

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Primera. Objeto del contrato

Por el presente contrato RED HELIO S.L. y HELIO Network S.L (en adelante MADRID FIBRA) pone a disposición de la persona física o jurídica cuyas circunstancias quedan reseñadas en la Solicitud de Servicio que se adjuntan a este documento (en adelante, el CLIENTE), los servicios indicados en aquellas (en adelante LOS SERVICIOS) tal y como son definidos en la cláusula Segunda del presente contrato. El CLIENTE puede seleccionar uno o varios servicios de todos los que se ofrecen en la Solicitud de Servicio.

Segunda. Definición de LOS SERVICIOS

2.1 El Servicio de Televisión

Prestación por la cual el CLIENTE recibirá en el domicilio indicado en la Solicitud de Servicio un paquete de canales de televisión o servicios audiovisuales, según la programación vigente de MADRID FIBRA en cada momento (paquete básico), que pueden ser modificados unilateralmente por ésta en cuanto a su número y clase, por no estimarse ninguno de ellos parte esencial del mismo. El CLIENTE podrá solicitar la recepción, junto con el paquete de canales, de otros contenidos audiovisuales disponibles en cada momento, según la oferta comercial de MADRID FIBRA. Estos contenidos podrán ser contratados para ser recibidos de forma puntual, a petición, o de forma mensual, siempre unidos a la contratación del paquete básico.

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

2.3 El Servicio de acceso telefónico fijo en acceso directo a red de telefonía primaria: Consistente en la posibilidad de cursar y recibir llamadas desde el número o números designados en el contrato. El Servicio permitirá cursar llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de fijo a móvil en el modo de acceso directo. El Servicio Telefónico prestado por MADRID FIBRA es un servicio

telefónico fijo disponible al público en acceso directo. El Servicio Telefónico de MADRID FIBRA se presta sobre una red de transmisión de datos, por lo que el servicio es vulnerable a las caídas del suministro eléctrico y a los flujos de la red Internet. En el caso de que EL CLIENTE acceda a este servicio a través de una red inalámbrica, a las causas de vulnerabilidad anteriores se añadirán las propias de dicha tecnología (inclemencias del tiempo).

2.4 Comercialización del servicio de Telefonía móvil de terceros: El CLIENTE que haya contratado el servicio de telefonía móvil de terceros distribuido por MADRID FIBRA debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

2.4.1 El servicio de Telefonía Móvil no es prestado por MADRID FIBRA, el servicio es prestado por los operadores móviles con los que MADRID FIBRA alcance un acuerdo de agencia.

2.4.2 En caso de que el contrato como distribuidor de MADRID FIBRA con su actual proveedor fuese cancelado, MADRID FIBRA informará al CLIENTE de la nueva situación, y le solicitará autorización para realizar la portabilidad a otra compañía con la que MADRID FIBRA firme un nuevo acuerdo de distribución, informando de estas nuevas ventajas al CLIENTE.

2.4.3 Las Tarifas del servicio de telefonía Móvil distribuido por MADRID FIBRA y las condiciones se pueden consultar en la web <https://www.madridfibra.com> y en las webs de los operadores prestadores del servicio móvil.

Tercera. Obligaciones de las partes

3.1 MADRID FIBRA se compromete a:

3.1.1 Poner a disposición del CLIENTE los parámetros y métodos para la medición del Servicio.

3.1.2 Publicar en la página web que figura en el encabezado información detallada, comparable, pertinente, fácilmente comprensible, accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios.

3.1.3 Los trabajos de instalación del software y hardware de conexión en los equipos y/o aparatos propiedad del CLIENTE y su configuración están excluidos de la instalación del Servicio, salvo que expresamente

fueran convenidos en la Solicitud de Servicios. Caso de que la instalación del software y hardware no se realizase por MADRID FIBRA, se entenderá cumplida la obligación de instalación mediante la comprobación por parte del personal técnico de la empresa, por sus propios medios, del servicio en el punto de instalación.

3.1.4 Poner a disposición del CLIENTE los equipos de acceso a los servicios (LOS EQUIPOS) en la forma estipulada en la Solicitud de Servicio.

3.1.5 Conectar a su red de comunicaciones un punto de acceso a LOS SERVICIOS dentro del domicilio del CLIENTE que figura en la Solicitud.

3.2 EL CLIENTE se compromete a:

3.2.1 Abstenerse de modificar, trasladar o manipular de modo alguno LOS EQUIPOS suministrados por MADRID FIBRA.

3.2.2 Facilitar a MADRID FIBRA el acceso al lugar de recepción de LOS SERVICIOS para que este pueda cumplir con las obligaciones contraídas en el presente Contrato. El CLIENTE autoriza expresamente a MADRID FIBRA, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que MADRID FIBRA designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión a los servicios con la finalidad de proceder a la prestación de los servicios de Instalación o de Resolución de incidencias y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de MADRID FIBRA, resulten necesarias y, en caso de terminación del Contrato, con la finalidad de proceder a la retirada de la instalación que permite la conexión a los servicios.

3.2.3 Ceder a MADRID FIBRA

a) el uso de los elementos comunes del edificio donde se ubica el domicilio en caso de que se trate de una vivienda en régimen de propiedad horizontal

b) el uso de las fachadas y demás elementos de la edificación; para la colocación y paso de las instalaciones necesarias para el suministro de sus servicios de comunicaciones en el municipio indicado en la solicitud, así como para el mantenimiento, modificación y retirada de la instalación y equipos en el interior del domicilio. Para ello, EL CLIENTE, consiente y autoriza el acceso al inmueble por parte de representantes de MADRID FIBRA a los expresados fines. Dicha autorización implica, en los casos de

viviendas en régimen de propiedad horizontal, la de la Comunidad de Propietarios en que se ubica la finca y la del dueño de ésta, si fuera distinto al CLIENTE, de conformidad con el Real Decreto-ley 1/1998. de 27 de febrero sobre Infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación. Esta cesión de uso de paso de la red de MADRID FIBRA por el inmueble continuará vigente después de la terminación de este contrato, y permanecerá en vigor durante el tiempo que el operador necesite hacer uso de esa instalación para prestar sus servicios en el municipio.

3.2.4 Realizar el pago de los recibos emitidos por MADRID FIBRA en la forma contratada.

3.2.5 El CLIENTE se compromete a respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual o propiedad industrial, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito o que dé lugar a daños para terceros que se produzcan con ocasión del uso por el CLIENTE de los servicios de Internet, o del uso de los servicios de Internet por terceras personas a través de su clave personal (a estos efectos se presumirá que tales personas han empleado su clave con su consentimiento). Se considerará que existe un incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE si terceras personas a través de su clave personal utilizan los servicios de Internet de forma que perjudique la imagen de MADRID FIBRA, o cometa cualesquiera infracciones mencionadas en este contrato. El CLIENTE deberá adoptar las precauciones necesarias a efectos de preservar sus ficheros y sistemas informáticos de eventuales accesos no deseados por parte de terceros.

