

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE FIBRA, WIFI Y TELEFONIA INTEGRALES SL (HOLAFIBRA)

### 1. OBJETO DEL CONTRATO.

Mediante la aceptación de las presentes condiciones, el CLIENTE contrata el servicio de acceso directo a Internet, de telefonía fija, y el servicio de acceso al servicio de televisión por cable, así como el alquiler de equipos y el mantenimiento, de acuerdo con la selección realizada por el CLIENTE, y que son prestados por la sociedad Fibra, Wifi y Telefonía Integrales S.L. en adelante holaFIBRA, con CIF número B-93508000, y con domicilio social en / Rosa García Ascot, 2. Edif. Grupo Zonte. 29190, Málaga, que opera en el nombre comercial de holaFIBRA.

En el caso de que el CLIENTE solicite la modificación de los servicios contratados por vía electrónica o telefónica, los nuevos servicios se registrarán por las presentes condiciones generales, por lo que no será necesaria la firma de un nuevo contrato. El pago de la primera factura correspondiente a los nuevos servicios contratados implicará la aceptación de las condiciones generales vigentes en cada momento.

2. CALIDAD. Los niveles mínimos de calidad del servicio comprometidos por holaFIBRA y vigentes en el año en curso serán comunicados a los organismos competentes y publicados en la página web de holaFIBRA: [www.holafibra.com](http://www.holafibra.com). Asimismo, el CLIENTE podrá solicitar el envío gratuito a su domicilio por correo ordinarios del documento de los niveles mínimos de calidad del servicio.

2.1. Indemnización derivada de las obligaciones legales de calidad en materia de telecomunicaciones. En relación al parámetro de tiempo de interrupción del servicio, holaFIBRA se compromete a que el periodo de interrupción del servicio telefónico disponible al público y del servicio de acceso a internet no supere las 47 horas por periodo de facturación, tiempo a partir del cual indemnizará a sus CLIENTES por un valor directamente proporcional al tiempo de pérdida total del servicio.

El cómputo del periodo de interrupción del servicio será el resultado de la suma de los tiempos transcurridos desde que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio hasta el momento del restablecimiento de su normal funcionamiento. A estos efectos, el instante de inicio del cómputo del periodo de interrupción del servicio será el primero de los dos sucesos siguientes:

El de notificación por el CLIENTE del aviso de avería al número 951233900 o bien por la página web de [www.holafibra.com](http://www.holafibra.com) o el del registro del operador de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio. En el supuesto en holaFIBRA supere el parámetro de tiempo de interrupción del servicio establecido en la presente cláusula holaFIBRA se compromete a realizar un descuento en factura, previa solicitud por parte del CLIENTE, igual a:

A. Para el servicio telefónico disponible al público: holaFIBRA se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes cantidades: El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo

realizado; o bien, cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

B. Para el servicio de acceso a internet: Para el supuesto de interrupción del servicio de internet, holaFIBRA se compromete a indemnizar al CLIENTE con la cantidad resultante de obtener el promedio de las cantidades facturadas por este servicio en los últimos tres meses prorrateado por el tiempo de efectiva interrupción del servicio. Además de dichos servicios el CLIENTE podrá contratar servicios o funcionalidades adicionales que podrán ser objeto de tarifas independientes, rigiéndose en lo demás por lo previsto en este contrato.

C. Para el servicio de televisión digital por cable: En caso de interrupción del servicio de televisión digital, holaFIBRA se compromete a indemnizar al CLIENTE, previa solicitud por éste, por una cantidad equivalente a la para proporcional de la cuota mensual del servicio de televisión digital prorrateada por el periodo en el que se efectuó la interrupción.

En todo caso, la no recepción de los servicios de pago por unidad de uso contratados dará lugar a indemnización por una cantidad equivalente a la cantidad pagada por los citados servicios. La indemnización se llevará a cabo mediante un descuento en posteriores facturas mensuales del CLIENTE o mediante una compensación en servicios equivalente, a elección de holaFIBRA.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, holaFIBRA no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción del servicio en los siguientes supuestos: Incumplimiento grave por el CLIENTE o de las personas a su cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de mora en el pago; Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente; Resoluciones administrativas o judiciales; Fallo en el suministro eléctrico; Cuando se produzca como consecuencia de la mala o inadecuada utilización por parte del CLIENTE de los equipos entregados por holaFIBRA; Cuando se produzca como consecuencia de supuestos de fuerza mayor, como tormentas, incidencias meteorológicas, etc.; Operaciones de Mantenimiento de la Red e incidencias técnicas imprevistas; Cuando tenga su causa en ocasionales interrupciones de menos de 10 minutos; Cuando se produzca como consecuencia de la actuación de terceros. holaFIBRA se compromete a indemnizar automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro.

En el supuesto de interrupciones por causas de fuerza mayor, holaFIBRA compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota del abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

2.2. Compromiso por avería. En el supuesto en que una avería tenga una duración inferior a 47 horas y superior a 10 horas, holaFIBRA se compromete a abonar, previa solicitud por parte del CLIENTE, la indemnización proporcional señalada en los puntos A., B. y C. anteriores.

