

# Contrato de Servicios

902 666 030

**CUMPLIMENTAR CON LETRAS MAYUSCULAS**

Nº  
Distribuidor

Fecha

Promoción

/ /

**AVI Pack**



Iberbanda, S.A.  
Julián Camarillo, 29 B  
28037 Madrid  
C.I.F.: A-61912069

## DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE APELLIDOS NIF

DIRECCIÓN - TIPO VÍA NOMBRE VÍA / Nº

C.P. LOCALIDAD MUNICIPIO PROVINCIA

TELÉFONO 1 TELÉFONO 2 E-MAIL

Nº DE CUENTA - - -

**Dirección de Instalación** (Dirección arriba indicada)

DIRECCIÓN - TIPO VÍA NOMBRE VÍA / Nº

C.P. LOCALIDAD MUNICIPIO PROVINCIA

## Características del Servicio de Acceso a Internet de Alta Velocidad AVIPack

### Características Básicas

Ancho de banda	Cuota de alta	Cuota mensual
AVIPack 256 Kbps (1)	75 €	39 €
AVIPack 512 Kbps (2)	75 €	45 €

### Características Opcionales (AVI)

Concepto	Cuota de alta	Cuota mensual
Dirección IP fija	12 €	6 €
<b>Resto de características consultar</b>		

(1) Incluye Servicio de Acceso a Internet AVI 256 Kbps y una línea con servicio de Voz AVITel, con 300 minutos de llamadas gratis a teléfonos fijos nacionales.

(2) Incluye Servicio de Acceso a Internet AVI 512 Kbps y una línea con servicio de Voz AVITel, con 300 minutos de llamadas gratis a teléfonos fijos nacionales.

## Observaciones

## Acuerdo con el cliente

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

Por el cliente:

Por IBERBANDA:

Fdo: D. Luis Miguel García

En , a de de



## CONDICIONES CONTRACTUALES DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE IBERBANDA

- 1.- OBJETO.** Por el presente contrato, IBERBANDA pone a disposición del Cliente, el Servicio de Acceso a Internet y el Servicio telefónico disponible al público (en adelante, "el Servicio"). La prestación del Servicio de Acceso a Internet consistirá en proporcionar al Cliente, de acuerdo a la configuración fijada en el presente contrato, el acceso a Internet mediante el empleo de redes de acceso a Internet, permitiendo la comunicación bidireccional con otros ordenadores conectados a Internet. La prestación del Servicio de Acceso a Internet se llevará a cabo por medio de los siguientes elementos:
- Equipo con interfaz Ethernet de Interior.
  - Panel de radio exterior.
  - Cable coaxial de un máximo de quince (15) metros de longitud que conecta los dos elementos anteriores.
- Por otro lado, la prestación del Servicio telefónico disponible al público consiste en la posibilidad de cursar llamadas urbanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de flujo móvil en el modo de acceso directo a través de la red telefónica fija disponible al público desde un número o números que se le asignen al Cliente.
- 2.- TARIFAS.** El Servicio prestado será facturado al Cliente según las tarifas en vigor en cada momento. El importe del Servicio se verá incrementado por los impuestos que resulten de la aplicación durante la vigencia del presente contrato. Las tarifas vigentes a la firma de este documento para el Servicio contratado son las que figuran en la hoja que contiene los datos identificativos del Cliente y la descripción del Servicio contratado y que forma parte integrante del presente contrato. IBERBANDA podrá actualizar los precios y/o descuentos del Servicio, que serán publicados y comunicados a la Administración y a las asociaciones de consumidores y usuarios con, al menos, diez (10) días de antelación a su entrada en vigor. IBERBANDA notificará al Cliente con la debida antelación la actualización de los precios y/o descuentos, disponiendo de un periodo de quince (15) días desde la recepción de la notificación para comunicar a IBERBANDA su aceptación a dicha actualización. Transcurrido dicho plazo sin comunicación en contra por parte del Cliente, la actualización se considerará aceptada y será efectiva desde el momento indicado en la notificación.

