

RESUMEN DEL CONTRATO

Este documento recoge los elementos principales del servicio contratado, conforme al Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. La información completa figura en las condiciones generales y particulares adjuntas al contrato.

1. Datos básicos

Titular del servicio:

NIF:

Operador: Ibersontel Soluciones Móviles, S.L. (Ciudad Real Fibra)

2. Servicios y equipo

Paquete de oferta:

Telefonía vocal fija:

Telefonía vocal móvil:

Acceso fijo a Internet Fibra Óptica:

Alta e instalación: **Subvencionada al 100 %** mientras se mantenga el compromiso de permanencia indicado.

Equipos en cesión:

- Router/ONT FTTH en depósito, propiedad del operador, que debe devolverse en caso de baja del servicio.
- Otros equipos o terminales subvencionados, en su caso, según se indique en las condiciones particulares.

Servicios o complementos adicionales:

Política de uso razonable:

- Disponible en: https://ciudadrealfibra.net/politica_de_uso_razonable

3. Velocidades y calidad del servicio

Acceso a Internet por fibra óptica

- Velocidad mínima:
- Velocidad normalmente disponible:
- Velocidad máxima:

Acceso a Internet móvil

- Tecnología disponible hasta 5G, dependiendo de la cobertura.

En caso de incidencias reiteradas que afecten a la calidad o velocidad del servicio, el cliente podrá reclamar por los canales indicados en este resumen y, cuando proceda, tendrá derecho a las compensaciones previstas en las condiciones generales.

4. Precio

Cuota de alta: 260 € (impuestos incluidos). Importe subvencionado al 100 % mientras se mantenga el compromiso de permanencia indicado. En caso de baja anticipada durante el periodo de permanencia, el importe de la cuota de alta subvencionada podrá repercutirse de forma proporcional al tiempo de permanencia no cumplido, según lo indicado en las condiciones generales.

Cuota mensual del paquete: **€/mes (impuestos incluidos)**

Descuentos y promociones aplicadas:

Precios fuera de tarifa y otros servicios (llamadas no incluidas, bonos, etc.): Detalle actualizado en <https://ciudadrealfibra.net/promociones-fusion/>

5. Duración, permanencia y baja

Duración inicial del contrato: 24 meses, salvo que en las condiciones particulares se indique otro plazo.

Compromiso de permanencia asociado a la instalación, promociones y, en su caso, equipos subvencionados:

Penalización por baja anticipada durante el periodo de permanencia:

- Deberá abonarse:
 - La parte proporcional de los gastos de instalación subvencionados, hasta un máximo de 260 € (IVA incluido), prorrateados según los meses restantes del compromiso.
 - La devolución proporcional de los descuentos y promociones efectivamente disfrutados.
- En ningún caso la suma de estos importes superará la ventaja económica total obtenida por el cliente.
- El detalle del cálculo se recoge en el apartado de permanencia de las condiciones generales.

Renovación del contrato: Tras el periodo inicial, el contrato se prorroga de forma indefinida **sin nuevo compromiso de permanencia**, salvo que el cliente acepte expresamente una nueva promoción.

Baja del servicio:

- El cliente puede solicitar la baja en cualquier momento, por los canales de atención habilitados.
- La baja se tramitará en un plazo máximo de **2 días hábiles** desde la recepción de la solicitud.
- Si la baja se produce durante el periodo de permanencia, podrán aplicarse los cargos indicados en "Penalización por baja anticipada".

Cambios de condiciones: En caso de modificación de tarifas o condiciones contractuales que supongan un perjuicio para el cliente, este podrá resolver el contrato sin penalización por permanencia, incluso si el compromiso no hubiera finalizado.

6. Devolución de equipos

El cliente debe devolver el equipo en cesión (router/ONT y accesorios) en un plazo máximo de 30 días desde la fecha efectiva de baja, siguiendo el procedimiento gratuito indicado por el operador.