3.2.6 Hacer un disfrute única y exclusivamente privado del servicio, salvo en el caso de que se trate de un Local Público.

3.3 En el Servicio de Televisión

3.3.1 El CLIENTE se compromete a disponer de un televisor capaz de soportar la señal enviada por MADRID FIBRA. La inadecuación del televisor, exime de toda responsabilidad a ésta por la inadecuada o inexistente recepción del servicio. A modo ejemplificativo, pero no restrictivo, el CLIENTE deberá disponer de un televisor de alta definición para poder visionar los contenidos emitidos en esa tecnología

3.4 En el Servicio de Internet

3.4.1 MADRID FIBRA se compromete a Instalar un único punto terminal de red, en el que EL CLIENTE recibirá el acceso al servicio de internet. La velocidad ofrecida y garantizada como se indica en este contrato será en todo caso la recibida en ese equipo, no garantizando MADRID FIBRA la recepción de ese servicio en otros equipos a través del acceso inalámbrico, que dependerán de la distribución y ubicación del domicilio de EL CLIENTE. No obstante, EL CLIENTE podrá contratar, a la firma del presente o posteriormente, la ampliación del servicio a otros equipos informáticos, cuya instalación satisfará con independencia de la anterior como instalación adicional.

3.4.2 El CLIENTE se compromete a:

3.4.2.1 No realizar un uso por cuenta o beneficio de terceros como, por ejemplo, establecimiento y mantenimiento de servidores para correo electrónico, http, ftp y/o peer to peer, salvo que dicho servicio haya sido expresamente contratado en la Solicitud de Servicios. Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio o, en cualquier caso, de compartición de recursos fuera del domicilio para el que haya solicitado la provisión del Servicio o siendo el CLIENTE una Comunidad de Propietarios, fuera de las zonas comunes. El CLIENTE será responsable frente a MADRID FIBRA del uso incorrecto de los servicios contratados.

3.4.2.2 Disponer del equipo informático necesario, que deberá cumplir con las características técnicas que se indican en la web de MADRID FIBRA

3.5 En el Servicio de Telefonía

3.5.1 MADRID FIBRA:

3.5.1.1 Se compromete a desactivar los servicios de tarificación adicional y las llamadas internacionales cuando así se lo solicite por escrito el CLIENTE. A estos efectos, el CLIENTE comunicará a MADRID FIBRA, su intención de desconectarse de los servicios de tarificación adicional y/o las llamadas internacionales. MADRID FIBRA admitirá tanto la petición por escrito a la dirección Av. del Ensanche de Vallecas 108. 28051. MADRID, como las realizadas por telemática al correo electrónico info@madridfibra.es. MADRID FIBRA procederá a dicha desconexión como

máximo en el plazo de DIEZ (10) días desde la recepción de la comunicación del CLIENTE. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras ese plazo por causas no imputables al CLIENTE, serán de cargo de MADRID FIBRA los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

3.5.1.2 En el momento de la contratación de este servicio, El CLIENTE podrá obtener un nuevo número de teléfono que le será facilitado por MADRID FIBRA

3.5.1.3 En caso de que el CLIENTE desee conservar su actual número de teléfono, MADRID FIBRA gestionará la portabilidad frente a otros operadores y la Entidad de Referencia. En este caso, el CLIENTE dará su consentimiento a través de la firma de la solicitud de portabilidad en el momento de la contratación, así como cada vez que se modifique el operador de acceso de MADRID FIBRA, según lo establecido en el artículo 5.2 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

3.5.1.4 La entrega de la solicitud de portabilidad firmada por el CLIENTE a MADRID FIBRA, provocará el inicio del proceso de cambio de operador.

3.5.1.5 MADRID FIBRA informará al CLIENTE cuando su solicitud de portabilidad haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el CLIENTE podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el CLIENTE podrá hacer y recibir llamadas con MADRID FIBRA y el mismo número telefónico.

3.5.2 El CLIENTE, una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

3.5.2.1 En el caso de solicitar la portabilidad, la persona cuyos datos se recogen en el contrato solicita el alta del servicio en MADRID FIBRA, y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, indicado como operador donante, conservando su numeración telefónica fija.

3.5.2.2 El CLIENTE acepta la posible interrupción del servicio en un periodo de 4 horas como máximo, entre las 02:00h y las 06:00h del día que

aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.

3.5.2.3 Desde el momento en que el CLIENTE entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo de 2 día hábiles contado a partir del siguiente día hábil a la instalación de la fibra, siempre que el CLIENTE no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes. El CLIENTE dispone hasta las 14 horas del día previo a la fecha del cambio para cancelar su solicitud de portabilidad, llamando al número de Atención al Cliente 911096555. En caso de que EL CLIENTE desea cancelar la portabilidad una vez cumplido el plazo anterior, deberá hacer frente, si procediese, al coste de cancelación anticipada, importe que será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, siendo abonada por el CLIENTE, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que hubiera señalado en la Solicitud de Servicios. (Coste tarjeta SIM 6€)

3.5.2.4 En caso de reclamación, el CLIENTE deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo: (Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores; Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)- Teléfono de consulta: 901336699. Página web: <http://www.usuarioteleco.es>).

3.5.2.5 El CLIENTE consiente en el tratamiento automatizado de los datos personales, tanto de los incluidos en la solicitud de servicios como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD).

3.5.2.6 Asimismo, el CLIENTE autoriza la cesión de datos personales del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquel que los

prestará en adelante, al objeto y con el fin exclusivos de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.

Cuarta. Responsabilidad por los Servicios

4.1 Sobre los SERVICIOS

4.1.1 MADRID FIBRA se compromete a suministrar la conexión inicial a los Servicios en un plazo de 15 días hábiles desde la fecha de Solicitud del CLIENTE.

4.1.2 Es responsabilidad del CLIENTE dotar a la instalación interna de su vivienda (Módulo de Acceso) de un sistema de alimentación interrumpida en caso de que desee recibir servicios externos tales como los servicios de alarma, datafonos, servicios de tele asistencia, o servicios de fax, etc.

4.1.3 EL CLIENTE exime de responsabilidad a MADRID FIBRA por los daños y/o perjuicios que la caída del servicio de suministro eléctrico y/o el flujo de la red de datos pudieran producirle, incluida la imposibilidad de recibir servicios no prestados por MADRID FIBRA.