- 3.- FACTURACIÓN Y PAGO.** IBERBANDA facturará al Cliente las cantidades que éste deba abonar por la prestación del Servicio contratado. El Cliente tendrá derecho a obtener facturas independientes por cada Servicio contratado. IBERBANDA emitirá facturas mensuales, en el día 10 de cada mes, en el domicilio del Cliente. La factura telefónica contemplará el desglose del coste de todas las llamadas de conexión efectuadas mediante la marcación de números atribuidos al Servicio de acceso a Internet correspondientes a los servicios cuya facturación dependa de IBERBANDA. Dicho desglose será gratuito, pudiéndose agotar en un concepto conjunto todas las llamadas efectuadas para la conexión a Internet cuando la factura no se suminsire a través de Internet.

- El periodo de facturación será el comprendido desde el día 10 de cada mes hasta el día 10 del siguiente. La emisión de la factura se producirá diez días después a la conclusión del periodo de facturación. El importe de la primera cuota mensual será proporcional al número de días que el Servicio haya estado disponible dentro del periodo de facturación. Este criterio se aplicará, igualmente, en el caso de que el Cliente solicite una modificación de las características del Servicio.

- IBERBANDA únicamente aceptará la domiciliación bancaria como medio de pago. Excepcionalmente, en el caso de retraso continuado en los pagos por parte del Cliente, IBERBANDA le requerirá para que satisfaga el importe, pudiendo, en estos casos, utilizar los siguientes medios de pago: pago en ventanilla, letras, cheque, ingreso a cuenta, transferencia bancaria y tarjeta de crédito.

- 4.- VIGENCIA DEL CONTRATO.** El contrato no entrará en vigor hasta que se hayan cumplido las siguientes condiciones:
- a) Comprobación de la viabilidad técnica por parte de IBERBANDA de la localización de las potenciales instalaciones para la prestación del Servicio.
  - b) Obtención del consentimiento de los propietarios del inmueble para el acceso e instalación de los equipos y terminales por parte de IBERBANDA, en el supuesto de que el Cliente no fuera el propietario del local o edificio donde se presten el Servicio.
  - c) La firma del contrato por parte del Cliente.

- 5.- PRESTACION DEL SERVICIO.** La firma del acto de aceptación del Servicio por parte del Cliente, supone su plena conformidad a la instalación y activación del Acceso. Si el Cliente así lo solicita, podrá hacerlo por escrito a la sede social de IBERBANDA, la factura telefónica contemplará el desglose del coste de todas las llamadas de conexión efectuadas mediante la marcación de números atribuidos al Servicio de acceso a Internet correspondientes a los servicios cuya facturación dependa de IBERBANDA. Dicho desglose será gratuito, pudiéndose agotar en un concepto conjunto todas las llamadas efectuadas para la conexión a Internet cuando la factura no se suminsire a través de Internet.

- 6.- PARAMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** Desde el momento en que el Cliente solicita el Servicio, y una vez cumplidas las condiciones señaladas en los puntos a), b) y c) del punto 4, el plazo máximo en el que IBERBANDA comenzará a prestar el Servicio al Cliente será de cinco (5) días laborales. IBERBANDA garantiza la resolución de posibles incidencias técnicas en un plazo de cuatro (24) horas, en horario de 8:00 a 24:00 horas de lunes a domingo.