Si no se devuelven los equipos en dicho plazo, se facturará un cargo de hasta 127,05 € (IVA incluido) por equipo, según se detalla en las condiciones generales.

7. Reclamaciones y vías de recurso

En caso de discrepancias en la facturación, calidad del servicio o ejecución del contrato, el cliente puede dirigirse a:

1. Atención al cliente de Ibersontel Soluciones Móviles, S.L.
 - Correo electrónico: clientes.ftth@ciudadrealfibra.net
 - Teléfono: 926219925 (coste de llamada a número geográfico nacional).
2. Servicios de Consumo de su Ayuntamiento (OMIC u oficina equivalente).
3. Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones
 - Información actualizada (teléfonos y formularios): <https://usuarioteleco.digital.gob.es>
4. Otros organismos de consumo competentes conforme a la normativa aplicable.

8. Medidas para usuarios con discapacidad

- Los servicios de telefonía vocal fija son, con carácter general, compatibles con los servicios de teleasistencia y otros servicios específicos para personas con discapacidad que prestan las Administraciones Públicas, salvo limitaciones técnicas que se indicarán en caso de existir.

9. Protección de datos

Responsable: **Ibersontel Soluciones Móviles, S.L.**

Finalidad principal: gestionar tu solicitud, formalizar y mantener el contrato, prestar los servicios de comunicaciones electrónicas contratados y cumplir las obligaciones legales asociadas.

En caso de no llegarse a formalizar el contrato, los datos podrán conservarse para gestionar ofertas y promociones relacionadas con los servicios de Ciudad Real Fibra, durante los plazos permitidos por la normativa.

Base jurídica: ejecución del contrato, cumplimiento de obligaciones legales e interés legítimo en materia de gestión del servicio y prevención del fraude. Las comunicaciones comerciales adicionales y cesiones no necesarias para la prestación del servicio requerirán tu consentimiento cuando así lo exija la normativa.

Derechos: podrás ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad dirigiéndote a:

- Dirección postal: C/ Socuéllamos, 81, 13700 Tomelloso (Ciudad Real)
- Correo electrónico: clientes.ftth@ciudadrealfibra.net

Información adicional: disponible en la política de privacidad actualizada en <https://ciudadrealfibra.net>.

10. Otra información pertinente

Si necesitas cualquier aclaración adicional, puedes dirigirte a los datos de contacto indicados en este resumen y en el contrato.

CONTRATO DE COMERCIALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS, IBERSONTEL SOLUCIONES MOVILES

Datos del titular del contrato (cliente)

Contrato: /

Distribuidor/mediación:

Don/Doña: , con documento nacional de identidad , con móvil de contacto: ,
y email de contacto: , en adelante el cliente.

Con domicilio en: , número: , situado en: , provincia: ,
código postal: .

Dirección de facturación (en caso de ser diferente a la de instalación) en: , Número: ,
Situado en: , provincia: , código postal: .

Datos del servicio

En adelante el cliente, contrata mediante el presente la prestación de servicios de Telecomunicaciones, prestado por la Empresa Ibersontel Soluciones Móviles,S.L, con CIF B13385216 debidamente representada a los efectos en este acto, también podrá incluirse en el presente contrato la prestación de servicios de otros operadores, como es el caso de los servicios móviles, financiación, seguros o alquiler de equipamiento, etc, si bien Ibersontel Soluciones Móviles, realizara frente al cliente la gestión de cobro de este tipo de servicios, de forma que el cliente disponga de una única factura, siempre que así lo solicite.

