

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE IBERSONTEL SOLUCIONES MOVILES

1. OBJETO DEL CONTRATO. El Cliente, cuyos datos se recogen en el apartado Titular del Contrato, se abona a uno o más Servicios de telecomunicaciones (en adelante, el "Servicio" o los "Servicios") que serán prestados por Ibersontel Soluciones Móviles, S.L. (en adelante ISM), con CIF B13385216 y domicilio social en C/ Socuéllamos, 77, 13700, Tomelloso, (Ciudad Real), de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por ISM cuyas características se encuentran en el presente Contrato y en www.ciudadrealfibra.net, y las presentes Condiciones Generales y Particulares. Estos Servicios se prestan al Cliente para utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso podrá el Cliente revender o distribuir el Servicio a terceros, salvo autorización expresa de ISM.

2. ENTRADA EN VIGOR Y COMIENZO DE LOS SERVICIOS. El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización. ISM activará cada uno de los Servicios en el plazo máximo indicado en las cláusulas específicas correspondientes a cada uno de los Servicios siempre y cuando la solicitud del Cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible. ISM informa que, en caso de contratación a distancia o fuera del establecimiento mercantil de ISM, el Cliente tiene derecho a desistir libremente de la contratación en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato. Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, al departamento de Atención al Cliente de ISM, el documento de Solicitud de Desistimiento que ISM le facilitará a tal efecto en caso de ser requerido, que también se encuentra disponible en la página Web de ISM. De acuerdo con la normativa vigente, en caso de que antes del transcurso de los 14 días citados se proceda a la instalación y, por tanto, el servicio se encuentre completamente ejecutado, con su consentimiento expreso, no será de aplicación el citado derecho de desistimiento.

3. PRECIO DEL SERVICIO. ISM cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios las tarifas que en cada momento ISM tenga vigentes en su Oferta Comercial disponible en www.ciudadrealfibra.net a las que el Cliente se acoge al contratar el Servicio. Las tarifas vigentes, precios, descuentos e impuestos aplicables, se encuentran desglosadas en función de los Servicios y facilidades asociadas. Cualquier modificación en las tarifas será comunicada al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de entrada en vigor así como a la Administración y a las asociaciones de consumidores y usuarios con diez (10) días de antelación. La modificación de las tarifas dará derecho al Cliente a resolver el Contrato. A las tarifas se aplicarán los tributos que por ley esté obligado a satisfacer el Cliente, sin que ISM se obligue al pago de tasas, impuestos o cargas derivadas de la actividad del Cliente o exigidos por cualquier Organismo Oficial o Colegio Profesional. Para portabilidades desde otro operador en las que se haya cobrado al Cliente una cuota de alta prepago de 60€ IVA incluido, 53,06€ IGIC incluido, mediante tarjeta de crédito o débito, ISM abonará al Cliente dicha cantidad en el plazo máximo de un mes desde la domiciliación de su sexta factura mensual, siempre y cuando mantenga la línea activa y se encuentre al corriente de pago en ese momento. El abono de la citada cantidad se hará efectivo en la tarjeta de crédito o débito que conste en ISM.

4. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO. ISM comenzará a facturar al Cliente desde la fecha de comienzo de los Servicios. Las facturas presentadas al Cliente contendrán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los Servicios y facilidades prestadas. ISM pondrá a disposición del Cliente las facturas en formato electrónico de forma gratuita, de acuerdo con la normativa aplicable. En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente que las facturas le sean remitidas en formato papel de forma gratuita. Asimismo, ISM pondrá a disposición del Cliente la remisión de las facturas en formato papel en la modalidad Premium en la que se ofrece además el detalle de las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, con un coste mensual de 1 € (1,21€ con IVA, 1,07€ con IGIC). El Cliente abonará las cantidades devengadas por la prestación de los Servicios solicitados, mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta corriente que el Cliente haya designado para su pago. La fecha en la que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté domiciliada la cuenta reciba notificación de ISM, con el importe a abonar por el Cliente. No obstante, el Cliente podrá solicitar a ISM la utilización de cualquier otro medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial. El Cliente podrá abonar las cantidades devengadas por la prestación del Servicio mediante tarjeta de crédito o débito. Las tarjetas que se admiten en pasarela de pagos son, para las tarjetas de crédito, VISA, MASTERCARD, RED 6000 y para las tarjetas de débito, MASTERCARD. Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán un interés de demora igual al interés legal. En caso de impago y consiguiente devolución de una factura, se aplicará un cargo por importe de 6,05 € con IVA (5,35 € con IGIC) por cada factura o recibo devuelto. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de ISM y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

5. DEPÓSITOS DE GARANTÍA. ISM podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar los Servicios o durante la vigencia del Contrato cuando: a) el Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad, b) se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. ISM realizará el requerimiento de constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, ISM podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio (y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde el segundo requerimiento). La devolución de los depósitos se producirá en el caso a) tan pronto como ISM tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas y en el caso b) cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad de su abono, ISM podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del abonado. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será el de quince (15) días desde el día siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