- En el caso de incumplimiento de los compromisos de calidad, el Cliente podrá requerir la compensación correspondiente al concepto incumplido de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

- 7.- MODIFICACIONES DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.** La modificación de las características del Servicio ha de ser comunicada por escrito por el Cliente o, por persona debidamente autorizada, a IBERBANDA a través de los canales de comunicación que IBERBANDA tenga habilitados al efecto (solicitud por escrito, llamada telefónica al Centro de Atención al Cliente, o a través de la dirección de IBERBANDA en Internet). IBERBANDA, una vez recibida la comunicación, procederá a efectuar la modificación solicitada por el Cliente. La activación de la modificación efectuada dará comienzo al periodo de facturación con la configuración de las nuevas características. IBERBANDA notificará al Cliente la modificación realizada, así como la disponibilidad de su uso por el Cliente remitiéndolo, igualmente, una hoja de solicitud de modificación con la nueva características del Servicio. El Cliente se compromete a firmar y enviar dicha solicitud al domicilio de IBERBANDA dentro de los siete (7) días siguientes al de su recepción al domicilio de IBERBANDA. En cualquier caso, la falta de remisión por parte del Cliente de la hoja de solicitud de modificación con las nuevas características de los compromisos de calidad, o no anulará ni invalidará la petición o solicitud escrita inicial. El Cliente tiene derecho a solicitar la desconexión del servicio de tarificación adicional y el de llamadas interconectadas. La solicitud deberá ser remitida por escrito a la sede social de IBERBANDA, quien, en el plazo de diez (10) días desde su recepción, procederá a tramitar la solicitud respecta. Si posteriormente, el Cliente decide dejar sin efecto la desconexión solicitada, deberá igualmente remitir una nueva solicitud al domicilio social de IBERBANDA para que ésta proceda a dar de alta el servicio previamente desconectado.

- 8.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES.** Los traslados o cambios de ubicación física de las instalaciones del Cliente, dan derecho a IBERBANDA a cobrar una cuota adicional por la necesidad de reinstalación de los equipos. La cuota varía en función del traslado y de la posible reutilización del antiguo equipo del Cliente. IBERBANDA, con carácter previo al traslado o cambio de ubicación de las instalaciones de Cliente, comunicará al cliente el coste que dicho traslado o cambio supone.

- 9.- OPERACIONES DE MANTENIMIENTO.** IBERBANDA podrá, durante el tiempo estrictamente necesario retirar el Servicio o establecerlo por una ruta alternativa a fin de efectuar pruebas, operaciones de control, ajustes y mantenimiento con la finalidad de asegurar el buen estado de funcionamiento del Servicio (Operaciones Planificadas), sin perjuicio de la obligación de permanencia y continuidad en el Servicio a la que IBERBANDA se encuentra obligada con carácter general. En dicho caso, se comunicará al Cliente o al propietario del inmueble, con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas. Estas operaciones Planificadas, siempre que sea posible, se efectuarán de acuerdo con el Cliente en un momento aceptado para ambas partes, y, en cualquier caso, se realizarán preferentemente y siempre que sea posible, en las horas de menor probabilidad de utilización del Servicio. En caso de operacione No Planificadas, IBERBANDA indemnizará al Cliente por una cantidad que será, al menos, igual al promedio del importe facturado por este Servicio durante los meses inmediatamente anteriores a la interrupción del Servicio.

- 10.- ACCESO A LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE IBERBANDA DE UN TERCERO.** El Cliente se compromete a permitir el acceso, a obtener el permiso para que IBERBANDA (o sus empleados o las personas que ésta designe y estén debidamente identificados) o persona de un tercero, acceda, a las instalaciones del Cliente en las que estén ubicados los equipos propiedad de IBERBANDA o de un tercero cuando sea necesario o conveniente con objeto de:
- a) Instalar equipos con ocasión de la puesta en marcha del Servicio así como ulteriores modificaciones solicitadas por el Cliente.
  - b) Retirar equipos por motivo de baja en el Servicio o por la extinción del contrato.
  - c) Realizar las necesarias operaciones de mantenimiento.
  - d) Efectuar las actuaciones necesarias para la reparación de averías o interrupción del Servicio.
  - e) Ampliar instalaciones para dar servicio a otros clientes.
  - f) Cualquier otra actuación en beneficio del Servicio contratado por el Cliente.