Para la prestación de los servicios especificados el el presente contrato, Ibersontel Soluciones Móviles, esta inscrita en el registro de operadores de la CNMC, y dispone de infraestructura o acuerdos adecuados para poner a disposición del cliente los productos comerciales que se prestan o comercializan según Condiciones técnicas y económicas del servicio, con las promociones que se especifican en el presente documento,

1. Fibra Óptica:
 1. Telefonía fija:
 2. Telefonía móvil:
 3. Complementos

2. Permanencia:
3. Precio Promoción:

Condiciones especiales:

Aceptación condiciones de contratación
Firmado el:

El cliente

Ibersontel Soluciones Móviles

IBERSONTEL SOLUCIONES MOVILES, S.L.
CIF: B13385216
Tlf. 926 588 012 Fax: 926 506 872
C/ BOCUELTAMOS, 81 PASAJE LOCAL 1
15700 Tomilloso (C. REAL)

Clave de firma:

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE IBERSONTEL SOLUCIONES MOVILES

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 o en su caso comercializados y facturados por Ibersontel Soluciones Móviles, (en adelante ISM), con CIF B13385216 y domicilio social en C/ Socuéllamos, 81 y domicilio de correspondencia C/ Socuéllamos, 81 pasaje Local 1, 13700, Tomelloso, (Ciudad Real), en el caso de los servicios audiovisuales, financieros etc, estos podrán ser prestados por otras compañías y facturados por ISM, respecto de los servicios móviles estos serán prestados por ISM en calidad de OMV Prestador de Servicios y soportados por distintas redes móviles, en base a las preferencias del cliente o según criterio de ISM de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por ISM cuyas características se encuentran en el presente Contrato y en <https://ciudadrealfibra.net>, y las presentes Condiciones Generales y Particulares. Los Servicios se prestan o se comercializan, están siempre orientados para utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso podrá el Cliente revender o distribuir o prestar el Servicio a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de ISM.

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 que es <https://ciudadrealfibra.net>, 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.

PRECIO DEL SERVICIO. ISM cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios fijos las tarifas que en cada momento ISM tenga vigentes en su Oferta Comercial disponible en <https://ciudadrealfibra.net/promociones-fibra-optica> así mismo la tarifa general de servicios móviles, se encuentra disponible en la página <https://ciudadrealfibra.net>, en la URL: <https://ciudadrealfibra.net/condiciones-moviles-generales> 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 derivados de la actividad del Cliente o exigidos por cualquier Organismo Oficial o Colegio Profesional.

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 de 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 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. 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 importe facturado, 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.

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.

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 propia de calidad. En caso de interrupción temporal del Servicio, 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 periodo de duración de la interrupción. b) dos (2) 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.

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 período 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. En caso de suspensión temporal del servicio, el periodo de permanencia será incrementado en igual magnitud temporal a la de la suspensión temporal realizada.

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 diez (10) días 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 dos (2) 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 re-conexión 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 aquel 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 desde una ubicación fija 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, o en su caso la indemnización baja prematura. El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional, Internet o cualesquiera otros que no sean el telefónico desde una ubicación fija 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 o contrario a las condiciones generales del servicio.

DESCONEXIÓN SERVICIO DE LLAMADAS INTERNACIONALES Y DE TARIFICACIÓN ADICIONAL. El Cliente podrá solicitar la des-conexión 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 des-conexión como máximo en el plazo de diez (10) días desde la recepción de la comunicación del Cliente. En caso de que dicha des-conexión no se produjera tras esos diez (10) días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de ISM los costes derivados del Servicio cuya des-conexión se solicita.

NORMATIVA INTERNA DE CALIDAD Y 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, procurándose que el horario de actuación tenga el menor impacto posible.

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, toda persona autorizada por él, su vivienda o infraestructura de asociada a esta.

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, 81, 13700 Tomelloso (Ciudad Real). Telf.: 926 21 99 25. ó Fax: 902010892. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de ISM en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación para el amparo de sus derechos como consumidor y/o usuario a: ver resumen del contrato. 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.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Ibersontel Soluciones Móviles, S.L. (en adelante, "ISM"), con domicilio en C/ Socuéllamos, 81, 13700 Tomelloso (Ciudad Real), es la responsable del tratamiento de los datos personales facilitados por el Cliente en el marco del presente Contrato.