6. DERECHO DE COMPENSACIÓN POR LA INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS. ISM intentará asegurar un nivel de calidad acorde con los Servicios y como mínimo se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa de calidad, y que se encuentran disponibles en www.ciudadrealfibra.net. En caso de interrupción temporal del Servicio Telefónico, ISM indemnizará de forma automática al Cliente si corresponde en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: a) El promedio del importe facturado por este Servicio durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el período de duración de la interrupción. b) Cinco (5) veces la cuota mensual del abono vigente en el momento de la interrupción prorrateado por el tiempo de duración de ésta. En caso de interrupción temporal del Servicio de Acceso a Internet, ISM devolverá al Cliente de forma automática, si corresponde, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con el importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas asociadas a este servicio, prorrateado por el tiempo de duración de la misma. En caso de interrupción temporal de los Servicios por fuerza mayor, ISM devolverá al Cliente el importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de duración de la misma. En el caso de que la interrupción afecte al Servicio Telefónico sobre línea ISM la indemnización también comprenderá la cuota de la línea telefónica. A efectos indemnizatorios se considerará que el precio de cada uno de los Servicios en la cuota mensual de los paquetes (Servicio Telefónico Fijo y Servicio de Acceso a Internet) será del 50% del precio total. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales. b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente. Sin perjuicio de lo referido anteriormente en ningún caso ISM compensará por daños a la propiedad, a las personas o por pérdidas económicas, y en concreto por cualquier daño emergente o lucro cesante que el Cliente pudiera sufrir en caso de interrupción o prestación deficiente de los Servicios. Adicionalmente ISM se compromete a indemnizar al Cliente que lo solicite con un importe correspondiente a la cuota mensual del Servicio contratado cuando por causas imputables a ISM el Cliente tenga una interrupción del Servicio superior a 48 horas naturales, a contar desde el momento en el que el Cliente haya contactado con los Servicios de Atención al Cliente de ISM notificando un aviso de avería hasta el momento en el que el Servicio se encuentre restablecido.

7. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE. El Cliente tendrá derecho a solicitar de ISM, a través del Servicio de Atención al Cliente, la suspensión temporal del Servicio, con un mínimo de quince (15) días de antelación a la fecha de su efectividad. El periodo de suspensión estará comprendido entre un (1) mes como mínimo y tres (3) meses como máximo. La suspensión temporal del Servicio implicará una facturación inmediata del saldo pendiente, que deberá ser atendida en la misma forma y con las mismas condiciones que las previstas en la cláusula 4 del presente Contrato. En caso de suspensión se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional al tiempo de suspensión. La suspensión nunca podrá ser superior a noventa (90) días por año natural.

8. SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL SERVICIO A INSTANCIA DE ISM. El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente durante un período superior a un (1) mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del Servicio, facultará a ISM a la suspensión temporal del Servicio contratado por el Cliente previa notificación de esta medida requiriendo el pago, con al menos quince (15) días de antelación, e indicando la fecha en que se realizará la suspensión del Servicio, que no podrá ser día inhábil, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el Cliente. En caso de suspensión temporal del Servicio y posterior reconexión del mismo, el CLIENTE deberá abonar una cuota de 12,1 € con IVA (10,7 € con IGIC) por los costes ocasionados a ISM. ISM restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho. El retraso en el pago del Servicio telefónico disponible al público por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato, en dos (2) ocasiones, por mora en el pago de los Servicios correspondientes, dará derecho a ISM a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. La resolución afectará sólo a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio telefónico por falta de pago supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas. El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional, Internet o cualesquiera otros que no sean el telefónico sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios. Para que el abonado no pueda ser suspendido del Servicio de tarificación adicional será necesario que presente una reclamación ante las autoridades competentes y que, mientras se esté substanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ISM. ISM podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo o presunción razonable de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio.

9. DESCONEXIÓN SERVICIO DE LLAMADAS INTERNACIONALES Y DE TARIFICACIÓN ADICIONAL. El Cliente podrá solicitar la desconexión de llamadas Internacionales y de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. A estos efectos el Cliente lo comunicará a ISM por escrito o por teléfono al Servicio de Atención al Cliente de ISM. ISM habrá de proceder 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 produzca tras esos diez (10) días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de ISM los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita.

10. MANTENIMIENTO DEL SERVICIO. ISM dispone de un sistema de mantenimiento integral de la línea contratada que garantiza la reparación de la línea y de las infraestructuras asociadas al Servicio en la red de ISM hasta el Punto de Terminación de Red Óptica (PTRO) en el plazo de 48 horas desde el aviso del Cliente al Servicio de Atención al Cliente de ISM. Asimismo ISM dispone de un procedimiento interno que realiza la monitorización de los enlaces de toda la red con el objetivo de garantizar la calidad y adecuar la capacidad requerida por el Cliente, evitando cortes y/o degradaciones del servicio contratado, permitiendo mantener los niveles de calidad comprometidos con el Cliente. ISM informará al Cliente de cualquier incidencia que se produzca en la provisión del Servicio. La continuidad del Servicio podrá verse alterada por las tareas de mantenimiento de la red e infraestructura que lo soporta. Dichas tareas de mantenimiento serán comunicadas al Cliente con suficiente antelación.

11. FUERZA MAYOR. ISM no será responsable en caso de imposibilidad de dar Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio se deba al propio Cliente o a toda persona autorizada por él.

12. RECLAMACIONES. El Cliente podrá dirigirse a ISM, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio. El Cliente podrá efectuar las reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el hecho motivador de la reclamación, dirigiéndose a ISM, Ibersontel Soluciones Móviles, S.L., C/ Socuéllamos, 77, 13700 Tomelloso (Ciudad Real) . Telf.: 926 538 012. Fax: 926 506 872. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de ISM en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. El arbitraje correspondiente deberá ser aceptado expresamente por ISM. Asimismo, los usuarios finales que fueran personas físicas podrán dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. No se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ISM. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación así como un número de referencia de la misma. El Cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en la dirección anteriormente referida.

13. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), su Reglamento de Desarrollo y en la Ley 32/2003, de 23 de noviembre, General de Telecomunicaciones, ISM informa al Cliente de que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal creado por ISM y bajo su responsabilidad, por ser necesarios para las finalidades de mantenimiento, desarrollo y control de su relación contractual, y de la gestión de los Servicios de ISM. Se informa al Cliente que serán tratados los siguientes datos, a título enunciativo, correspondientes a su tráfico y facturación: el número de teléfono asignado al Cliente, ubicación, tipo de terminal empleado, numeración de destino, duración de las llamadas realizadas y/o volumen de datos transmitidos, fecha de la llamada o del Servicio, y datos relativos al pago y aquellos otros que en un futuro se revelen como necesarios para la gestión del tráfico y facturación de los Servicios. Asimismo, EL CLIENTE otorga su consentimiento para que ISM utilice sus datos personales y de tráfico con la finalidad de enviar información comercial, publicidad y aquellos servicios de valor añadido de ISM. Asimismo el Cliente que haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico, otorga su consentimiento expreso para recibir información relativa a productos y/o servicios de ISM, además de por envío postal o telefónico, a través de SMS o correo electrónico. Si no desea recibir dicha publicidad, podrá manifestar en cualquier momento su voluntad en contrario, dirigiéndose a ISM, Ibersontel Soluciones Móviles, S.L., en la dirección C/ Socuéllamos, 77, 13700 Tomelloso (Ciudad Real) o a través del servicio de atención al cliente en el teléfono 926 538 012 o del envío de un fax al número 926 506 872. El Cliente presta su consentimiento a ISM para la comunicación de sus datos personales a aquellas entidades que estén vinculadas a ISM, o colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los Servicios, para fines de mantenimiento, desarrollo y control de los Servicios o para labores de información comercial y publicidad relativa a servicios o productos de ISM. Asimismo, ISM podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a ficheros automatizados de solvencia patrimonial y crédito, en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. El Cliente autoriza con la firma del Contrato el tratamiento automatizado y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los Servicios, que serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Le informamos que en caso de impago de todos o alguno de los servicios contratados, ISM podrá comunicar este extremo a ficheros, Servicios y entidades de información sobre solvencia patrimonial y de crédito de acuerdo con la normativa vigente. ISM se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. Se informa al Cliente de su facultad de revocar, en cualquier momento, el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos así como ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la LOPD y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse a tal fin en la forma y condiciones previstas en la citada normativa a Ibersontel Soluciones Móviles, S.L. (ISM) C/ Socuéllamos 77, 13700 Tomelloso (Ciudad Real) o teléfono 926 538 012, enviando un Fax con su solicitud al: 926 506 872. El cliente otorga su consentimiento a ISM para grabar las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del servicio de atención al cliente. Dicha grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

14. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO. El Cliente conoce y acepta que tras la instalación que ISM realice en su domicilio comienza la ejecución del servicio. En el caso de que el CLIENTE solicite la cancelación del servicio tras la instalación y antes de la fecha de activación del mismo, deberá abonar los gastos en los que ISM haya incurrido hasta el momento de la resolución (gastos administrativos de gestión / instalación), siendo este importe de 240 Euros. En caso de que el CLIENTE hubiera abonado previamente una cuota en concepto de alta, esta cantidad será descontada de los gastos administrativos de gestión / instalación. El CLIENTE se compromete a permanecer en el servicio Internet Fibra contratado durante el plazo de 12 meses desde la fecha de activación del mismo. En caso de incumplimiento del compromiso de permanencia, Vd. deberá abonar una penalización de hasta 260 Euros, en función del servicio contratado y los meses transcurridos. Una vez transcurrido este plazo, el CLIENTE podrá resolver en cualquier momento el presente Contrato acreditando para ello la identidad. Una vez recibida la solicitud de baja, mediante llamada, fax o correo al Centro de Servicios de Atención al CLIENTE de ISM, indicando los datos precisos para asegurar la tramitación correcta y segura la baja se tramitará en un plazo máximo de dos días hábiles. La baja del Servicio supondrá la baja total de los Servicios asociados al mismo, no pudiendo mantenerse ninguno de los componentes por separado con las características de esta Oferta. ISM podrá interrumpir el Servicio o resolver de modo inmediato la relación con el CLIENTE, si detecta un uso del Servicio contrario a las presentes Condiciones Generales, a la legislación vigente o en caso de impago de las cantidades debidas. El Contrato también podrá finalizar por el mutuo acuerdo entre las partes.

15. VALIDEZ DEL CONTRATO. Las Condiciones de Prestación de los Servicios Objeto del presente Contrato podrán ser modificadas de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al Cliente con un plazo de preaviso de un (1) mes. Transcurrido dicho plazo sin que ISM haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones. En caso de que las modificaciones supongan una mejora de las condiciones contractuales o respondan a cambios regulatorios, no será de aplicación lo establecido en el Art. 9.3 del RD 899/2009, de 22 de mayo. En caso de incompatibilidad entre las Condiciones Generales y las Condiciones Específicas aplicables a cada uno de los Servicios contratados por el Cliente, prevalecerán las específicas sobre las Generales. Si por causas tecnológicas ISM no pudiese prestar el Servicio al Cliente en los términos pactados, ISM se compromete a comunicar al Cliente esta circunstancia de forma inmediata. El Cliente podrá optar en este caso por contratar otro Servicio o por resolver el Contrato. Si la imposibilidad fuera debida al Cliente ISM facturará en todo caso aquellos costes que para la provisión del Servicio se hayan generado. El Cliente para la prestación de los Servicios, otorga a ISM mediante la suscripción del presente Contrato las facultades necesarias para la gestión y tramitación de dichos Servicios frente a las entidades correspondientes.