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

- 11.- AVERÍAS E INTERRUPTIONES DEL SERVICIO.** En caso de que se produzcan averías, interrupciones o mal funcionamiento en la prestación del Servicio originadas en el equipo o elementos de la red que estén bajo su responsabilidad, IBERBANDA se compromete a solucionar sólo aquellos problemas originados en el equipo o elementos de la red que estén bajo su responsabilidad.

- 12.- OBLIGACIONES DE IBERBANDA.** IBERBANDA asume frente al Cliente las siguientes obligaciones con relación al Servicio:
- a) Prestar el Servicio de forma continuada de acuerdo con las características técnicas y compromisos de calidad establecidos.
  - b) Garantizar al Cliente, en la medida de lo posible, de cualquier eventualidad conocida por IBERBANDA que pueda afectar a la normal prestación del Servicio o a una variación sustancial de sus condiciones.
  - c) Facilitar al Cliente cuantas aclaraciones éste solicite en cuanto a las condiciones del Servicio, la facturación y otros aspectos relevantes de este contrato.

- 13.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** El Cliente se obliga frente a IBERBANDA a:
- a) Usar y conectar con la red de IBERBANDA exclusiva y únicamente terminales, cables, conectores y cualesquiera otros equipos o elementos de equipo expresamente autorizados por dicha conexión, siempre que cuenten con los correspondientes certificados de homologación y aceptación que acrediten el cumplimiento de los estándares de calidad y especificaciones técnicas que sean de aplicación, y cumplir con la normativa en vigor en cuanto a su uso. El Cliente será responsable de los daños causados que pudieran derivarse por la conexión de equipos terminales que no cumplan, o dejen de cumplir, las especificaciones técnicas de conexión a la red de IBERBANDA.
  - b) Cumplir con las obligaciones de pago en los términos de la estipulación tercera. El Cliente no quedará exonerado de su obligación de pagar aunque el Servicio hubiera sido utilizado por persona no autorizada por el Cliente.
  - c) Hacer cumplir con las instrucciones que IBERBANDA transmita en relación con el Servicio.
  - d) Abstenerse de manipular los equipos instalados propiedad de IBERBANDA o de un tercero, siendo responsable de los daños o deterioros que pudieran derivarse por dichos manipuleos.
  - e) Que los locales o edificios en que hayan de llevarse a cabo las instalaciones de los equipos necesarios para la prestación del Servicio reúnan las condiciones medioambientales, de alimentación eléctrica y técnicas precisas, de forma que los equipos terminales funcionen dentro de los límites normales de operación. A estos efectos, el Cliente se obliga a señalar la ubicación de los equipos terminales y el tendido del cableado de los mismos.
  - f) Facilitar a IBERBANDA toda aquella información que, según el criterio de IBERBANDA, sea relevante, para solucionar cualquier tipo de incidencia relativa a la prestación del Servicio.

- En el supuesto de que el Cliente haya contratado un Servicio por el que éste facturado para acceder a las instalaciones de IBERBANDA, deberá cumplir con las indicaciones que les realice el personal de IBERBANDA y con la normativa de régimen interior. En este sentido el Cliente deberá autorizar e identificar debidamente al personal que haya de efectuar cualquier intervención técnica en los locales de IBERBANDA, siendo responsable de cualquier tipo de daño o perjuicio ocasionado durante su estancia.

- Utilizar el Servicio, única y exclusivamente, en el local o dependencia en el cual ha sido instalado por IBERBANDA, estando absolutamente prohibido derivar la prestación del Servicio hacia cualquier otro local o dependencia. El Cliente será responsable de cualquier utilización del Servicio cuya instalación no haya sido realizada por personal de IBERBANDA.