4.1.4 En caso de que en el transcurso de una intervención para solucionar una avería se demuestre que la causa es imputable al CLIENTE debido a una manipulación indebida de los equipos de MADRID FIBRA, el CLIENTE exime a este de responsabilidad alguna sobre los SERVICIOS. Las interrupciones ocasionales realizadas por MADRID FIBRA con motivo de la mejora en los SERVICIOS no darán derecho a compensación a favor del CLIENTE. Dichas interrupciones serán lo más breve posible y se realizarán preferentemente durante franjas horarias de mínimo consumo de servicio. Ninguna de las partes será responsable de retrasos o incumplimiento ocasionados por fuerza mayor.

4.1.5 En todo caso, la responsabilidad total de MADRID FIBRA surgida en relación con el presente contrato no excederá, bajo ninguna circunstancia, de las cantidades abonadas a MADRID FIBRA por el Servicio en los TRES (3) meses anteriores a la fecha de dicha reclamación.

4.2 Sobre el Servicio de Televisión MADRID FIBRA no será responsable del contenido accesible a través del servicio de Internet, salvo en los supuestos establecidos por la sección segunda de la ley 34/2002, de 11 de

julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. MADRID FIBRA no será responsable del contenido accesible a través del servicio de Internet, salvo en los supuestos establecidos por la sección segunda de la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. MADRID FIBRA no será responsable del contenido accesible a través del servicio de Internet, salvo en los supuestos establecidos por la sección segunda de la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

4.2.1 MADRID FIBRA no se responsabiliza de los contenidos ni de los cambios de programación de los canales de televisión o servicios audiovisuales objeto del servicio del presente contrato, siendo responsables los operadores de televisión que realicen las emisiones de televisión de asegurar que la programación cumpla lo establecido en la legislación vigente.

4.2.2 MADRID FIBRA se reserva el derecho de incluir publicidad en su programación local.

4.3 Sobre el Servicio de Internet

4.3.1 MADRID FIBRA no será responsable del contenido accesible a través del servicio de Internet, salvo en los supuestos establecidos por la sección segunda de la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

4.3.2 MADRID FIBRA no garantiza de manera absoluta la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el equipo informático del CLIENTE o transmitidos desde el equipo informático del CLIENTE.

4.3.3 MADRID FIBRA excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos lesivos en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de LOS SERVICIOS.

4.3.4 MADRID FIBRA no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a terceros por el CLIENTE. No obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen, MADRID FIBRA se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a terceros por el CLIENTE y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros.

4.3.5 El objetivo de disponibilidad mínima mensual del Servicio será del 90 %. Si el Servicio no estuviera disponible por encima de estos porcentajes, automáticamente el CLIENTE tendrá derecho a descuentos en el siguiente recibo emitida en función del tiempo en que el Servicio no haya estado disponible. Respecto a la garantía de los módulos de acceso, ésta no excederá del tiempo de garantía que aplique el fabricante del mismo.

4.3.6 La velocidad de acceso a Internet dependerá en cada momento del tráfico en Internet existente, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.

4.3.7 En el caso de acceso radioeléctrico las condiciones meteorológicas pueden afectar temporalmente a la velocidad del servicio.

4.3.8 En caso de que el CLIENTE utilice router inalámbrico en su conexión, hay que tener en cuenta las limitaciones propias de éste y de la red LAN wifi. La cobertura suele variar si se encuentra en interiores (casas, pisos, etc.), dependiendo mucho del tipo de construcción del edificio, o en exteriores, donde depende de las interferencias que se pueda encontrar la señal (como otras redes inalámbricas) y las construcciones u obstáculos (muros, encofrados, ...) que haya entre el emisor y receptor de la señal. [Valores orientativos de cobertura en interiores: entre 25 y 35 m; en exteriores: hasta 200 m.].

4.3.9 En caso de que el CLIENTE utilice adaptadores PLC Ethernet para conectar el router y el ordenador aprovechando la red eléctrica, la cobertura de aquéllos depende del modelo de adaptador utilizado, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde está conectado el adaptador, etc.

4.3.10 Ciertos elementos de Hardware y Software del equipo de CLIENTE pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento de su equipo en general e incluso impedir el acceso al servicio. Por ejemplo:

- El software de intercambio de ficheros residente en el PC genera una cantidad elevada de paquetes, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado.
- Algunos virus residentes en el PC del CLIENTE pueden generar una cantidad elevada de paquetes con el fin de contaminar otros equipos, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado (virus o gusanos, sus mutaciones y derivados).
- Software malicioso ejecutándose en la LAN.
- Actualizaciones automáticas del software residente en el PC. Determinados programas (de sistema operativo, antivirus, navegadores, etc.) suelen ofrecer actualizaciones online que el CLIENTE puede configurar en modo automático (normalmente viene por defecto seleccionada esta opción), de forma que, cuando el CLIENTE se conecta a Internet, dichos programas buscan y descargan las actualizaciones en segundo plano: no se le informa al CLIENTE ni se le interrumpe durante el proceso, pero aumentan el tráfico de datos, ralentizando la navegación.
- Cableado o equipamiento del CLIENTE no se encuentra en perfectas condiciones o no cumple los requisitos técnicos y características exigidas al mismo para la prestación de este servicio por MADRID FIBRA.

4.3.11 Las direcciones IP no son propiedad del CLIENTE, por lo que MADRID FIBRA podrá modificar las mismas cuando concurran causas que lo justifiquen, comunicándolo al CLIENTE. Asimismo, MADRID FIBRA no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de la dirección IP proporcionada al CLIENTE en cada acceso. La solicitud de IP Pública lleva un coste adicional de 1€ y la IP FIJA SERA DE 15€.

4.4 Utilidad y falibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través de LOS SERVICIOS

4.4.1 MADRID FIBRA no garantiza que los servicios sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los

servicios y contenidos accesibles a través del Servicio, y en particular, aunque no de modo exclusivo, que los CLIENTES puedan efectivamente acceder a los distintos sitios existentes en Internet a través del Servicio, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros contenidos a través del Servicio, o recibir, obtener o acceder a contenidos a través del mismo.

4.4.2 MADRID FIBRA excluye toda responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la defraudación de la utilidad que los usuarios hubieren podido atribuir a los servicios y a la falibilidad de los servicios y contenidos y en particular, aunque no de modo exclusivo, a los fallos en el acceso a los distintos sitios existentes en internet a través de los servicios, en la transmisión, difusión, almacenamiento o puesta a disposición de terceros de contenidos a través de los servicios o en la recepción, obtención o acceso a contenidos a través de LOS SERVICIOS

4.5 Privacidad y seguridad en la utilización de los servicios

4.5.1 MADRID FIBRA no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los servicios por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Servicio.

4.5.2 MADRID FIBRA excluye toda responsabilidad con toda la extensión que permita el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse al conocimiento que puedan tener los terceros de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de internet que puedan hacer los usuarios o que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración, modificación o manipulación de cualquier modo de los contenidos y comunicaciones de toda clase que los clientes o usuarios transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través de LOS SERVICIOS.