16. CESIÓN A TERCEROS. El Cliente está obligado al pago de las cantidades debidas por el uso de los Servicios prestados por ISM, a hacer uso debido del Servicio y a no ceder su posición en este Contrato, salvo consentimiento expreso, por escrito, por parte de ISM.

17. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE. El Cliente contrata con ISM con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados por ISM. ISM y el Cliente con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato.

18. SERVICIOS DE EMERGENCIAS. El Cliente tendrá acceso de forma gratuita a los servicios de emergencia (112) a través de la red fija. ISM proporcionará los datos de dirección asociados al servicio del Cliente de conformidad con lo establecido en la normativa específica.

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET DE ISM

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. ISM prestará al Cliente el Servicio de Acceso a Internet con la velocidad contratada (en adelante el Servicio), de acuerdo con la Oferta Comercial vigente cuyas características se encuentran en www.ciudadrealfibra.net. Asimismo, este Servicio se ofrece con opciones de valor añadido descritos en la Oferta Comercial. La prestación de este Servicio por ISM supone la baja del Servicio de Internet que actualmente pudiera tener contratado con otro operador, siendo la tramitación administrativa de la baja del Servicio con el otro operador responsabilidad exclusiva del Cliente. ISM no puede garantizar que el Cliente disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad. En cualquier caso, ISM realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

2. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio en contravención de la normativa vigente, en especial de la relativa a los derechos fundamentales, libertades públicas y propiedad industrial e intelectual. El Cliente será el único responsable frente a ISM y a terceros de la información contenida en la página Web, de los daños que pueda originar a sus aplicaciones o datos, a los datos o equipos de ISM, o a los de terceros. El Cliente será responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el propio Cliente como contra ISM basadas en las aplicaciones o contenidos del Cliente alojados en el Servidor/es compartido/s, asumiendo éste cuantos gastos, costes y perjuicios sean irrogados a ISM con motivo de tales reclamaciones o acciones legales. ISM se reserva el derecho a interrumpir el Servicio contratado por el Cliente, notificándose por escrito, en caso de divulgar, transmitir o alojar en el/s Servidor/es compartido/s cualquier tipo de información que ISM considere ilegal, abusiva, difamatoria, ofensiva, o pornográfica, en caso de desarrollar a través del Servidor/es, o en relación con el/los mismo/s, cualquier práctica o comportamiento contrario a las normas comúnmente aceptadas como respetuosas, así como en el caso de que el Cliente, a través del Servidor/es compartido/s, publique o distribuya cualquier información o software que contenga virus, manipulación ilegal de software, violaciones de Copyright y marcas comerciales o contrabando ilegal, realice Spam, y en general cualquier actividad que suponga una violación de las disposiciones legales vigentes, o pueda repercutir en el correcto funcionamiento de la Plataforma de ISM. ISM adoptará las medidas precisas cuando así le sea exigido por orden de la autoridad judicial o administrativa competente, así como podrá poner en conocimiento de las autoridades competentes aquellos hechos que puedan considerarse ilegales de acuerdo con la legislación vigente. El Cliente será el único responsable de las consecuencias que deriven del alojamiento de la información en la Plataforma de ISM. Si el Cliente tiene cualquier indicio de que existe una violación o uso inapropiado de la información alojada en los servidores de ISM, o un fallo de seguridad de cualquier índole, deberá notificarlo de inmediato a ISM. ISM no prestará Servicio de soporte técnico relativo a la configuración del software instalado en su propio ordenador, programación o desarrollo de scripts o páginas ASP o diseño de bases de datos. ISM no se responsabiliza, en el caso de traslados de Acceso a Internet desde otro proveedor, de las posibles penalizaciones que el Cliente pueda incurrir por incumplimiento del Contrato del Servicio suscrito entre el Cliente y el otro proveedor.

3. OBLIGACIONES DE ISM. Se entiende por avería cualquier interrupción de Servicio, o mal funcionamiento del Servicio, o variación respecto de lo descrito en dicha Oferta Comercial. En caso de que exista o se detecten posibles indicios de avería, ISM comprobará si efectivamente existe avería y, en ese caso, asegurará la restitución del Servicio. Para ello podrá actuar remotamente o acceder hasta las instalaciones del Cliente, únicamente en el caso de que ISM lo considere necesario, para actuar sobre algún elemento de la red ubicado en el tramo comprendido hasta el PTR. En el caso de que en el curso de una intervención en que se realice un acceso a las instalaciones del Cliente, se demuestre fehacientemente que la causa de la avería está producida por una manipulación indebida de los equipos de ISM por parte del Cliente, o bien que no existe avería, ISM se reserva el derecho de repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación. En cualquier caso, la manipulación indebida de equipos de ISM por parte del Cliente exime a ISM de cualquier responsabilidad sobre el Servicio. ISM proporcionará al Cliente en exclusiva un identificador y una contraseña personal para que pueda acceder al Servicio y a las aplicaciones alojadas en la Plataforma Informática de ISM. El Cliente deberá mantener ambas en la más estricta confidencialidad bajo su exclusiva responsabilidad, asumiendo por tanto cuantos daños o consecuencias se pudieran derivar del quebrantamiento o revelación del secreto. El identificador y la contraseña para acceder al Servicio son exclusivos para el acceso contratado y en el lugar contratado. ISM será responsable de la guarda y custodia de la Plataforma Informática ubicada en un recinto gestionado por esta compañía y correctamente acondicionado para albergarla. ISM no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier clase que pudieran deberse al conocimiento por parte de terceros de las condiciones, características y circunstancias del uso de Internet por el Cliente o que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración o modificación en cualquier modo de los contenidos y comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, reciban o accedan a través de los Servicios contratados. ISM no será responsable de los daños y perjuicios que puedan deberse a la presencia de virus o cualquier elemento lesivo en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos o a los que se acceda a través de los Servicios contratados. ISM no se responsabiliza de los fallos en el Servicio que puedan producirse por el funcionamiento de las redes o Servicios de otros operadores distintos a ISM. Es responsabilidad del Cliente mantener copias de la información que publique en el servidor o mantenga en sus cuentas de correo electrónico. ISM no puede garantizar el funcionamiento del Servicio en todos los equipos informáticos. ISM no puede garantizar la instalación del Servicio en todos los casos, ya que la línea del Cliente puede presentar incompatibilidades con el Servicio, esta circunstancia se comunicará al Cliente con la máxima celeridad. El servicio telefónico se prestará sobre VoIP por lo que para su correcto funcionamiento se requiere que los equipos de acceso, tanto la ONT como el router, se encuentren encendidos y conectados a la corriente eléctrica. En caso contrario, ISM no garantiza el correcto funcionamiento del Servicio. ISM en ningún caso será responsable por cualquier fallo eléctrico originado por una interrupción del servicio eléctrico. El Servicio puede resultar incompatible, total o parcialmente, con ciertos Servicios que el cliente tuviese previamente instalados en su domicilio, como algunos sistemas de alarma o teleasistencia soportados sobre línea fija, servicio de hilo musical, red interna, algún modelo de terminal de fax o datafono soportado sobre la línea telefónica fija y cualquier servicio que prestase, de forma exclusiva, el anterior operador de acceso del Cliente. En el caso de incidentes de seguridad, amenazas y