- 14.- EXTINCIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se resolverá por las causas generales admitidas en Derecho y, en particular, por las siguientes:
- a) Por finalización del plazo contractual o de sus prórrogas.
  - b) Por incumplimiento de las presentes condiciones contractuales por alguna de las partes, especialmente la falta o demora en el pago del Servicio por parte del Cliente.
  - c) Por desistimiento unilateral del Cliente, previa notificación por escrito a IBERBANDA de forma fehaciente con una antelación mínima de quince (15) días a la fecha en que desee dar por resuelto el contrato.
  - d) Por la negligente utilización del Servicio por parte del Cliente que pudiera suponer una amenaza a la integridad de la red de IBERBANDA, o bien, al respeto e intimidad de terceros.
  - e) En caso de pérdida por parte de IBERBANDA del título que le habilita para la prestación del Servicio.

- En cualquier caso, la resolución o desistimiento del presente contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones pendientes frente a IBERBANDA. Resuelto el contrato, con independencia de cual sea su causa, IBERBANDA tendrá derecho a la retirada de sus equipos. Con independencia del momento en que se produzca la resolución o desistimiento del presente contrato, el Cliente, si fuera requerido, podrá o deberá abonar los costes de retirada de los equipos en que haya incurrido IBERBANDA.

- 15.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE IBERBANDA.** IBERBANDA será responsable, única y exclusivamente, de los daños y perjuicios causados al Cliente, como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo de forma directa para la prestación del Servicio. IBERBANDA se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio, estableciendo los límites de las mismas. En el caso de que no haya sometimiento de las partes a las Juntas Arbitrales, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada.

- 16.- RECLAMACIONES.** El Cliente deberá dirigir a IBERBANDA las reclamaciones que pueda plantearse en relación con cualquier aspecto de la prestación del Servicio y de su facturación utilizando los canales de comunicación que IBERBANDA tenga habilitados al efecto (solicitud por escrito, servicio telefónico de atención al cliente o comunicación telemática). En el supuesto de que su reclamación no fuera atendida en el plazo de un mes, podrá reproducirla ante las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en la presente. En el caso de que no haya sometimiento de las partes a las Juntas Arbitrales, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada.

- 17.- REEMBOLSOS.** IBERBANDA se compromete a abonar un factura o, en su defecto, en la forma en que las partes mutuamente acuerden, aquellos imports a que el cliente tenga derecho en los casos siguientes:
- a) Cuando el Cliente solicite la devolución de los equipos de IBERBANDA que no se han utilizado.
  - b) Cuando el Cliente solicite la devolución de los equipos de IBERBANDA que no se han utilizado.

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

- El Cliente e IBERBANDA se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información confidencial que incluya de un lado parte dentro del contexto del presente contrato. Tendrá carácter de información confidencial cualquier información que cualquiera de las partes designe a la otra como tal. La obligación de confidencialidad que asumen las partes no será de aplicación a aquella información:

- a) que sea de dominio público,
- b) que haya devenido de dominio público durante la vigencia del contrato,
- c) que se encuentre ya en posesión de las mismas o,
- d) que se hubiese obtenido de terceros no sujetos a la obligación de confidencialidad, todo ello, sin incumplimiento de obligaciones legales o contractuales,
- e) que haya sido requerida por el juez o mediando mandato judicial de organismo estatal.

- 19.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** IBERBANDA se compromete a cumplir lo establecido en la normativa sobre protección de datos de carácter personal. IBERBANDA informa al Cliente del tratamiento de sus datos de carácter personal en la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente y, el envío por medios tradicionales, de información operativa y comercial de los productos y/o servicios de IBERBANDA, salvo que el Cliente notifique por escrito a IBERBANDA la revocación del consentimiento para el envío de estas comunicaciones comerciales.