4.6 Licitud, fiabilidad y utilidad

4.6.1 MADRID FIBRA excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos a través de los servicios y, en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios que puedan deberse a: (a) el incumplimiento de la ley, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos a través de los servicios; (b) la infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial, de los secretos empresariales, de compromisos contractuales de cualquier clase, de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la imagen de las personas, de los derechos de propiedad y de toda otra naturaleza pertenecientes a un tercero como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos a través de los servicios; (c) la realización de actos de competencia desleal y publicidad ilícita como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos a través de los servicios; (d) la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad, pertinencia y/o actualidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través de los servicios; (e) la inadecuación para cualquier clase de propósito de y la defraudación de las expectativas generadas por los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios; (f) el incumplimiento, retraso en el cumplimiento, cumplimiento defectuoso o terminación por cualquier causa de las obligaciones contraídas por terceros y contratos realizados con terceros a través de o con motivo del acceso a los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios; (g) los vicios y defectos de toda clase de los productos y servicios comercializados, adquiridos o prestados a través de los servicios de terceros accesibles a través de LOS SERVICIOS.

4.6.2 MADRID FIBRA es completamente ajena y no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de, ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios.

4.7 Usos no autorizados

4.7.1 MADRID FIBRA no controla el acceso ni la utilización que el CLIENTE u otros usuarios hacen de los servicios. En particular, MADRID FIBRA no garantiza que el CLIENTE u otros usuarios accedan a y/o utilicen los Servicios de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones Generales o, en su caso, con las condiciones particulares que puedan resultar de aplicación.

4.7.2 MADRID FIBRA excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse al acceso y la utilización de los servicios por el cliente o por otros usuarios, en contra de lo dispuesto en estas Condiciones Generales.

4.8 Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los propios CLIENTES

4.8.1 MADRID FIBRA no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES o usuarios.

4.8.2 MADRID FIBRA excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la incorrecta identidad de los clientes o usuarios y a la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los clientes o usuarios proporcionan acerca de sí mismos y proporcionan o hacen accesibles a otros clientes o usuarios y, en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un cliente o usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través de LOS SERVICIOS.

Quinta. Resolución de incidencias

5.1 El CLIENTE deberá comunicar a MADRID FIBRA, a través de cualquiera de los datos de contacto que figuran en este documento, cualquier queja, reclamación o incidencia contractual. A partir de la comunicación MADRID FIBRA intentará resolver dicha incidencia en el plazo más breve posible.

5.2 MADRID FIBRA facilitará al CLIENTE, mediante cualquier soporte que lo permita, acreditación de la presentación y contenido de la incidencia o reclamación. En todo caso, MADRID FIBRA facilitará al CLIENTE un número de referencia de dicha incidencia.

5.3 Cuando la reclamación se refiera a una determinada factura, ésta deberá cursarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles desde su recepción por el CLIENTE. En tal caso, el CLIENTE queda, no obstante, obligado a saldar al vencimiento la suma de aquellas cantidades que no hayan sido reclamadas.

5.4 Si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria a su reclamación, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

Sexta. Mantenimiento de LOS SERVICIOS

6.1 El CLIENTE tendrá derecho a recibir la prestación de los SERVICIOS tras la firma del presenta contrato y, una vez realizada la instalación de LOS EQUIPOS.

6.2 No forman parte del Servicio de Mantenimiento incluido en las presentes Condiciones Generales, los Equipos (Tarjetas, Equipos informáticos, etc.) que el CLIENTE conecte a la ONT, Cable-Módem o Router, o punto donde termina la red que da soporte al Servicio prestado por MADRID FIBRA.

6.3 La instalación que sirve para conectar la red troncal y de distribución de la operadora con el domicilio del CLIENTE, y hasta la colocación dentro de éste de un punto terminal de red, se denomina instalación exterior La instalación colocada dentro del domicilio del abonado y desde el punto terminal de red hasta los aparatos receptores de los servicios se denomina instalación interior. El mantenimiento de la instalación exterior será de cuenta de MADRID FIBRA durante toda la vigencia del contrato, si el mal estado o funcionamiento es debido a una actuación dolosa o negligente del CLIENTE o caso fortuito y/o de fuerza mayor. El servicio de garantía incluirá siempre los gastos de desplazamiento y mano de obra del personal cualificado, y los de reposición de material, piezas y equipos defectuosos cuando el mal estado, además de no ser imputable al CLIENTE, no se deba tampoco a caso fortuito y/o fuerza mayor.

6.4 El mantenimiento de la instalación interior será de cuenta del CLIENTE, que habrá de satisfacer, de conformidad con las tarifas vigentes en el momento de su prestación, los gastos de reposición, desplazamiento y mano de obra que se originen por causas distintas del uso diligente, incluso por caso fortuito o fuerza mayor.

6.5 El CLIENTE podrá contratar, inicial o posteriormente, el servicio de mantenimiento de la instalación interior para después de transcurrido el período de garantía, que cubrirá los gastos de desplazamiento y mano de obra, siempre que el defecto o pérdida no tenga su causa en una actuación u omisión dolosa o negligente del CLIENTE. La reposición de material, piezas y equipos serán satisfechas por el CLIENTE en la cuantía determinada en las tarifas vigentes cuando su deterioro no sea originado por un uso diligente.

6.6 Si fuera necesario efectuar algún tipo de instalación en el equipo informático del CLIENTE, dicha instalación será efectuada por personal debidamente autorizado por MADRID FIBRA; en dicho caso el CLIENTE autoriza a llevar a cabo la instalación correspondiente y exonera a MADRID FIBRA de cualquier pérdida de garantía de sus equipos informáticos, de cualquier daño y/o pérdida producida en el software que el CLIENTE tenga instalado en su equipo informático, así como de cualquier fallo accidental producido en el equipo informático del CLIENTE y que pueda tener lugar como consecuencia de las instalaciones necesarias para poder recibir el servicio de acceso a Internet.

6.7 En caso de que MADRID FIBRA haya instalado un equipo de acceso a los SERVICIOS en el domicilio del CLIENTE, éste no podrá modificar o trasladar dicha instalación. Únicamente podrá utilizarlo en el punto en que haya sido instalado por MADRID FIBRA, en la forma prevista en estas Condiciones y no podrá transmitirlo bajo ningún título, ni ceder su uso a un tercero.

6.8 No obstante, el CLIENTE podrá solicitar a MADRID FIBRA el traslado de la instalación del equipo de acceso. Previa conformidad de ésta, se procederá a cambiar el punto de instalación facturando al CLIENTE el importe correspondiente a dicho traslado, que le será comunicado cuando realice su solicitud.

Séptima. LOS EQUIPOS

7.1 MADRID FIBRA entregará al CLIENTE, en perfectas condiciones de uso, los equipos necesarios para la prestación de los Servicios, según se hayan contratado en la Solicitud de Servicio. El régimen de utilización será el de Cesión si las partes no acuerdan expresamente otro.

