito de aquellos consumidores españoles que así lo deseen en el fichero informático: listas robinson, que recoge nombres y direcciones de personas que no desean recibir publicidad por correo. El responsable del fichero es la Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo, domiciliada en la calle Balbes, 173, 4.º. 08006 Barcelona (Info@listarobinson.es).

**20.- CESIÓN A TERCEROS.** El presente contrato no podrá ser cedido o transmitido por el Cliente a terceros sin previo consentimiento expreso y por escrito de IBERBANDA.

**21.- NOTIFICACIONES.** Serán válidas las notificaciones entre las partes por cualquier medio postal, telefónico o informático, hechas al domicilio del Cliente y de IBERBANDA, mientras no sean notificadas otras nuevas direcciones.

**22.- DOCUMENTOS Y MODIFICACIONES CONTRACTUALES.** Las presentes condiciones contractuales junto con la hoja de solicitud del Servicio y demás documentos que se firmen entre el Cliente e IBERBANDA, constituyen un único contrato, y los citados documentos serán obligatorios para las partes de acuerdo con sus términos. En caso de incompatibilidad se aplicará con preferencia lo específico sobre lo general. En el caso de que cualquiera de las cláusulas del presente contrato, fuere declarada contraria a equidad o derecho e invalidada por parte de un órgano judicial u otra autoridad competente, dicha invalidez no afectará al resto de las cláusulas que permanecieran vigentes en todos sus términos. IBERBANDA notificará al Cliente con una antelación mínima de un mes, cualquier modificación contractual, disponiendo de un periodo de un mes desde la recepción de la notificación para comunicar a IBERBANDA su aceptación a dicha modificación. Transcurrido dicho plazo sin comunicación en contra por parte del Cliente, la modificación se considerará aceptada y será efectiva desde el momento indicado en la notificación. Si por el contrario, el Cliente decidiera resolver anticipadamente el contrato, se procederá a ello sin penalización alguna.

**23.- LEY APLICABLE Y FUERO.** El presente contrato se regirá por la ley española. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten para caso de conflicto en la interpretación o aplicación de este contrato, al de los Juzgados y Tribunales de la ciudad del domicilio del Cliente o del lugar del cumplimiento de la obligación.

#### CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO TELEFONICO DISPONIBLE AL PÚBLICO

**1.- DURACIÓN DEL CONTRATO.** La prestación del Servicio tendrá una duración indefinida. IBERBANDA procederá a la conexión inicial del Servicio en el plazo máximo indicado en la Cláusula 6 de las condiciones contractuales desarrolladas anteriormente. A estos efectos, la entrada en vigor del contrato se producirá de acuerdo a lo dispuesto, en este sentido, en la Cláusula 4 de las condiciones contractuales (4.- VIGENCIA DEL CONTRATO).

**2.- LIMITE DE CREDITO. GARANTIA.** IBERBANDA podrá fijar, antes y durante la vigencia del contrato, un límite de crédito, el cual será comunicado con carácter inmediato al Cliente. Cuando se alcance el límite establecido, IBERBANDA podrá facturar y enviar al cobro la cantidad correspondiente. En el caso de fijación de un límite de crédito, la cuantía del mismo será determinada en base a criterios objetivos que serán previamente comunicados al Cliente en el momento del requerimiento de constitución de dicho límite de crédito.

Asimismo, IBERBANDA se reserva el derecho a exigir, en los supuestos señalados a continuación, la constitución de un depósito en garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del presente contrato. El depósito podrá exigirse por parte de IBERBANDA en los siguientes supuestos:

- En el caso de que el Cliente haya sido con anterioridad abonado al Servicio y hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Si el Cliente tuviera contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.
- En el supuesto de titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.

En aquellos supuestos en que excepcionalmente la autoridad de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de IBERBANDA, en caso de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del presente contrato y, en el caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

El requerimiento de constitución del depósito que, en su caso se solicite, se realizará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por parte del Cliente, quien en el plazo de quince (15) días deberá proceder a su constitución o, en su caso, al abono de las cantidades pendientes. La no constitución de la garantía en el plazo de quince (15) días a partir de su solicitud fehaciente al Cliente, facultará a IBERBANDA para suspender el Servicio. De igual modo, IBERBANDA podrá, en los días 10 siguientes al requerimiento, interrumpir el Servicio si el Cliente no hubiera constituido el depósito. IBERBANDA devolverá la fianza o aval bancario, en el plazo de quince (15) días desde el momento en que tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

Si con anterioridad al pago de los recibos pendientes, el Cliente se diera de baja o solicitara el cambio de titularidad, IBERBANDA podrá ejecutar el depósito por el total de la deuda contraída, quedando el remanente, si existe, a disposición del Cliente.