- La cumplimentación de los datos personales recogidos en la solicitud de contrato es indispensable para la efectiva prestación del Servicio. La no cumplimentación de los datos personales que, en su caso, aparezcan expresamente consignados en la documentación voluntaria, no será óbculo para el Servicio. Igualmente, le informa de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales recabados al amparo del presente contrato. El Cliente podrá solicitar, mediante comunicación escrita a la sede social de IBERBANDA, la no inclusión y/o supresión de sus datos de las Guías Telefónicas y/o de los Servicios de Consulta Telefónica y/o solicitar que se omitan total o parcialmente su dirección u otros datos de carácter personal. De igual forma, el Cliente podrá prohibir, mediante comunicación escrita a la sede social de IBERBANDA, que se divulguen sus datos de carácter personal en su caso, estas o cualquier otra Guías, con fines de venta directa. El Cliente acepta y consiente el almacenamiento y tratamiento de los datos personales por parte de IBERBANDA, así como su comunicación a terceros para labores de información, promoción comercial, contratación y prestación del Servicio. IBERBANDA se compromete a adoptar las medidas necesarias para evitar la alteración, pérdida, acceso a tratamiento no autorizado de los datos de carácter personal, en función del estado de la tecnología.

- El Cliente consiente el tratamiento de los datos personales sobre el que y la facturación para labores de información, formación y promoción comercial de los servicios de telecomunicaciones de IBERBANDA. En el supuesto de que el Cliente deje sin efecto expresamente dicho consentimiento, IBERBANDA se compromete a la destrucción de los datos de carácter personal sobre el trabajo y la facturación relacionados con el Cliente que hubieran sido tratados y almacenados para establecer una comunicación en cuanto termine la misma, salvo los datos necesarios fijados por la normativa vigente para la facturación y los pagos de imbraciones, los cuales se tratarán y almacenarán por el plazo durante el cual pueda exigirse la factura a instancias de la ley, de conformidad con la legislación aplicable, transcurrido el cual serán destruidos.

- 20.- CESIÓN A TERCEROS.** El presente contrato no podrá ser cedido o transferido por el Cliente a terceros sin previo consentimiento expreso y por escrito de IBERBANDA.
- 21.- NOTIFICACIONES.** Serán válidas las notificaciones entre las partes por cualquier medio postal, telefónico o informático que deje constancia fehaciente de su recepción, hechas al domicilio social del Cliente y de IBERBANDA, mientras no sean notificadas a través de otros medios.

- 22.- DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Las presentes condiciones contractuales, junto con la hoja de solicitud del Servicio y demás documentos que se firmen entre el Cliente e IBERBANDA, constituyen el presente contrato. Los citados documentos serán aplicables en los casos de incompatibilidad se aplicará con preferencia lo específico sobre lo general. En el caso de que cualquiera de las cláusulas del presente contrato, fuese declarada contraria a equidad o invalidada por parte de un órgano judicial u otra autoridad competente, dicha invalidez no afectará al resto de las cláusulas que permanecerán vigentes en todos sus términos. En el supuesto de que las condiciones del presente contrato fueran modificadas en sus términos esenciales, se procederá a la redacción de un nuevo documento.

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

## CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO TELEFONICO DISPONIBLE AL PÚBLICO

- 1.- DURACIÓN DEL CONTRATO.** La prestación del Servicio tendrá una duración indefinida, salvo manifestación por alguna de las partes de su intención de resolverlo, mediante comunicación escrita, con una antelación mínima de quince (15) días. IBERBANDA procederá a la conexión inicial del Servicio en el plazo máximo indicado en la Cláusula 4 de las condiciones contractuales (4.- VIGENCIA DEL CONTRATO).

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

- Asimismo, IBERBANDA se reserva el derecho a exigir, en los supuestos señalados a continuación, la constitución de un depósito en garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del presente contrato. El depósito podrá exigirse por parte de IBERBANDA en los siguientes supuestos:
- a) En el caso de que el Cliente haya sido con anterioridad abonado al Servicio y hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
  - b) Si el Cliente hubiera contraído deudas por uno o otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado se retrasan en el pago de los recibos correspondientes.
  - c) Por retraso reiterado en el pago de los recibos del presente contrato.