7.2 La entrega e instalación de LOS EQUIPOS implica una cesión de uso a favor del CLIENTE, cuya duración será el periodo de vigencia del presente contrato. LOS EQUIPOS serán propiedad de MADRID FIBRA y el CLIENTE no podrá cederlos o entregarlos a terceros, debiendo mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado. El CLIENTE queda igualmente obligado a conservar LOS EQUIPOS en perfectas condiciones de uso, debiendo abonar a MADRID FIBRA el importe de su precio de mercado en caso de un mal uso del mismo que suponga su deterioro.

7.3 Si el CLIENTE elige la opción de Comprar LOS EQUIPOS, éstos serán propiedad del CLIENTE, que deberá abonar en el primer pago la cantidad establecida en el Anexo de Tarifas.

7.4 La garantía de LOS EQUIPOS será la misma que suministre el fabricante a MADRID FIBRA, siempre y cuando el CLIENTE no hubiera manipulado indebidamente los mismos, efectuando modificaciones técnicas sobre ellos o causando daños culposa o negligentemente.

7.5 En el caso de Compra de LOS EQUIPOS MADRID FIBRA sólo prestará el servicio de asistencia técnica en el domicilio, a solicitud del CLIENTE y mediante el pago del precio establecido para las intervenciones fuera de garantía.

Octava. Precio, forma de pago y facturación

8.1 Precio

8.1.1 El precio de los SERVICIOS aparece estipulado en el Anexo de Tarifas. MADRID FIBRA cobrará al CLIENTE la prestación de los SERVICIOS con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento.

8.1.2 El CLIENTE disconforme con la revisión de las tarifas podrá causar baja en el servicio cuyo precio haya sido revisado sin penalización alguna para él, notificándolo a MADRID FIBRA en el expresado plazo. Asimismo,

MADRID FIBRA podrá resolver unilateralmente la prestación del servicio cuyo precio haya sido objeto de revisión no aceptada por el CLIENTE; Y manteniéndose en ambos casos, si ello fuera técnicamente posible, vigente el contrato respecto del resto de los servicios contratados.

8.1.3 Las tarifas serán revisadas en función de los costes del servicio contratado. MADRID FIBRA, a través del medio de comunicación elegido en la Solicitud de Servicio, notificará al CLIENTE la revisión de las tarifas que le afecten con una antelación mínima de TREINTA (30) días a la fecha de emisión del recibo correspondiente para su cobro, entendiéndose la conformidad del CLIENTE con la revisión propuesta si en los QUINCE (15) días anteriores a dicha fecha no manifiesta su oposición.

8.1.4 Los precios se actualizarán anualmente, con efectos al primero de enero de cada año, con arreglo al Índice de Precios al Consumo establecido por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que asuma esa función. Dicha variación será repercutida al abonado, sin previa notificación personal.

8.2 Forma de pago

8.2.1 El CLIENTE deberá abonar a MADRID FIBRA la cuota de inscripción, así como, en su caso, el precio por la adquisición de LOS EQUIPOS, según las tarifas vigentes en el momento de la firma del presente contrato. La cuota de inscripción no será reembolsable y de ninguna forma podrá ser conceptuada como depósito, fianza, préstamo, pago a cuenta, u otra figura de naturaleza semejante.

8.2.2 MADRID FIBRA emitirá mensualmente la factura a abonar por el CLIENTE, de conformidad con las tarifas vigentes y aplicando el IVA y los impuestos que resultaren aplicables. Las cuotas mensuales se devengarán el día primero de cada mes, y los servicios, una vez prestados. A estos efectos las facturas emitidas por MADRID FIBRA contienen el concepto por cuotas del mes corriente de su emisión y el concepto de los servicios devengados durante el período de consumo anterior que, con carácter general y salvo acuerdo en contrario no será inferior a un mes. No obstante, MADRID FIBRA podrá adelantar la facturación y el cobro de los importes devengados cuando se produzcan las siguientes circunstancias.

a. El CLIENTE supere el límite de crédito fijado por MADRID FIBRA.

- b. Se produzca la suspensión o interrupción del servicio.
- c. Se extinga el contrato por causa imputable al Cliente.
- d. En casos de fraude o riesgos de impago.

8.2.3 Salvo que en la Solicitud de Servicio se haya definido otra forma de pago, el CLIENTE se compromete a realizar el pago preferentemente mediante domiciliación bancaria, en una sucursal sita en territorio español, manteniendo saldo suficiente en la cuenta bancaria para atender el pago de las cantidades adeudadas. En caso de que la forma de pago sea la domiciliación bancaria, MADRID FIBRA queda expresamente autorizado a girar el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria del CLIENTE especificada en la Solicitud de Servicios. Si la entidad bancaria no atendiera el pago de los recibos girados contra la cuenta bancaria del CLIENTE, por éste se satisfarán todos los gastos que a consecuencia de su devolución haya de soportar MADRID FIBRA. En todo caso el CLIENTE habrá de notificar a MADRID FIBRA el cambio de cuenta bancaria contra la que se giran los recibos para su cobro, autorizándole al propio tiempo a tal fin, y siendo responsable a todos los efectos de esa falta de notificación.

8.2.4 Todos los trabajos realizados por MADRID FIBRA de instalación, mantenimiento, y asistencia técnica, la reposición de materiales, piezas y equipos y los desplazamientos, serán satisfechos por el CLIENTE en un solo pago, incluyendo su importe en la factura inmediatamente siguiente a ejecución y aceptación.

8.2.5 En caso de impago por los servicios de pago por unidad de uso, MADRID FIBRA se reserva el derecho de suspender el acceso a dichos servicios.

8.2.6 El CLIENTE tendrá acceso a los SERVICIOS por él solicitados, los cuales serán utilizables dentro del plazo comunicado por MADRID FIBRA en el momento de la solicitud de la misma. Una vez solicitado un pedido, el CLIENTE podrá anularlo, diferirlo o modificarlo, siempre y cuando no se haya iniciado su prestación. Se podrá incluir la facturación de los servicios de pago por unidad de uso, una vez prestados, en cualquier factura que se emita por la prestación del servicio.

8.2.7 MADRID FIBRA podrá ofrecer el acceso por diferentes medios a servicios de pago por unidad de uso, tales como pago por visión, telecarga, video bajo demanda, etc.

8.2.8 Las llamadas a los servicios de emergencias serán gratuitas.

8.2.9 EL CLIENTE acepta expresamente la validez de las comunicaciones y notificaciones dirigidas tanto a su dirección de correo postal como de correo electrónico o teléfono de contacto, que el mismo haya facilitado a estos efectos.