vulnerabilidad de la red de ISM o redes interconectadas que puedan afectar a los servicios de comunicaciones electrónicas del Cliente, ISM tomará las medidas adecuadas para resolver y reducir al mínimo, el impacto que estos incidentes puedan ocasionar al Cliente.

4. EQUIPO DE CONEXIÓN DE ACCESO A INTERNET. El Cliente será responsable de los equipo/s router/ONT propiedad de ISM los cuales se le entregan en concepto de cesión, en tanto en cuanto esté en posesión del Cliente, y no añadirá, suprimirá, modificará sus elementos o provocará interferencias en el equipo. El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recoge las características técnicas del mismo. El Cliente será responsable ante ISM de cualquier pérdida o daño del equipo, excepto en el caso de que estos hechos se produzcan debido a la negligencia de ISM o de sus representantes. En caso de baja en el servicio, el Cliente deberá devolver a ISM los equipos de conexión, junto con el resto de cables y adaptadores, en el plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha de baja y según el procedimiento gratuito que ISM oportunamente le comunicará. En caso contrario, el CLIENTE deberá abonar a ISM 69,95€ (impuestos indirectos incluidos) por cada uno de los equipos (ONT y Router Fibra). En cualquier caso, el procedimiento será gratuito para el Cliente, los gastos de envío del equipo serán a cargo de ISM si éste se realiza dentro del plazo de treinta días (30) desde la fecha efectiva de la baja en el Servicio. ISM únicamente será responsable de la sustitución, reparación, reprogramación o incomunicación provocada por el equipo. El Cliente podrá instalar material de su propiedad, siempre y cuando dicho material cuente con el correspondiente certificado de aceptación, de conformidad con el artículo 57.2 de la Ley General de Telecomunicaciones.

5. TARIFAS: Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al Cliente en el momento de la contratación Servicios Acceso a Internet con Línea ISM en zona de cobertura: Internet Fibra FTTH 200 Megas 3375 €/mes con IVA; ONT Fibra con WIFI: 175,45 € con IVA; Gastos de envío equipo: 12,04 € con IVA

6. SERVICIO WIFI OFFLOAD: El Servicio WiFi Offload proporciona, de forma gratuita, a los clientes de servicios móviles de ISM una amplia cobertura WiFi a través de numerosos puntos de acceso situados en todo el territorio nacional. Para ello, el Router WiFi Fibra cedido al Cliente, además de proporcionar a éste el servicio de acceso a Internet, servirá de punto de acceso WiFi para todos aquellos terminales compatibles que utilicen servicios móviles de ISM. Estos terminales accederán, automáticamente, al Servicio WiFi Offload siempre que se encuentren dentro del radio de cobertura de un Router WiFi de ISM con capacidad para ofrecer dicho Servicio, hasta un máximo de 4 terminales móviles conectados simultáneamente a cada Router. De este modo, el Cliente también podrá beneficiarse gratuitamente de este Servicio, a través de un terminal compatible, en caso de que tenga contratado un servicio móvil de ISM. En cualquier caso, el Servicio WiFi Offload no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Internet Fibra. El Servicio Wifi Offload estará activado por defecto en el Router WiFi Fibra del Cliente.

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET FTTH DE ISM

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. ISM prestará al Cliente el Servicio de Acceso a Internet con la velocidad contratada (en adelante el Servicio), de acuerdo con la Oferta Comercial vigente cuyas características se encuentran en www.ciudadrealfibra.net. Asimismo, este Servicio se ofrece con opciones de valor añadido descritos en la Oferta Comercial. La prestación de este Servicio por ISM está condicionada a la cobertura de puntos de acceso wifi que ISM tenga disponibles en la localidad. ISM no puede garantizar que el Cliente disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a los puntos de acceso wifi de ISM, la cobertura, las condiciones atmosféricas, la presencia de edificios y los materiales de construcción empleados y otros condicionantes en el uso de bandas libres de radiofrecuencia pueden disminuir la calidad de la señal o incluso que esta no exista. El cliente asume conocer esta especial circunstancia en un acceso a internet de este tipo.

2. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio en contravención de la normativa vigente, en especial de la relativa a los derechos fundamentales, libertades públicas y propiedad industrial e intelectual. El Cliente será el único responsable frente a ISM y a terceros de la información contenida en la página Web, de los daños que pueda originar a sus aplicaciones o datos, a los datos o equipos de ISM, o a los de terceros. El Cliente será responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el propio Cliente como contra ISM basadas en las aplicaciones o contenidos del Cliente alojados en el Servidor/es compartido/s, asumiendo éste cuantos gastos, costes y perjuicios sean irrogados a ISM con motivo de tales reclamaciones o acciones legales. ISM se reserva el derecho a interrumpir el Servicio contratado por el Cliente, notificándose por escrito, en caso de divulgar, transmitir o alojar en el/los Servidor/es compartidos cualquier tipo de información que ISM considere ilegal, abusiva, difamatoria, ofensiva, o pornográfica, en caso de desarrollar a través del Servidor/es, o en relación con el/los mismo/s, cualquier práctica o comportamiento contrario a las normas comúnmente aceptadas como respetuosas, así como en el caso de que el Cliente, a través del Servidor/es compartido/s, publique o distribuya cualquier información o software que contenga virus, manipulación ilegal de software, violaciones de Copyright y marcas comerciales o contrabando ilegal, realice Spam, y en general cualquier actividad que suponga una violación de las disposiciones legales vigentes, o pueda repercutir en el correcto funcionamiento de la Plataforma de ISM. ISM adoptará las medidas precisas cuando así le sea exigido por orden de la autoridad judicial o administrativa competente, así como podrá poner en conocimiento de las autoridades competentes aquellos hechos que puedan considerarse ilegales de acuerdo con la legislación vigente. El Cliente será el único responsable de las consecuencias que deriven del alojamiento de la información en la Plataforma de ISM. Si el Cliente tiene cualquier indicio de que existe una violación o uso inapropiado de la información alojada en los servidores de ISM, o un fallo de seguridad de cualquier índole, deberá notificarlo de inmediato a ISM. ISM no prestará Servicio de soporte técnico relativo a la configuración del software instalado en su propio ordenador, programación o desarrollo de scripts o páginas ASP o diseño de bases de datos. ISM no se responsabiliza, en el caso de traspasos de Acceso a Internet desde otro proveedor, de las posibles penalizaciones que el Cliente pueda incurrir por incumplimiento del Contrato del Servicio suscrito entre el Cliente y el otro proveedor.

3. OBLIGACIONES DE ISM. Se entiende por avería cualquier interrupción de Servicio, o mal funcionamiento del Servicio, o variación respecto de lo descrito en dicha Oferta Comercial. En caso de que exista o se detecten posibles indicios de avería, ISM comprobará si efectivamente existe avería y, en ese caso, asegurará la restitución del Servicio. Para ello podrá actuar remotamente o acceder hasta las instalaciones del Cliente, únicamente en el caso de que ISM lo considere necesario, para actuar sobre algún elemento de la red de ISM ubicado en el tramo comprendido hasta el Punto de Acceso WIFI. En el caso de que en el curso de una intervención en que se realice un acceso a las instalaciones del Cliente, se demuestre fehacientemente que la causa de la avería está producida por una manipulación indebida de los equipos de ISM por parte del Cliente, o bien que no existe avería, ISM se reserva el derecho de repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación. En cualquier caso, la manipulación indebida de equipos de ISM por parte del Cliente exime a ISM de cualquier responsabilidad sobre el Servicio. ISM proporcionará al Cliente en exclusiva un identificador y una contraseña personal para que pueda acceder al Servicio y a las aplicaciones alojadas en la Plataforma Informática de ISM. El Cliente deberá mantener ambas en la más estricta confidencialidad bajo su exclusiva responsabilidad, asumiendo por tanto cuantos daños o consecuencias se pudieran derivar del quebrantamiento o revelación del secreto. El identificador y la contraseña para acceder al Servicio son exclusivos para el acceso contratado y en el lugar contratado. ISM será responsable de la guarda y custodia de la Plataforma Informática ubicada en un recinto gestionado por esta compañía y correctamente acondicionado para albergarla. ISM no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier clase que pudieran deberse al conocimiento por parte de terceros de las condiciones, características y circunstancias del uso de Internet por el Cliente o que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración o modificación en cualquier modo de los contenidos y comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, reciban o accedan a través de los Servicios contratados. ISM no será responsable de los daños y perjuicios que puedan deberse a la presencia de virus o cualquier elemento lesivo en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos o a los que se acceda a través de los Servicios contratados. ISM no se responsabiliza de los fallos en el Servicio que puedan producirse por el funcionamiento de las redes o Servicios de otros operadores distintos a ISM. Es responsabilidad del Cliente mantener copias de la información que publique en el servidor o mantenga en sus cuentas de correo electrónico. ISM no puede garantizar el funcionamiento del Servicio en todos los equipos informáticos. ISM no puede garantizar la instalación del Servicio en todos los casos, ya que la línea del Cliente puede presentar incompatibilidades con el Servicio, esta circunstancia se comunicará al Cliente con la máxima celeridad. El servicio telefónico se prestará sobre VoIP por lo que para su correcto funcionamiento se requiere que los equipos de acceso, tanto la ONT como el router, se encuentren encendidos y conectados a la corriente eléctrica. En caso contrario, ISM no garantiza el correcto funcionamiento del Servicio. ISM en ningún caso será responsable por cualquier fallo eléctrico originado por una interrupción del servicio eléctrico. El Servicio puede resultar incompatible, total o parcialmente, con ciertos Servicios que el cliente tuviese previamente instalados en su domicilio, como algunos sistemas de alarma o teleasistencia soportados sobre línea fija, servicio de hilo musical, red interna, algún modelo de terminal de fax o datafono soportado sobre la línea telefónica fija y cualquier servicio que prestase, de forma exclusiva, el anterior operador de acceso del Cliente. En el caso de incidentes de seguridad, amenazas y vulnerabilidad de la red de ISM o redes interconectadas que puedan afectar a los servicios de comunicaciones electrónicas del Cliente, ISM tomará las medidas adecuadas para resolver y reducir al mínimo, el impacto que estos incidentes puedan ocasionar al Cliente.