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

- El requerimiento de constitución del depósito que, en su caso se solicite, se realizará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por parte del Cliente, quien en el plazo de quince (15) días deberá proceder a su constitución o, en su caso, al abono de las cantidades pendientes. En la constitución de la garantía en el plazo de quince (15) días a partir de que el Servicio se le facturará a IBERBANDA, la facturación a IBERBANDA para suspender el Servicio. De igual modo, IBERBANDA podrá, en los diez (10) días siguientes al segundo requerimiento, interrumpir el Servicio si el Cliente no cubre el importe de sus pagos pendientes. IBERBANDA devolverá la fianza o aval bancario, en el plazo de quince (15) días desde el momento en que tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

- Si con anterioridad al pago de los recibos pendientes, el Cliente seiera de baja o solicitara el cambio de titularidad de IBERBANDA podrá ejercitar el depósito por el total de la deuda contratada, quedando el remanente, si existe, a disposición del Cliente.
- 3.- SUSPENSIÓN E INTERRUPTIÓN DEL SERVICIO A INSTANCIA DEL CLIENTE.** El impago total o parcial por el plazo superior a un mes desde la presentación o puesta al cobro de la factura correspondiente podrá dar lugar, previo aviso al Cliente, a la suspensión por parte de IBERBANDA de la prestación del Servicio. La suspensión afectará, únicamente, a la prestación del Servicio correspondiente al contrato al que se refiere la factura cuyo impago haya sido impagado. Así el impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o cualesquiera otros distintos al servicio telefónico disponible al público, únicamente dará lugar a la suspensión de tales servicios, pero no al servicio telefónico. En cualquier caso, el Servicio será mantenido para todas las llamadas entrantes y las llamadas salientes de urgencia. El retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses, dará lugar a la suspensión temporal del Servicio. En los casos de suspensión del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes, dará derecho a IBERBANDA a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del contrato. La suspensión del Servicio se notificará al Cliente, mediante carta con acuse de recibo, con al menos quince días de antelación a la fecha en que se realizará la suspensión efectiva del mismo. Dicha notificación incluirá, el correspondiente requerimiento de pago de lo que se indicará la fecha en que la suspensión se producirá de no haberse producido al pago por parte del Cliente.

- La suspensión del Servicio no podrá realizarse en día festivo ni en vísperas del mismo y no oxime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas y/o gastos correspondientes.

- Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, en el caso de que el Cliente haya presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, IBERBANDA no suspenderá ni interrumpirá el Servicio, mientras que la reclamación se esté subsanando, siempre que el Cliente continúe pagando el importe de sus cuotas. En el caso de que la reclamación sea desestimada, IBERBANDA podrá reanudar el Servicio. En cualquier caso, IBERBANDA reestablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en el que tenga constancia de que el impago adeudado ha sido satisfecho.

- Sin perjuicio de la facultad de suspensión o resolución del Servicio, se aplicarán a las cantidades adeudadas un interés de demora al tipo de referencia EUIHBR incrementado en dos (2) puntos porcentuales, imponiéndose un límite de cinco (5) puntos porcentuales, a partir de la fecha de vencimiento de los recibos. La aplicación del citado interés se efectuará por cada día que transcurre desde la finalización del plazo de diez (10) días anteriormente mencionado, hasta la fecha en que se realice el pago del importe adeudado.

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

- 5.- PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** Sin perjuicio de las compensaciones recogidas en el presente contrato, en el caso de producirse interrupciones temporales del Servicio no justificadas y/o interrupciones imputables a IBERBANDA, ésta deberá indemnizar al abonado con una cantidad que será, al menos, igual al promedio del importe facturado por el Servicio durante los tres meses anteriores a la interrupción prorrateado por el periodo en que se efectúa la interrupción. El abono de la indemnización correspondiente se realizará en la factura del mes posterior al que se haya producido la interrupción del Servicio. La indemnización prevista en el párrafo anterior no será de aplicación cuando la interrupción temporal del Servicio esté motivada por alguna de las siguientes causas: i) por causas de fuerza mayor; ii) por incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del Cliente; iii) por causas de fuerza mayor; iv) por los daños producidos en la red debido a la conexión, por el abonado, de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