En caso de cambio de domicilio, de dirección de correo electrónico o de teléfono, el cliente se compromete a comunicarlo a la mayor brevedad siendo siempre válidas las notificaciones dirigidas a alguno de los últimos datos facilitados.

8.2.10 MADRIDFIBRA informa al CLIENTE que, de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/ 679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y la LOPD-GDD 3/ 2018 de 5 de diciembre, en caso de impago o mora de algunas de las cantidades previstas en el contrato, sus datos personales podrán ser incluidos en los ficheros de morosidad ICIREN e INCER, que los tratarán para que puedan ser consultados por aquellas personas físicas o jurídicas que acrediten tener un interés legítimo en dicha información

8.2.11 Durante la prestación del servicio al CLIENTE, MADRID FIBRA podrá insertar mensajes recordatorios de la situación de mora a fin de informarle de su obligación de pago, preservando en todo caso el secreto de las comunicaciones y la intimidad del CLIENTE.

8.2.12 El retraso en el pago de más de treinta días naturales desde la presentación al cobro de la factura, implicará el devengo de intereses de demora que será el interés legal del dinero incrementado en dos puntos, todo ello sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse. Los intereses de demora se calcularán por días, basados en un año de 360 días.

8.3 Facturación

8.3.1 El CLIENTE podrá solicitar a MADRID FIBRA la facturación desglosada de los servicios básicos y, en su caso, los adicionales contratados, con carácter gratuito, excepto el detalle de llamadas gratuitas y de bajo coste, cuyo servicio debe solicitarse expresamente, sin perjuicio de que su abono

habrá de hacerse efectivo íntegramente en un acto único, salvado lo dispuesto en materia de servicios de tarificación adicional.

8.3.2 En caso de que el CLIENTE indique en la Solicitud el acceso a sus facturas a través del área privada de cliente en la web de MADRID FIBRA, será este el único medio de envío y recepción de sus facturas. EL CLIENTE podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento, a través de solicitud al email info@madridfibra.es. Recibida dicha solicitud de revocación, EL CLIENTE recibirá las facturas en formato papel, a partir de la siguiente mensualidad no emitida. El envío de facturas en papel no tendrá coste alguno para EL CLIENTE.

8.3.3 En el supuesto de servicio de tarificación adicional, u otros servicios que no se correspondan con comunicaciones electrónicas el alcance de la mencionada desagregación podrá conllevar que, a instancias del CLIENTE, se le entreguen facturas independientes. Ambas partes reconocen expresamente que los registros informáticos de MADRID FIBRA y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios solicitados y efectivamente consumidos por el CLIENTE.

8.3.3 En caso de que EL CLIENTE pague la parte de la factura que corresponda al servicio de comunicaciones electrónicas no podrá ser suspendido en el mismo, sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado en otros conceptos. A estos efectos, en caso de disconformidad con la factura, el CLIENTE tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

Novena. Depósito de garantía

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

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

9.2.1 En el primer supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamenten la exigencia del depósito. En el caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante será la de multiplicar por tres el último recibo.

9.2.2 En el segundo supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos emitidos al titular del contrato o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

9.3 Ausencia de constitución

9.3.1 Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los QUINCE (15) días siguientes al requerimiento fehaciente de MADRID FIBRA, la compañía estará habilitada para proceder a la suspensión del Servicio.

9.3.2 En el caso de exigencia del depósito en el momento de la contratación, ante la falta de constitución del mismo, MADRID FIBRA podrá desestimar su solicitud.

9.3.3 Si transcurrido un nuevo plazo de DIEZ (10) días desde un segundo requerimiento no constituyese el depósito podrá ser dado de baja.

9.4 Devolución

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

9.4.2 Si el CLIENTE con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitase el cambio de titularidad de su abono, MADRID FIBRA podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del CLIENTE. Si el CLIENTE hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. MADRID FIBRA procederá a la devolución del depósito de garantía en el plazo de QUINCE

(15) días a contar desde el siguiente a aquel en el que se cumplan las circunstancias contempladas en los anteriores apartados.

9.5 Riesgo para el Servicio de Telefonía

9.5.1 MADRID FIBRA podrá establecer en la Solicitud de Servicios Condiciones Particulares un riesgo para EL CLIENTE. Cuando EL CLIENTE alcance su límite de riesgo se suspenderá el servicio de forma inmediata.

9.5.2 EL CLIENTE podrá reducir su riesgo mediante pagos adelantados contra su factura.

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

Décima. Inicio y vigencia

10.1 El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización. MADRID FIBRA 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. MADRID FIBRA informa que, en caso de contratación a distancia o fuera del establecimiento mercantil de MADRID FIBRA, 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, el documento de Solicitud de Desistimiento que se encuentra disponible en el área privada del sitio web de MADRID FIBRA. Una vez que dé comienzo la prestación del Servicio y durante un periodo mínimo de 3 meses el coste de la instalación será gratuito, si se incumple dicho periodo mínimo, el CLIENTE deberá hacer frente a los gastos derivados de la instalación de los Servicios, (150€ +IVA).

10.2 En caso de que EL CLIENTE se haya acogido a una promoción con permanencia, tanto de servicios prestados por MADRID FIBRA como de

servicios comercializados por este, el plazo de vigencia del contrato será el establecido en dicha promoción. En caso de que el CLIENTE comunicase su interés en renovar la promoción con 30 días de preaviso a la fecha de finalización de las mismas, dicha renovación implicará en todo caso la renovación de las condiciones de la misma, incluido el periodo de permanencia.

10.3 Los servicios contratados en virtud de este contrato estarán especialmente vinculados al domicilio notificado en la Solicitud de Servicio. En el supuesto de que el CLIENTE tenga intención de recibir los SERVICIOS en un domicilio distinto y alternativo del determinado contractualmente, el CLIENTE deberá comunicarlo a MADRID FIBRA, que tramitará la solicitud de baja, aplicando, si cabe, las consecuencias de la misma recogida en la condición 12. El CLIENTE podrá realizar una nueva Solicitud de Servicios en el nuevo domicilio, que MADRID FIBRA atenderá siempre y cuando se encuentre capacitada para prestar servicios en dicho domicilio

Undécima. Suspensión e interrupción de LOS SERVICIOS

11.1 Suspensión temporal del servicio a instancia del CLIENTE

11.1.1 El CLIENTE con una antigüedad de 6 meses, podrá solicitar a MADRID FIBRA la suspensión temporal del servicio con una antelación de QUINCE (15) días a la fecha de suspensión deseada. La duración de la citada suspensión temporal no podrá ser menor a un mes ni superior a TRES (3) meses.

11.1.2 El período total de suspensión no podrá exceder de NOVENTA (90) días por año natural. En el supuesto de que el CLIENTE suspenda la totalidad de los servicios contratados, MADRID FIBRA cobrará una cuota de mantenimiento de 5€.