7. TARIFAS: Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al Cliente en el momento de la contratación Servicios Acceso a Internet FTTH 100 Megas 14,90 €/mes con IVA.

CONDICIONES PARTICULARES DE LAS TARIFAS PLANAS DE VOZ Y DE LOS BONOS ISM

1. TARIFA PLANA NACIONAL PARA LLAMADAS A TELÉFONOS FIJOS NACIONALES. La oferta está estrictamente limitada a llamadas de voz, no permitiéndose el uso abusivo o excesivo en ningún caso, (se considerará como tal, por ejemplo, las llamadas de conexión a Internet y/o a otros Servicios de transmisión de contenidos telemáticos que no sean la transmisión simple de voz). Hay así mismo un límite de uso de 5.000 minutos por línea. La Tarifa Plana Nacional es incompatible con cualquier otro esquema de descuentos o tarificación que afecte a las mismas jurisdicciones que la Tarifa Plana. El Servicio de Voz sobre BONOS: tarificación por segundos, sin franquicia ni establecimiento. Las llamadas realizadas por el Cliente fuera de la Tarifa Plana o bonos se facturarán de acuerdo con las tarifas ISM disponibles en www.ciudadrealfibra.net. No está permitida la contratación de las Tarifas Planas para: Terminales de uso público. Servicios de telemarketing. Llamadas de acceso a Internet. Comunicación de datos. Envíos masivos de faxes. Resellers. Líneas de voz o datos que interconecten 2 sedes. Tarifa Plana Nacional o Bonos de llamadas van indisolublemente asociados a un servicio de acceso a internet y requiere la portabilidad numérica fija del número de abonado del cliente en su operador actual.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD

1. El Servicio con Línea ISM incluye, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador de acceso. Con la cumplimentación de la solicitud de Portabilidad, o el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT, modificada por la Circular 1/2012, el Cliente y el titular de la línea manifiestan al operador donante su deseo de causar baja como Cliente con esta empresa pero conservando su numeración, de tal manera que su nuevo operador de acceso será ISM. La solicitud de portabilidad o en su caso el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT, modificada por la Circular 1/2012, supone la autorización expresa del titular de la línea a ISM como operador receptor para realizar en su nombre los trámites necesarios para llevar a cabo la habilitación ante el correspondiente operador donante, previas las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y, en su caso, los trámites y comunicaciones de solicitud de habilitación, en la forma legalmente establecida con el operador donante, quien deberá notificar a ISM el resultado de la correspondiente solicitud. Para ello el titular autoriza a ISM para que sus datos personales sean transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad.

2. El Cliente podrá indicar el momento deseado para portarse, hasta un máximo de 30 días naturales entre la fecha de solicitud y la fecha deseada por el Cliente. En caso contrario, el plazo de portabilidad por defecto es de 1 día hábil en general, excepto en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico asociado, en cuyo caso el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al de provisión del acceso, o se requiera de un día adicional para la validación de la identidad del Cliente en caso de reventa. El Cliente podrá solicitar la cancelación de la portabilidad en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad, llamando al 926 538 012. Tanto la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, como la hora límite para su cancelación serán comunicadas oportunamente por ISM al Cliente.

3. Los operadores involucrados en el proceso de portabilidad realizarán las actuaciones necesarias para llevar a cabo el traspaso de la línea telefónica en el horario escogido por el Cliente. Durante este periodo el Abonado acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar

los trabajos de cambio de operador, y que legalmente se encuentra establecido como máximo en tres (6) horas. No obstante, dicho horario podrá ser modificado en función de la disponibilidad del operador donante, sin que en ningún caso ISM se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. ISM comunicará al Cliente la fecha y horario definitivos para el cambio de operador. En todo caso ISM no será responsable del incumplimiento por parte de los operadores implicados de sus obligaciones legales en relación con la portabilidad. No obstante lo anterior, ISM realizará sus mejores esfuerzos y averiguaciones para poner en conocimiento del usuario tal circunstancia y sus implicaciones. Para aquellos supuestos en que cursada y activada la solicitud de portabilidad, se originaran por causas ajenas y/o no imputables a ISM, perturbaciones en la prestación del Servicio telefónico tales como la no recepción de llamadas por el Titular o la entrega incorrecta de las llamadas efectuadas por el mismo, y en particular cuando las mismas fueran debidas a la no adecuación, conforme a la legislación vigente, de las redes de terceros operadores involucrados en el proceso de portabilidad, ISM quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, ISM realizará sus mejores esfuerzos con objeto de averiguar y poner en conocimiento del Titular el origen de tales perturbaciones respecto a la prestación del Servicio telefónico contratado.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE CESIÓN Y ADQUISICIÓN DE EQUIPOS / TERMINALES OPCIONALES