- 6.- CAMBIO DE NÚMERO DE ABONO TELEFÓNICO.** El Cliente tendrá derecho a conservar los mismos números de teléfono contratados en el Servicio en caso de cambio de operador, de Servicio o de cualquier índole.
- 7.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE IBERBANDA.** IBERBANDA es responsable únicamente hasta el punto de terminación de red (PTR). El mantenimiento de los equipos de comunicaciones y del cableado interior, conectado a una línea telefónica de IBERBANDA en la sede del Cliente es responsabilidad de éste hasta el punto de terminación de red (PTR), entendiendo por tal el punto que separa el equipamiento del Cliente y el de IBERBANDA.

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

## CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

- 1.- DURACIÓN DEL CONTRATO.** La prestación del Servicio tendrá una duración mínima de un (1) año, considerándose prorrogado por períodos anuales, salvo manifestación en contra por alguna de las partes, mediante comunicación escrita, con una antelación mínima de un (1) mes. El plazo de duración mínima fijado será tenido como condición esencial en la prestación de este Servicio. En el supuesto de desistimiento por el Cliente antes de transcurrir el primer año de vigencia de la prestación de este Servicio, quedará obligado a abonar a IBERBANDA las cuotas mensuales que resten hasta la finalización de dicho plazo.

- 2.- IMPAGO DE FACTURAS.** IBERBANDA podrá suspender el Servicio por la demora en el pago, total o parcial, transcurrido un plazo mínimo de quince días naturales a contar desde el día siguiente al de presentación o puesta al cobro de la factura correspondiente. La suspensión de este Servicio se notificará al Cliente, mediante carta con acuse de recibo, con al menos quince días de antelación a la fecha en que se realizará la suspensión efectiva del mismo. Dicha notificación incluirá, el correspondiente requerimiento de pago de lo que se indicará la fecha en que la suspensión se producirá de no haberse producido al pago del importe adeudado.

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

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

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

- a) Abstenerse de remitir correo electrónico a otros usuarios que no los hayan solicitado, sean o no indiscriminados.
- b) Acceder o tratar de acceder a bases de datos, ordenadores personales o instalaciones o cualquier otro soporte informático, de forma no autorizada.
- c) Obtener o tratar de obtener información de medios propios de IBERBANDA, de carácter confidencial, y en general, de cuantos procedimientos sean necesarios para pretender o conseguir alterar o destruir información de IBERBANDA o de otros proveedores o usuarios.
- d) Tomar parte en actividades que deterioren la calidad del Servicio prestado por otros participantes en la red o interfieren en el uso que aquellos hagan de ésta.

- 4.- PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** La velocidad del acceso, se refiere a la velocidad máxima alcanzable en cada nivel de transporte. El causal máximo garantizado es el 10% del causal máximo contractado en el caso del servicio IPv4 y el 20% en el servicio IPv6. No obstante, la velocidad en cada IP y, por tanto, del acceso a Internet, dependerá en cada momento del tráfico en Internet, del número de internets simultáneas y de otros factores técnicos asociados a esa Red (eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.), por lo que no puede garantizarse y siempre será inferior a la velocidad máxima en cada nivel de transporte.

- 5.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE IBERBANDA.** Respecto al Servicio de Acceso a Internet con conexión dedicada y permanente, IBERBANDA es responsable únicamente hasta el interfaz físico y lógico perteneciente al Cliente. En cuanto a las demás facilidades del Servicio, la responsabilidad de IBERBANDA estará limitada a la configuración de sus servidores y de la red de su propiedad. No obstante, IBERBANDA no es responsable de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio imputables a terceros, ni de las posibles pérdidas de mensajes de correo electrónico provocados por la mala configuración de los servidores por parte del Cliente o por cualquier otra causa.