11.2 Suspensión temporal de los servicios por impago

11.2.1 MADRID FIBRA podrá suspender temporalmente el Servicio de telefonía fija por retraso ocasional o continuado del CLIENTE en el pago del Servicio por un período superior a 10 días, a contar desde la presentación a éste por MADRID FIBRA del documento de cargo correspondiente, así como cuando descubra que se ha producido falsedad en los datos personales o bancarios proporcionados por el CLIENTE, o cuando la

prestación del Servicio estuviera condicionada a la no superación de un límite de crédito. En caso de suspensión por impago, se mantendrán los servicios para llamadas entrantes, salvo las de cobro revertido, y las salientes de emergencia hasta la interrupción del Servicio o, en su caso, hasta la nueva activación del mismo. Asimismo, MADRID FIBRA podrá suspender temporalmente el servicio cuando, ante un consumo excesivo, se estime que el CLIENTE está incurriendo en una conducta fraudulenta al infringir su obligación de utilización del servicio para uso propio. La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

11.2.2 MADRID FIBRA podrá suspender temporalmente los servicios de televisión, acceso a internet y el de telefonía móvil de terceros por retraso ocasional del CLIENTE en el pago de los servicios por un período superior a DIEZ (10) días, a contar desde la presentación a éste por MADRID FIBRA del documento de cargo correspondiente, así como cuando descubra que se ha producido falsedad en los datos personales o bancarios proporcionados por el CLIENTE, o cuando la prestación de los servicios estuviera condicionada a la no superación de un límite de crédito. El plazo de diez días de retraso en el pago antes mencionado será reducido a 48 horas en el caso de que el CLIENTE haya incurrido en retrasos previos durante la vigencia del contrato. Asimismo, MADRID FIBRA podrá suspender temporalmente los servicios cuando, ante un consumo excesivo, se estime que el CLIENTE está incurriendo en una conducta fraudulenta al infringir su obligación de utilización del servicio para uso propio.

11.2.3 La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

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

11.2.4.1 MADRID FIBRA requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos CINCO (5) días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio de telefonía fija. En el caso del resto de servicios, dicho plazo de preaviso será de 48 horas.

11.2.4.2 La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión.

11.2.4.3 En el supuesto de que el CLIENTE hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, MADRID FIBRA no suspenderá ni interrumpirá el servicio, mientras que la reclamación se esté substanciendo, siempre que el CLIENTE consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a MADRID FIBRA

11.2.5 MADRID FIBRA restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho

11.3 Interrupción del Servicio Telefónico

11.3.1 El retraso en el pago del servicio telefónico por un período superior a TRES (3) meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho a MADRID FIBRA, previo aviso al CLIENTE, a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la interrupción de tales servicios.

11.3.2 Cuando, durante un período de facturación, el CLIENTE sufra interrupciones temporales del servicio telefónico, MADRID FIBRA indemnizará con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

11.3.2.1 El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado

11.3.2.2 Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

11.3.2.3 MADRID FIBRA indemnizará automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho

a una indemnización por importe superior a UN (1) euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado.

11.3.3 En el caso de que EL CLIENTE haya elegido la modalidad de prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados

11.3.4 En interrupciones por causas de fuerza mayor, MADRID FIBRA se limitará a compensar automáticamente al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

11.3.5 No será de aplicación lo dispuesto anteriormente cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

11.3.5.1 Incumplimiento grave por EL CLIENTE de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción. En todo caso, la suspensión temporal o interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.

11.3.5.2 Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

11.3.5.3 Ausencia de suministro eléctrico durante un periodo superior al soportado por los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida de MADRID FIBRA.

11.3.6 Es aplicable a la interrupción del Servicio, lo previsto en la Cláusula Undécima de estas condiciones para el supuesto de suspensión en caso de reclamación de la cantidad adeudada.

11.4 Interrupción del Servicio de Acceso a Internet

11.4.1 Cuando, durante un período de facturación, EL CLIENTE sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, MADRID FIBRA compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, MADRID FIBRA indemnizará automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al CLIENTE.

11.4.2 No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

11.4.2.1 Incumplimiento grave por EL CLIENTE de las condiciones contractuales.

11.4.2.2 Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

11.4.2.3 Ausencia de suministro eléctrico durante un periodo superior al soportado por los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida de MADRID FIBRA.

11.4.3 Es aplicable a la interrupción del Servicio, lo previsto en la Cláusula Undécima de estas condiciones para el supuesto de suspensión en caso de reclamación de la cantidad adeudada.

Duodécima. Extinción del Contrato

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

12.1.1 manipulación por el CLIENTE, sin autorización previa de MADRID FIBRA, de la infraestructura y equipos de MADRID FIBRA. MADRID FIBRA se reserva el derecho a realizar las oportunas acciones legales en caso de que se dé esta causa de extinción

.12.1.2 por denuncia de MADRID FIBRA por incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquiera de las condiciones del presente contrato. Dicha rescisión se producirá de pleno derecho en el momento en que sea apercibido el CLIENTE, que no tendrá derecho a compensación alguna por los pagos realizados hasta ese momento.

12.1.3 por voluntad del CLIENTE, comunicándolo previamente al Servicio de Atención al Cliente de MADRID FIBRA con una antelación mínima de DOS (2) días hábiles al momento en que ha de surtir efectos. MADRID FIBRA no facturará ni cobrará cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al CLIENTE, con posterioridad al plazo de dos días en que debió surtir efectos la baja.

12.1.4 Cese de actividad de MADRID FIBRA

12.2 MADRID FIBRA notificará al CLIENTE, con (1) UN mes de antelación cualquier modificación sustancial del contrato, informando a éste de su derecho a rescindir sin penalización el contrato en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

12.3 Si el CLIENTE que se hubiese acogido a alguna promoción solicita la terminación del contrato durante el periodo en la que esta le esté siendo aplicada, o durante el plazo de permanencia marcado por esa promoción, le será cargado el importe correspondiente por cancelación anticipada en el momento de la baja en la cuenta corriente o tarjeta de crédito notificada.

12.4 Una vez resuelto el presente contrato, el CLIENTE deberá devolver a MADRID FIBRA la totalidad de los EQUIPOS que le hubieran sido cedidos. Si el CLIENTE no entrega los equipos en las oficinas de MADRID FIBRA en un plazo máximo de DIEZ (10) días naturales desde la resolución del contrato, MADRID FIBRA pasará al cobro en la cuenta corriente o tarjeta de crédito notificada el importe correspondiente al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales o similares características que los equipos retenidos (100€). En caso de que el CLIENTE no atienda los pagos debidos, MADRID FIBRA podrá comunicar su morosidad a los ficheros de impagados gestionados por ICIREN e INCER, primeros ficheros en España en intercambiar información en tiempo real sobre solvencia patrimonial y crédito aportada por los propios acreedores y regulado en el artículo 20 de la LOPDGDD

Decimotercera. Cesión del contrato y del Servicio

El CLIENTE no podrá revender o transferir de forma alguna los Servicios.