Los datos se tratarán con la finalidad de gestionar la solicitud del Cliente, formalizar y mantener la relación contractual, prestar los servicios de comunicaciones electrónicas contratados, gestionar el alta, instalación, facturación y cobro, atender consultas, averías y reclamaciones, así como cumplir las obligaciones legales aplicables en materia de telecomunicaciones, seguridad, facturación y tributaria. Asimismo, ISM podrá tratar los datos para la gestión interna de la red y de los sistemas de información, la prevención del fraude y de usos indebidos del servicio y la realización de análisis estadísticos o de mejora del servicio sobre información agregada o anonimizada.

La base jurídica principal de estos tratamientos es la ejecución del Contrato y la aplicación de medidas precontractuales a petición del propio Cliente, así como el cumplimiento de las obligaciones legales que resulten de aplicación (entre otras, las derivadas de la normativa de telecomunicaciones, fiscal y de conservación de determinada información de tráfico y facturación). Determinados tratamientos relacionados con la seguridad de la red, la prevención del fraude, la gestión de recobros o la mejora del servicio podrán basarse en el interés legítimo de ISM, debidamente ponderado. El Cliente podrá oponerse a estos tratamientos en los términos legalmente previstos.

ISM únicamente enviará comunicaciones comerciales por medios electrónicos cuando exista una base jurídica que lo ampare, ya sea el consentimiento del Cliente o el interés legítimo derivado de la existencia de una relación contractual previa y referida a servicios propios y similares a los contratados, pudiendo el Cliente oponerse en cualquier momento a la recepción de dichas comunicaciones por las vías indicadas en el presente Contrato.

Los datos podrán comunicarse, cuando sea necesario para la prestación de los servicios o exigible por ley, a Administraciones Públicas y autoridades competentes, a otros operadores de comunicaciones electrónicas interconectados, a entidades financieras para la gestión de cobros y pagos, a proveedores que actúen como encargados del tratamiento para la prestación de determinados servicios en nombre de ISM, y, en caso de impago reiterado y cumplidos los requisitos legales, a ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito. En ningún caso se cederán datos a terceros para fines comerciales propios de éstos sin una base jurídica adecuada y, cuando sea necesario, sin el consentimiento previo del Cliente.

Los datos se conservarán mientras se mantenga vigente la relación contractual y, tras su finalización, durante los plazos necesarios para atender posibles responsabilidades derivadas del servicio y para el cumplimiento de las obligaciones legales de conservación que resulten aplicables. Transcurridos dichos plazos, los datos serán debidamente bloqueados o anonimizados.

El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, así como retirar, en su caso, los consentimientos otorgados, mediante comunicación escrita dirigida a ISM a la dirección postal indicada o al correo electrónico clientes.ftth@ciudadrealfibra.net, acreditando su identidad e indicando el derecho que desea ejercitar. Asimismo, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos u otra autoridad de control competente.

La información adicional y actualizada sobre el tratamiento de los datos personales del Cliente, incluida, en su caso, la identificación y datos de contacto del Delegado de Protección de Datos, estará disponible en la política de privacidad publicada en <https://ciudadrealfibra.net>.

DURACIÓN DEL CONTRATO, COMPROMISO DE PERMANENCIA, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN

El Contrato entrará en vigor en la fecha de su formalización por el Cliente y tendrá la duración inicial que se indique en las Condiciones Particulares; en defecto de mención expresa, la duración inicial será de veinticuatro (24) meses. Transcurrido dicho periodo, el Contrato se prorrogará automáticamente por periodos sucesivos de un (1) mes, sin nuevo compromiso de permanencia, salvo aceptación expresa por el Cliente de una nueva promoción que lo implique.

El Cliente se compromete a mantener activo el servicio de acceso a Internet por fibra y, en su caso, los servicios asociados a la oferta contratada, durante el plazo mínimo de permanencia señalado en las Condiciones Particulares (en adelante, el "Compromiso de Permanencia"), que se vincula a las ventajas económicas concedidas al Cliente, consistentes principalmente en la subvención de la cuota de alta e instalación, la aplicación de descuentos o promociones sobre la cuota mensual u otros conceptos y, en su caso, la subvención total o parcial de equipos o terminales.