3. CONTRATACION DEL SERVICIO Y SUCESION DEL CONTRATO. El abono a los servicios es personal y el CLIENTE no podrá traspasar sus derechos y responsabilidades a terceros, salvo en los casos previstos en los párrafos siguientes. El CLIENTE utilizará el Servicio en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo así como a cualquier otra que por cualquier motivo pueda tener

acceso al servicio. En caso de fallecimiento del CLIENTE, tendrán derecho a sucederle en el contrato el heredero o legatario, que haya de sucederle en la propiedad o el uso de la vivienda o local en que estén instalados los servicios, y si fueran varios, el que designen los interesados. La sucesión en el abono deberá comunicarse a holaFIBRA en el plazo de seis meses, a partir de la fecha del hecho causante, formalizándose un nuevo contrato. El servicio objeto de este contrato es personal, por lo que no podrá ser objeto de reventa, cesión o explotación comercial a terceros por parte del CLIENTE sin consentimiento expreso de holaFIBRA.

El CLIENTE estará obligado a comunicar a holaFIBRA cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos y en los de domiciliación bancaria, antes de que sean efectivos.

**4. INSTALACION DEL SERVICIO.** holaFIBRA establecerá la conexión al servicio en el plazo de aproximadamente sesenta días naturales desde el pago del 50% de la instalación o la firma del contrato si esta fuera de fecha posterior. holaFIBRA acordará con el CLIENTE la fecha de instalación de los servicios. La instalación del servicio y equipo en el domicilio del CLIENTE se realizará razonablemente según las indicaciones del CLIENTE, aunque por razones técnicas holaFIBRA se reserva el derecho a determinar en función de las mismas la ubicación de los puntos de conexión y el trazado de los cables. holaFIBRA procurará causar las mínimas molestias posibles durante la instalación del servicio y equipo y se compromete a reparar cualquier daño que pudiera ocasionar.

El CLIENTE facilitará, en horas hábiles, el acceso a su domicilio del personal de holaFIBRA o de sus empresas colaboradoras, debidamente autorizado e identificado por aquella, con el objeto de verificar el cumplimiento por parte del CLIENTE de todas las obligaciones estipuladas en estas condiciones generales, así como efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, localización o reparación de averías, comunicándole las anomalías que observe en el plazo más breve posible.

Asimismo facilitará el acceso a fin de retirar, si fuera necesario, el material a la fecha de terminación del contrato y en cuántos casos proceda, legal o contractualmente. holaFIBRA podrá introducir, notificándolo previamente al CLIENTE, cambios en los sistemas, instalaciones y numeración de códigos de CLIENTES y los que exija la organización y necesidades del servicio o la conveniencia y condicionamientos técnicos y/o legales y de progreso. En su caso, la instalación realizada por holaFIBRA en el domicilio del CLIENTE tiene una garantía de un año desde la activación del servicio, quedando excluidos de dicha garantía los daños y desperfectos causados por hechos ajenos a holaFIBRA, por el uso indebido o fuera de lo normal de la instalación, la manipulación, modificación, o reparación de terceros no autorizados por holaFIBRA, negligencia, accidentes, inundación, sobretensiones eléctricas, rayos y causas de fuerza mayor.

**5. EQUIPOS. 5.1. Entregados por holaFIBRA.** holaFIBRA entregará al CLIENTE en perfectas condiciones de uso los materiales, equipos y accesorios (que en adelante se denominarán conjuntamente los "Equipos") necesarios para la prestación del Servicio. Para la recepción del servicio de televisión digital de acceso condicional, holaFIBRA facilitará al CLIENTE un sistema con la función de decodificador. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá utilizar un decodificador de su propiedad, siempre que éste sea abierto y compatible. Los equipos facilitados por holaFIBRA lo serán en régimen de alquiler, compra o cualquier otro título. No obstante el régimen de utilización será el de cesión si las partes no acuerdan expresamente otro; en este caso, el CLIENTE no adquirirá la propiedad de los equipos entregados, ni 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. holaFIBRA podrá solicitar en cualquier momento de vigencia del contrato la constitución de un depósito

de garantía no remunerado, en efectivo o aval bancario, cuyo importe será como máximo el valor de los equipos facilitados; en caso de que una vez requerido por holaFIBRA, el CLIENTE no constituyera la garantía antes citada en el plazo de quince días naturales, holaFIBRA podrá retirar los equipos facilitados o, en su caso, no facilitar los mismos. El CLIENTE es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuada o no autorizado de los equipos entregados, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse.

El CLIENTE deberá custodiar y utilizar adecuadamente los equipos, materiales o sistemas que le sean entregados por holaFIBRA y que sean propiedad del mismo, por lo que en caso de extravío, robo, hurto, desaparición, destrucción o deterioro no derivado del uso ordinario, de todo o parte de los equipos propiedad de holaFIBRA, el CLIENTE deberá informar del suceso a holaFIBRA en el plazo máximo de tres días naturales.