Decimocuarta. Secreto de las comunicaciones.

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

Decimoquinta. Protección de datos

15.1 A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, MADRID FIBRA informa a EL CLIENTE que con los datos contenidos en el presente contrato se realizarán, bajo la responsabilidad de MADRID FIBRA, los tratamientos necesarios con la finalidad de garantizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con EL CLIENTE, así como labores de información del servicio telefónico y de actividades relacionadas con el mismo. El CLIENTE tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa y a nuestra política de privacidad y protección de datos, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, supresión, limitación, portabilidad y revocación del consentimiento, dirigiendo un email a administracion@madridfibra.es, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad. Los datos que van a ser objeto de tratamiento serán los derivados de la relación contractual con EL CLIENTE (datos de carácter identificativo, de características personales, de circunstancias sociales, empleo, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros y transacciones) los de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por EL CLIENTE. A efectos de lo indicado en el párrafo anterior, se consideran como datos de tráfico los siguientes: a) el número de identificación del abonado; b) el número de abonado que recibe la llamada; c) el tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas; d) la fecha de la llamada. Los mencionados datos de tráfico serán tratados durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago de conformidad con la legislación vigente. MADRID FIBRA se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. EL CLIENTE consiente expresamente que sus datos sean conservados por

MADRID FIBRA por un plazo de 5 años una vez finalizada la relación contractual.

15.2 MADRID FIBRA informa a EL CLIENTE de la posibilidad de enviarle informaciones relativas los SERVICIOS, además de por medio postal o telefónico, por medio del envío de SMS o correo electrónico, siempre y cuando el CLIENTE le haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico de contacto

15.3 MADRID FIBRA se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Concluida la relación contractual los datos serán conservados por un plazo de 5 años, tras los que se procederá a su completa eliminación. No obstante, dicha información estará disponible a solicitud de las autoridades judiciales, el Ministerio Fiscal o de las Administraciones Públicas competentes, durante el plazo de prescripción de las acciones que se pudieran derivar. Transcurrido este último plazo, los datos serán completamente eliminados.

15.4 EL CLIENTE, que así lo haya autorizado en la solicitud de servicios, consiente que MADRID FIBRA analice los datos de los productos con él contratados, el tráfico, facturación, navegación y geolocalización de EL CLIENTE, así como los productos y servicios consultados en la página web de MADRID FIBRA. Ello permite a MADRID FIBRA analizar los datos con el fin de crear un perfil comercial en el que se recojan los gustos, hábitos de consumo y necesidades de EL CLIENTE (p.ej. conocer el alcance y distribución de su consumo de datos y de minutos) para desarrollar acciones comerciales sobre productos y servicios de MADRID FIBRA y poder ofrecerle aquello que más se ajuste a sus intereses y necesidades.

15.5 EL CLIENTE, que así lo haya autorizado en la solicitud de servicios, presta su consentimiento expreso para que MADRID FIBRA obtenga información personal a través de terceros (empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, información sobre las portabilidades históricas realizadas por un determinado número, etc.) para elaborar un perfil comercial de EL CLIENTE a fin de poder ofrecerle aquellos productos y servicios que más se ajuste a sus intereses y necesidades

15.6 EL CLIENTE, que así lo haya autorizado en la solicitud de servicios, consiente que MADRID FIBRA trate sus datos de tráfico, facturación,

navegación y geolocalización para crear un perfil comercial y enviarle, por cualquier medio (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correo postal, etc.) información publicitaria genérica sobre promociones aplicables al servicio contratado, nuevas tarifas, mejora y actualización de los servicios contratados u otros servicios que puedan resultar de su interés.

15.7 EL CLIENTE, que así lo hay autorizado en la solicitud de servicios, consiente que MADRID FIBRA trate sus datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización para crear un perfil comercial y remitirle, por cualquier medio, ofertas personalizadas de los productos o servicios que pudieran resultar de su interés.

15.8 EL CLIENTE podrá retirar en cualquier momento el consentimiento prestado para que MADRID FIBRA realice los tratamientos especificados en los apartados 4 a 7 de esta condición, comunicándolo a la dirección de e-mail indicada en el apartado 1 de esta condición. No obstante, se informa que la retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo.

15.9 EL CLIENTE reconoce haber sido informado de que, en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones.

15.10 EL CLIENTE dispone de toda la información adicional necesaria respecto de las políticas de privacidad y protección de datos de MADRID FIBRA en la página web, a la que podrá acceder a través del siguiente enlace: <https://www.madridfibra.com/copia-de-aviso-legal>.

Decimosexta. Interpretación del contrato y legislación aplicable

16.1 La formación, ejecución, validez e interpretación del presente contrato se regirá por la legislación de España. En todo caso, EL CLIENTE podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

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

16.3 Tanto el CLIENTE como MADRID FIBRA aceptan que, salvo por lo dispuesto por la legislación aplicable, mantendrán la confidencialidad

respecto a la existencia y resultados del procedimiento arbitral, así como el contenido del mismo, y solicitarán a los árbitros que mantengan la misma obligación de confidencialidad.

Decimoséptima. Derecho de desistimiento en contratación a distancia

17.1 En el supuesto en que el CLIENTE haya contratado a distancia, tendrá derecho a desistir de la contratación efectuada en el plazo de 14 días naturales desde la fecha de la solicitud de contratación.

17.2 Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, al departamento de Atención al Cliente, el documento de Solicitud de Desistimiento disponible en el área privada del sitio web de MADRID FIBRA.

17.3 En caso de que dé comienzo la prestación del Servicio durante el período de desistimiento, el CLIENTE deberá hacer frente a los gastos derivados de la instalación de los Servicios, comunicados al CLIENTE en la Solicitud de Servicios (coste de instalación 150€+IVA, tarjetas SIM 6€). En caso de desistimiento, el Cliente deberá devolver LOS EQUIPOS en las oficinas de MADRID FIBRA en el plazo de diez (10) días desde la fecha efectiva de comunicación del desistimiento. (coste de los equipos 100€)

17.4 En caso de que el CLIENTE no devuelva LOS EQUIPOS en perfecto estado, deberá abonar a MADRID FIBRA la cantidad correspondiente al 100% del valor de LOS EQUIPOS (100€), indicado en la Solicitud de Servicio.

17.5 En caso de que el CLIENTE haya contratado el servicio telefónico, una vez realizada la portabilidad de la numeración solicitada, el CLIENTE es informado y acepta que, a partir de ese momento perderá su derecho de desistimiento, en virtud de lo establecido en el artículo 103 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

Última. Totalidad del contrato

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