**3.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO A INSTANCIA DE IBERBANDA.** El impago total o parcial por el plazo superior a un mes desde la presentación o puesta al cobro de la factura correspondiente podrá dar lugar, previo aviso al Cliente, a la suspensión por parte de IBERBANDA de la prestación del Servicio. La suspensión afectará, únicamente, a la prestación del Servicio correspondiente al contrato al que se refiere la factura cuyo importe haya sido impagado. Así el impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o cualesquiera otros distintos al servicio telefónico disponible al público, únicamente dará lugar a la suspensión de tales servicios, pero no al servicio telefónico. En cualquier caso, el Servicio será mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencia. El retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal de los servicios de urgencia, en que excepcionalmente la autoridad de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de IBERBANDA, en caso de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

La interrupción del Servicio no podrá realizarse en día festivo ni en víspera del mismo y no exige al Cliente la obligación de continuar con el pago de las cuotas fijas mensuales correspondientes.

Si perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, en el caso de que el Cliente haya presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, IBERBANDA no suspenderá ni interrumpirá el Servicio, mientras que la reclamación se esté substanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, y entregue el correspondiente resguardo a IBERBANDA.

En cualquier caso, IBERBANDA reestablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en el que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

Si perjuicio de la facultad de suspensión o resolución del Servicio, se aplicarán a las cantidades adeudadas un interés de demora al tipo de referencia EURIBOR incrementado en dos (2) puntos, si transcurridos diez (10) días desde que los importes sean exigibles no se ha efectuado el pago del importe adeudado. La aplicación del citado interés se efectuará por cada día que transcurra desde la finalización del plazo de diez (10) días anteriormente mencionado, hasta la fecha en que se realice el pago del importe adeudado.

**4.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE.** El Cliente tendrá derecho a solicitar de IBERBANDA, mediante comunicación escrita a la Sede Social de IBERBANDA, la suspensión temporal del Servicio, por un periodo determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses, con un mínimo de quince (15) días de antelación a la fecha de efectividad. El periodo no podrá exceder en ningún caso, de noventa días por año natural. La suspensión temporal del Servicio implicará una facturación mensual del solo periodo. Durante el periodo de suspensión temporal IBERBANDA deducirá de la factura la mitad de la cuota fija de abono. La facturación se reanudará en el momento de la rehabilitación del Servicio que se restablecerá automáticamente el primer día hábil posterior al periodo de suspensión del Servicio, salvo que el Cliente por notificación expresa y por escrito solicite la baja del mismo.

**5.- COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** Cuando, durante un periodo de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del Servicio, IBERBANDA deberá indemnizar con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: a) el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivamente realizado; b) el importe de la cuota de abono correspondiente al periodo de interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. IBERBANDA estará obligada a indemnizar automáticamente al Cliente, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro. En interrupciones por causas de fuerza mayor, IBERBANDA 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. No se aplicará la indemnización cuando la interrupción temporal esté motivada por las siguientes causas: 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 del Servicio de acuerdo a lo dispuesto en las condiciones contractuales; b) fuerza mayor; c) fuerza mayor; d) fuerza mayor; e) fuerza mayor; f) fuerza mayor; g) fuerza mayor; h) fuerza mayor; i) fuerza mayor; j) fuerza mayor; k) fuerza mayor; l) fuerza mayor; m) fuerza mayor; n) fuerza mayor; o) fuerza mayor; p) fuerza mayor; q) fuerza mayor; r) fuerza mayor; s) fuerza mayor; t) fuerza mayor; u) fuerza mayor; v) fuerza mayor; w) fuerza mayor; x) fuerza mayor; y) fuerza mayor; z) fuerza mayor.

**6.- CAMBIO DE NÚMERO(S) DE ABONO TELEFÓNICO.** El Cliente tendrá derecho a conservar los mismos números de teléfono contratados en el Servicio en caso de cambio de operador, de servicio o de ubicación física.

**7.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE IBERBANDA.** IBERBANDA es responsable únicamente hasta el punto de terminación de red (PTR). El mantenimiento de los equipos de comunicaciones y del cableado interior, conectado a una línea telefónica de IBERBANDA en la sede del Cliente es responsabilidad de éste hasta el punto de terminación de red (PTR), entendiendo por tal el punto que separa el equipamiento del Cliente y el de IBERBANDA.