1. ISM entregará al Cliente, si este lo solicita, los materiales, Equipos y accesorios (que en adelante se denominarán conjuntamente los "Equipos") incluidos en el catálogo de productos de ISM. Los Equipos facilitados por ISM lo serán en régimen de cesión de uso. El Cliente tendrá derecho a ejercitar la opción de compra de los mismos que otorga el propietario de los terminales al vencimiento del período de permanencia y siempre que haya abonado la totalidad de las mensualidades o, en su defecto, la correspondiente penalización a ISM. El Cliente para ejercitar la opción de compra deberá abonar una cantidad adicional que será cobrada por ISM en nombre del propietario del terminal. Salvo que el Cliente manifieste expresamente su voluntad de no ejercitar la opción de compra en los 15 días previos al vencimiento del período de permanencia, se entenderá que la misma ha sido ejercitada por el Cliente, procediendo ISM al cobro de la cuota adicional y al ejercicio de dicha opción de compra en nombre del cliente ante el propietario del terminal. Si el cliente manifestase de forma expresa que no desea ejercitar la opción de compra, deberá devolver el terminal a ISM. El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recoge las características técnicas del mismo.
2. En la modalidad de cesión de uso, el Cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo a ISM en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en el Servicio Internet Fibra. En caso de baja en el servicio Internet Fibra, el Cliente deberá abonar a ISM, en ese momento, la penalización correspondiente en función del coste del terminal y de las cuotas mensuales ya abonadas relacionadas con el terminal.
3. La adquisición de equipos terminales se podrá realizar a través de ISM según el procedimiento descrito en este apartado, o bien a través de la compra venta a ISM mediante el pago de un precio único, o a través de una empresa suministradora de equipos, en este último caso, serán de aplicación las condiciones particulares del Contrato de compraventa del terminal suscrito entre el Cliente y la empresa vendedora.
4. La disponibilidad de equipos y terminales estará sujeta a la existencia de unidades en almacén. En el supuesto de que el equipo solicitado no esté disponible se ofrecerá al Cliente uno de similares características.
5. Con la adquisición de cualquiera de los equipos y terminales de ISM, el Cliente obtiene una garantía de 2 años contados desde la fecha de entrega, excepto para equipos adquiridos en condiciones Outlet, que dispondrán de 1 año de garantía. Durante el citado plazo, si el equipo sufre una avería que impida su correcto funcionamiento, el Cliente podrá optar entre exigir, de forma gratuita, su reparación o su sustitución por otro igual o de características similares, salvo que una de ellas resulte imposible o desproporcionada. Para ejercer la garantía el Cliente deberá presentar la factura o el albarán de entrega del equipo. No se aceptarán aquellos documentos que hayan sido manipulados o falsificados. El Cliente deberá informar a ISM de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. Esta garantía no cubre la sustitución de piezas o equipos deteriorados como consecuencia del uso normal del mismo, ni los daños producidos durante el transporte del equipo. No será de aplicación la garantía en los siguientes casos: a) Cuando el equipo haya sido manipulado por un servicio de asistencia técnica no autorizado por ISM. b) Cuando la falta de conformidad sea consecuencia del uso de accesorios u otros elementos que no sean originales del fabricante. c) Cuando la falta de conformidad sea consecuencia de una instalación incorrecta por parte del Cliente o una manipulación indebida del equipo. c) Cuando los daños hayan sido causados por cualquier causa de fuerza mayor.
6. Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Contrato, ISM podrá solicitar la constitución de un depósito de garantía, en el momento de la entrega del equipo o durante el plazo de permanencia, cuando: a) el Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad, o se retrase de modo reiterado en el pago de los recibos; b) se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, con ISM o con un tercero; c) exista un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del servicio, por parte del Cliente. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. El importe del depósito exigido en ningún caso podrá ser superior al coste del equipo. Si el depósito no se constituye, ISM podrá desestimar la solicitud de contratación, suspender el Servicio y, en su caso, dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde el segundo requerimiento. La devolución del depósito se producirá cuando quede acreditado que en el plazo máximo de un año no ha existido ningún retraso en los pagos por parte del Cliente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el día siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad de su servicio, ISM podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente.
7. Gastos de envío de los equipos y terminales: 12,04€ (IVA incluido), que se incluirán en el importe de la factura mensual siguiente al envío. ISM podrá subvencionar, parcial o totalmente, estos gastos para las altas en el Servicio Internet Fibra.

CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS / TERMINALES

1. En las contrataciones a distancia o fuera del establecimiento mercantil de ISM, el Cliente podrá ejercitar su derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales desde la fecha de recepción de las condiciones contractuales, sin penalización alguna, enviando al Servicio de Atención al Cliente de ISM el Documento de Desistimiento debidamente cumplimentado y devolviendo a ISM los equipos entregados en las siguientes condiciones: a) Que los equipos se encuentren en perfecto estado. b) Que el Cliente entregue la totalidad del material entregado por ISM en su embalaje original, incluyendo todos los accesorios y documentación entregados. c) Que el número de serie de los equipos coincida con el número de serie que aparece en la caja. d) En caso de que el cliente no devuelva todo el material entregado y/o éste no se encuentre en perfecto estado, ISM podrá aplicar la penalización correspondiente al 100% del valor de los equipos adquiridos.
2. Se informa al Cliente que el coste directo de devolución de los equipos, que el Cliente deberá abonar a ISM en caso de ejercitar el derecho de desistimiento, es de hasta 14,69 euros IVA incluido, en función de la ubicación del domicilio del cliente. ISM facturará al cliente por el importe del coste de devolución, así como, en su caso, por el importe de la penalización correspondiente en función de los equipos adquiridos