La cuota de alta e instalación del servicio de acceso a Internet por fibra asciende a doscientos sesenta (260) euros, impuestos incluidos, salvo que en las Condiciones Particulares se indique otro importe. Dicha cuota se encuentra subvencionada al cien por cien (100 %) mientras el Cliente mantenga el Compromiso de Permanencia. En caso de haberse abonado alguna cantidad en concepto de alta, esta se tendrá en cuenta a efectos de cálculo de las cantidades a reintegrar por incumplimiento del Compromiso de Permanencia.

Si el Cliente solicita la baja del Contrato, o de todos los servicios que integran la oferta asociada al Compromiso de Permanencia, antes de la finalización del mismo, o si el Contrato se resuelve por causa imputable al Cliente (incluido el impago), ISM podrá facturar, en concepto de penalización, la parte proporcional de la cuota de alta e instalación subvencionada, calculada en función de los meses de permanencia pendientes respecto del total comprometido, así como la parte proporcional de los descuentos, bonificaciones o promociones efectivamente disfrutados y, en su caso, el importe pendiente de amortización de los equipos o terminales subvencionados. En ningún caso la suma de estos importes superará el valor total de las ventajas económicas efectivamente obtenidas por el Cliente. Si el Cliente cancelara el servicio una vez realizada la instalación pero antes de su activación comercial, se entenderá, a estos solos efectos, que no se ha cumplido ningún mes del periodo de permanencia. A efectos de cálculo, el importe máximo de la penalización correspondiente a la parte proporcional de la cuota de alta e instalación subvencionada se determinará conforme a la siguiente fórmula: $P = C \times (M_{\text{restante}} / M_{\text{total}})$ donde P es la penalización máxima por este concepto, C es el importe de la cuota de alta subvencionada en euros (260 € impuestos incluidos, salvo que en las Condiciones Particulares se indique otro importe), M_{restante} es el número de meses de permanencia pendientes en el momento de la baja y M_{total} es el número total de meses de compromiso de permanencia. El resultado se redondeará a dos decimales. A este importe podrán añadirse, en su caso, la parte proporcional de los descuentos o promociones efectivamente disfrutados y el importe pendiente de amortización de equipos subvencionados, sin que la suma global pueda superar la ventaja económica total obtenida por el Cliente.

Una vez cumplido el Compromiso de Permanencia, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento la baja del Contrato sin penalización por este concepto, a través de los canales de Atención al Cliente previstos, acreditando su identidad. ISM tramitará

la baja en un plazo máximo de dos (2) días hábiles desde la recepción de la solicitud. La baja no exime al Cliente del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha efectiva de baja ni, en su caso, de los importes que procedan por otros conceptos.

Sin perjuicio de lo anterior, ISM podrá suspender el Servicio o resolver el Contrato cuando concurra alguna de las causas previstas en el mismo, en particular en caso de impago de las cantidades debidas, utilización del Servicio de forma contraria a las presentes Condiciones o a la normativa vigente o existencia de uso fraudulento o ilícito, sin que ello exima al Cliente de las obligaciones de pago asumidas ni, en su caso, de las cantidades que procedan por incumplimiento del Compromiso de Permanencia en los términos anteriormente indicados.

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. De forma previa a la contratación, ISM, pone a disposición de los clientes que consulten cobertura informando de las modalidades disponibles, en concreto de los servicios de Internet cuatrocientos Mbps, doscientos Mbps, cien Mbps ó treinta Mbps. Para los clientes que contraten el servicio de 30Mbps por que ISM, no disponga de cobertura a máxima velocidad, podrá realizarse la migración a otras velocidades, siempre que estén disponibles. Si la imposibilidad para implantar el servicio a máxima velocidad, fuera debida al Cliente, o estuviese relacionada con alguna limitación de acceso al edificio o vivienda, 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.