No obstante lo señalado, en el caso de que los equipos de comunicaciones que utilice el Cliente sean propiedad de IBERBANDA, ésta sería responsable del mantenimiento de los mismos.

#### CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y RED PRIVADA VIRTUAL

**1.- DURACIÓN DEL CONTRATO.** La duración de la prestación del Servicio estará condicionada a la modalidad contratada. Si se contratara la modalidad con compromiso de permanencia temporal, en el supuesto de desistimiento por parte del Cliente antes de transcurrir el periodo de compromiso adquirido, quedará obligado a abonar a IBERBANDA la parte proporcional de la cuota de alta del Servicio que resta hasta completar el tiempo comprometido, siempre y cuando el Cliente se hubiera beneficiado de cualquier tipo de promoción sobre las citadas cuotas.

**2.- IMPAGO DE FACTURAS.** IBERBANDA podrá suspender el Servicio por la demora en el pago, total o parcial, transcurrido un plazo mínimo de un (1) mes a contar desde el día siguiente al de presentación o puesta al cobro de la factura correspondiente, previo aviso al Cliente mediante correo postal.

IBERBANDA reestablecerá el Servicio al Cliente el día hábil siguiente en el que tenga conocimiento de que se ha realizado el pago del importe adeudado.

Transcurridos veinte (20) días naturales desde la suspensión del Servicio, IBERBANDA podrá resolver de pleno derecho el contrato respecto del Servicio en cuestión si no se han satisfecho los importes pendientes.

Si perjuicio de la facultad de suspensión o resolución del Servicio, se aplicarán a las cantidades adeudadas un interés de demora al tipo de referencia EURIBOR incrementado en dos (2) puntos, si transcurridos diez (10) días desde que los importes sean exigibles no se ha efectuado el pago del importe adeudado. La aplicación del citado interés se efectuará por cada día que transcurra desde la finalización del plazo de diez (10) días anteriormente mencionado, hasta la fecha en que se realice el pago del importe adeudado.

**3.- USO DE LA INFORMACIÓN.** El Cliente será el único responsable frente a IBERBANDA de la información contenida en la base de datos que soporta y que suministre a terceros, así como de cualquier acción u omisión que viole el secreto de las comunicaciones, la intimidad de las personas físicas o jurídicas, quedando IBERBANDA exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse por los usos y contenidos de la información. IBERBANDA no asume responsabilidad alguna por los contenidos de informaciones que no sean suministradas por ella o por el uso que se pueda hacer de dichos contenidos. El Cliente se obliga al cumplimiento de las normas relativas a la propiedad intelectual e industrial, siendo el único responsable de las infracciones de dicha normativa. El Cliente se obliga a adoptar las medidas oportunas para evitar cualquier intromisión ilegítima en la intimidad personal o familiar, o de instituciones o entidades físicas o jurídicas, o que supongan violación del derecho al honor o a la imagen de terceros, siendo el único responsable de aquellos actos que realice que puedan menoscabar estos derechos. Las informaciones o servicios que el Cliente proporcione no supondrán vulneración de los derechos y libertades fundamentales reconocidos en la Constitución española y por el resto del ordenamiento jurídico vigente, en particular lo establecido sobre protección de derechos de los consumidores y usuarios, la protección de la infancia y la juventud. El Cliente se compromete igualmente a dotar de indemnidad a IBERBANDA de cualquier reclamación que pudiera deducirse contra ella por cualquiera y que traigan causa de la transgresión directa o indirecta, por sí o por los usuarios que pertenecen a su red, de las cláusulas que anteceden. Si el Cliente aloja información o servicios de terceros, será responsable de las posibles infracciones que la información o servicios de dichos terceros proveedores supongan respecto de lo estipulado en este contrato. El Cliente será el único responsable de que la configuración de los sistemas y equipos sea la adecuada para recibir el Servicio, no pudiendo imputarse responsabilidad alguna a IBERBANDA si los equipos de su propiedad no reúnen los requisitos precisos para la recepción del Servicio. Las instalaciones del Cliente podrán disponer de medios propios, claves adicionales, páginas confidenciales y, en general, de cuantos procedimientos sean necesarios para asegurar las oportunas restricciones al acceso a sus bases de datos o aplicaciones, o para identificar a los usuarios de las mismas. IBERBANDA no garantizará seguridad en la información de los servicios proporcionados por el Cliente, por lo que la inexistencia de estas medidas supondrá la exclusiva responsabilidad del Cliente por el acceso de usuarios no autorizados y de los daños y perjuicios que puedan derivarse. El Cliente observará estrictamente y hará observar a sus usuarios o proveedores los principios de buena conducta de IBERBANDA en Internet lo que particularmente comprenderá con carácter meramente ejemplificativo y no exhaustivo la observancia de las disposiciones que preceden así como:

- Abstenerse de remitir correo electrónico a otros usuarios que no los hayan solicitado, sean o no indiscriminados.
- Acceder o tratar de acceder a bases de datos, ordenadores personales o instituciones o cualquier otro soporte informático, de forma no autorizada.
- Obtener o tratar de obtener a través de Internet servicios de cualquier índole sin llevar a cabo la contraprestación económica que se solicitara para ello por el ofertante.
- Intentar o conseguir alterar o destruir información de IBERBANDA o de otros proveedores o usuarios.
- Tomar parte en actividades que deterioren la calidad del Servicio prestado por otros participantes en la red o interfieren en el uso que aquellos hagan de ésta.

**4.- PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.** La velocidad contratada para el acceso a Internet de bajada y subida está definida según la modalidad de servicio contratada. Por velocidad de bajada se entiende la velocidad de datos desde Internet al Cliente, mientras que la velocidad de subida es la inversa, es decir, desde el Cliente a Internet. La configuración de la velocidad de transmisión en el servicio AVI es simétrica. IBERBANDA no puede garantizar que el Cliente disponga de la máxima velocidad contratada en ambos sentidos, ya que la velocidad obtenida dependerá de la calidad del enlace, posible existencia de interferencias y nivel de congestión y uso del sector asignado al enlace de Cliente. En cualquier caso, IBERBANDA garantizará un 10% de la velocidad máxima contratada. La capacidad de transmisión (medida en bits por segundo) deberá estar por encima del 10% garantizado de la velocidad máxima contratada. El rendimiento en la transmisión o aplicación con un dispositivo de servidor conectado en Internet dependerá de la eficiencia del protocolo (TCP/IP o UDP) ocupación del servidor remoto, nivel de congestión de la red en otros proveedores, etc. En este caso, no podrá asegurarse la velocidad máxima contratada. Esta garantía de caudal asegurada, se refiere al rendimiento del Servicio dentro de la red de IBERBANDA.

**5.- COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** Cuando, durante un periodo de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del Servicio, IBERBANDA compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota fija mensual, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, IBERBANDA indemnizará automáticamente al Cliente, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación, 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.

**6.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE IBERBANDA.** Respecto al Servicio de Acceso a Internet con conexión dedicada y permanente, IBERBANDA es responsable únicamente hasta el punto de entrega del Servicio, definido como puerto LAN Ethernet de Cliente. Todo dispositivo conectado a dicho puerto será responsabilidad del Cliente e IBERBANDA no asume la responsabilidad de su configuración, gestión y mantenimiento. No obstante lo anterior, IBERBANDA no se responsabiliza de los fallos, interrupciones o limitaciones del Servicio imputables a terceros ni de las posibles pérdidas de mensajes de correo electrónico provocadas por la mala configuración de los servicios de correo por parte del Cliente o por cualquier otra causa. Respecto al Servicio de Red Privada Virtual, IBERBANDA es responsable únicamente hasta el interfaz físico de la Estación Terminal. El mantenimiento de los equipos de comunicaciones y del cableado interior, conectado a un acceso de IBERBANDA en la sede del Cliente es responsabilidad de éste hasta el punto de terminación de red, entendiendo por tal el punto que separa el equipamiento del Cliente y el de IBERBANDA.

**7.- DIRECCIONES IP.** Las direcciones IP que puedan ser asignadas no son propiedad del Cliente, por lo que IBERBANDA podrá modificar las mismas cuando concurran causas que lo justifiquen. Asimismo, IBERBANDA no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del Cliente o de terceros, de las direcciones IP proporcionadas al Cliente. Como facilidad opcional al servicio básico, el Cliente podrá contratar direcciones IP fijas, comprometiéndose IBERBANDA al mantenimiento de las mismas durante la vigencia del contrato. IBERBANDA, previa comunicación al Cliente, podrá modificar las direcciones IP asignadas, en caso de fuerza mayor.

Ne ca. Do ferrer