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.

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.

SERVICIOS DE EMERGENCIAS. El Cliente tendrá acceso a los servicios de emergencia, siempre que disponga de línea analógica a través de la red fija RTB. ISM proporcionará los datos de dirección asociados al servicio del Cliente de conformidad con lo establecido en la normativa específica, las llamadas realizadas con softphone o basadas en VoIP, no proporcionaran esta opción.

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET DE ISM

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. ISM prestará al Cliente el Servicio de Acceso a Internet con la velocidad contratada, cumpliendo con las velocidades siempre que las condiciones técnicas de la instalación lo permitan (en adelante el Servicio), de acuerdo con la Oferta Comercial vigente. Asimismo, este Servicio se ofrece con opciones de valor añadido descritos en la Oferta Comercial. La prestación de este Servicio por ISM NO 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.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE. El Cliente se compromete a facilitar el accesos al personal de ISM o contratas de este para realizar las instalaciones necesarias, 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.

OBLIGACIONES DE ISM. ISM, sera responsable de resolver las averías de su red, 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 de par de cobre, algún modelo de terminal de fax o datáfono 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.

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 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 consiste en la entrega del equipo ONT y accesorios en un punto de venta de ISM, el cliente podrá solicitar la relación de puntos de venta ó distribuidores activos en el momento de la baja, en caso contrario, el CLIENTE deberá abonar a ISM 105€ (impuestos no 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 (si decidiese enviarlos por mensajería), 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, re-programación 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.

TARIFAS: Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al Cliente en el momento de la contratación Servicios Acceso a Internet Asimétrico, con Línea ISM en zona de cobertura: Internet Fibra FTTH, es la el siguiente: hasta 400Mbps, es 43,75€/mensuales IVA incluido, 200Mbps,es 33,75€/mensuales IVA Incluido, 100Mbps, es 29,90 IVA Incluido, 30Mbps, es 33,75€/mensuales IVA Incluido, la cuota de línea telefónica, asociada al servicio FTTH en cualquier modalidad, es 14,38€/Mensuales + IVA, la ONT Fibra con WIFI, en caso de tener que ser abonada por el cliente: 105,50€ mas IVA Gastos de envío equipo: 12,04 € con IVA, la ONT y otros elementos que pudiesen resultar necesarios para la prestación del servicio serán utilizados por el clientes en régimen de cesión por parte de ISM, durante el tiempo que dure la prestación del servicio, sin que esta sea propiedad del cliente en ningún momento.

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 la ciudad. 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 DE LAS TARIFAS PLANAS DE VOZ FIJA PRESTADAS POR ISM Y OTROS SERVICIOS NO PRESTADOS DIRECTAMENTE POR ISM.

La tarifa plana de telefonía fija incluida en la oferta oferta está estrictamente limitada a llamadas de voz a teléfonos fijos nacionales, 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, o enrutamiento o concentración de llamadas con dispositivos automáticos que no sean la transmisión simple de voz con sistemas de marcación manual). Hay así mismo un

límite de uso de 1.000 minutos por línea. La Tarifa Plana de llamadas es incompatible con cualquier otro esquema de descuentos o tarificación que afecte a las mismas jurisdicciones que la Tarifa Plana. Superado el límite de las tarifas planas, las llamadas salientes podrán restringirse hasta el próximo ciclo de facturación. 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 <https://ciudadrealfibra.net>. No está permitida la contratación de las Tarifas Planas para: Terminales de uso público, enrutadores automáticos, centralitas telefónicas. 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.

En el caso de los servicios móviles con las tarifas denominadas, "Ilimitada", las tarifas incluidas consisten en llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales hasta 150 destinos diferentes y/o 3000 minutos cada mes (ciclo de facturación); a partir de 150 destinos y/o 3000 minutos al mes, las llamadas se tarificarán a razón de lo especificado en <https://ciudadrealfibra.net/condiciones-moviles-generales>.

Quedan excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como "vigila bebés", "walkie talkie" o similares.

La tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a razón de lo especificado en <https://ciudadrealfibra.net/condiciones-moviles-generales>.

CONDICIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD

El Servicio con Línea ISM FTTH, es compatible con la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador de acceso, garantizándose la continuidad del servicio. 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 CNMC, 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 autoriza de forma expresa a ISM a realizar las gestiones que pudiesen ser necesarios en el proceso de portabilidad, de los servicios prestados o comercializados para que ISM, pueda prestar el servicio contratado por el clientes con su plataforma de VoIP propia o de terceros, 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 CNMC, modificada por la Circular 1/2012, supone la autorización expresa del titular de la línea a ISM como para realizar los trámites necesarios para llevar a cabo la habilitación ante el operador donante y otros cuya intervención fuese necesaria, 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 los operador que deban intervenir el el proceso de portabilidad, 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 al operador donante y otros actores involucrados en el proceso de portabilidad.

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 dos días hábiles 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 plazo 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.

ISM, como operador involucrado 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 seis (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 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.

El cliente autoriza expresamente a ISM, para poder realizar las gestiones de cambios de host (infraestructura Móvil) con la finalidad de realizar el cambio de red y servicio móviles, siempre que este cambio suponga alguna mejora técnica o económica, respecto de los servicios móviles prestados inicialmente por la red inicialmente utilizada.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE CESIÓN Y ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DISTINTOS A LA ONT O ROUTER /TERMINALES OPCIONALES

ISM entregará al Cliente, si este lo solicita, los materiales, Equipos y accesorios (que en adelante se denominarán conjuntamente los "Equipos o terminales") incluidos en el catálogo de productos de ISM. Los Equipos o terminales, 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 periodo 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.

El cliente será responsable de los equipos propiedad de ISM desde que estén instalados en los locales o domicilio del Cliente. El Cliente no añadirá, suprimirá o modificará los equipos que pudieran provocar interferencias en los mismos.

El Cliente será responsable ante ISM de la pérdida o cualquier daño en los equipos, excepto en los casos en que estos hechos se produzcan debido a negligencia de ISM o sus agentes.

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, (quedando ISM, al margen de la transacción), también existen servicios que incluyen el suministro por parte de Ibersontel de un terminal móvil que podría ser subvencionado por Ibersontel al contratar servicios mixtos de fibra, fijo y móvil, como es el caso del servicio FUSION, en el cual el terminal se subvenciona a cambio de un compromiso de permanencia mínima de 24 meses, que debe ser asumido por el cliente, para la obtención de condiciones especiales, subvención de terminal, incluso financiación de la "parte No subvencionada del mismo", estas condiciones se harán constar en la caratula de presente contrato, donde deberá especificarse el importe de mercado del terminal.

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.

Ibersontel tendrá derecho a reclamar al cliente el costo del equipos subvencionado, en caso de incumplimiento del compromiso de permanencia o suspensión del servicio, ya sea a instancias del Cliente o de Ibersontel, embargo, quiebra o suspensión de pagos del Cliente. En caso de insolvencia demostrada de forma fehaciente por el cliente, este cooperará con Ibersontel para la recuperación del equipo e indicará a quien resulte pertinente que el equipo es propiedad de Ibersontel.

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 periodo de garantía del contrato, si el equipo sufre una avería que impida su correcto funcionamiento y esta estará cubierta por la garantía del fabricante, (no debe tratarse de golpes o mojaduras etc.), el cliente deberá tramitar con el fabricante la reparación. Para ejercer la garantía el Cliente deberá presentar la factura o el albarán de entrega del equipo, en el punto de servicio de la marca. No se aceptarán aquellos documentos que hayan sido manipulados o falsificados. El Cliente deberá informar al fabricante en caso de falta de conformidad con el funcionamiento del equipos entregado 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 o golpes 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 el fabricante. 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.

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.

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.