El CLIENTE deberá indemnizar a holaFIBRA por un importe igual a la totalidad de los gastos derivados de la reparación de los equipos deteriorados o averiados o, por la totalidad de su valor inicial a la suscripción del presente Contrato, en caso de extravío, robo, hurto, desaparición, o destrucción, o de averías o deterioros que exija una reparación cuyo coste supere el del equipo averiado o deteriorado; la mencionada indemnización se hará efectiva mediante cargo bancario a favor de holaFIBRA, pudiendo incluirse bien en la factura relativa a los servicios contratados o bien en factura independiente. En aras a proporcionar la continua actualización de los equipos, materiales o sistemas que sean de su propiedad y que hubieran sido entregados al CLIENTE en régimen de alquiler, en caso de desfase tecnológico de los mismos, holaFIBRA podrá sustituirlos, sin cargo para el CLIENTE, por otros de tecnología y prestaciones más avanzadas, siendo de aplicación tarifas vigentes en dicho momento. Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, holaFIBRA garantiza el perfecto estado del equipo en el momento de su entrega al CLIENTE y se compromete, durante la duración de la garantía, a cambiar el equipo en el caso de que se observen vicios o defectos originarios.

El CLIENTE asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse de la configuración, manipulación o del incorrecto uso de dichos equipos. Se llama especialmente la atención sobre el hecho de que el haz de luz láser que emana de los cables de fibra óptica es dañino para el ojo humano, por lo que no debe nunca ponerlo directamente sobre los ojos de ninguna persona. holaFIBRA no será responsable de las infracciones del CLIENTE que afecten a los derechos del fabricante del equipo, incluyendo los derechos del copyright, marcas, patentes, licencias, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial. Una vez resuelto el presente contrato, el CLIENTE deberá, en el plazo de quince días naturales desde la fecha efectiva de la resolución, devolver a holaFIBRA los equipos de su propiedad que le hubieran sido entregados en perfecto estado estético y de funcionamiento.

El CLIENTE deberá devolver a holaFIBRA los equipos que le hubieran sido entregados en perfecto estado estético y de funcionamiento, salvo el normal desgaste por uso de los mismos. Si en el plazo establecido de quince días naturales siguientes a la fecha efectiva de resolución del contrato, el CLIENTE no facilitara la retirada de todos o algunos de los Equipos que en su día le hubieran sido entregados, o si los Equipos devueltos se encontrasen con defectos estéticos y/o de funcionamiento distintos a los que el uso normal de los mismos hubiera causado, el CLIENTE deberá indemnizar a holaFIBRA por una cantidad igual al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales o similares características que los citados Equipos. La mencionada indemnización se hará efectiva mediante cargo bancario a favor de holaFIBRA, pudiendo incluirse bien en la factura relativa a los servicios contratados o bien en factura independiente, o por cualquier otro método de pago especificado por

holaFIBRA. En caso de resolución parcial del presente contrato, lo dispuesto en esta cláusula será de aplicación a los equipos afectados por la mencionada resolución parcial.

5.2. OTROS EQUIPOS. El CLIENTE podrá conectar equipos que no sean propiedad de holaFIBRA, siempre que éstos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente. El CLIENTE será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de holaFIBRA. Cuando el Equipo haya sido entregado en régimen de compraventa, el CLIENTE será responsable del mantenimiento del mismo.

5.3. PERTURBACIONES EN EL SERVICIO. En el caso de una actuación anormal sobre el servicio por parte del CLIENTE que conlleve perturbaciones en la explotación de la red, holaFIBRA se reserva el derecho a suspender el servicio o a denunciar el presente contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones derivadas de cualquier acción por daños y perjuicios.

## 6. MANTENIMIENTO Y AVERÍAS.

Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones propiedad de holaFIBRA se repararán en el plazo más breve posible de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos, desde que ésta tenga conocimiento de aquéllas. El pago de la cuota de abono incluye el mantenimiento de la red hasta el PTR (PUNTO DE TERMINACIÓN DE RED), a menos que el mal funcionamiento sea imputable al CLIENTE. Durante toda la vigencia del presente contrato, y siempre que no se establezca lo contrario, mediante acuerdo entre las Partes, holaFIBRA realizará el mantenimiento ordinario de los equipos entregados en régimen de cesión. No obstante, serán a cargo del CLIENTE todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el CLIENTE o por cualquier técnico no autorizado por holaFIBRA, o usados para un fin distinto del contratado. Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones propiedad de holaFIBRA serán reparadas en el plazo más breve posible, desde que holaFIBRA tenga conocimiento de las mismas.

Cuando la magnitud de la avería o la dificultad de reparación así lo aconsejen o cuando los equipos averiados no pudieran ser reparados en el domicilio del CLIENTE, holaFIBRA podrá proceder a la sustitución de los equipos averiados por otros iguales o de similares características. En caso de avería imputable a holaFIBRA en alguno de los equipos de su propiedad, la comprobación, reparación o sustitución del equipo se efectuará sin cargo alguno para el CLIENTE. Si por el contrario, la avería del equipo fuera imputable al CLIENTE, si se comprobara la no existencia de la misma, o si ésta procediera de un equipo que fuera propiedad del CLIENTE, serán a su cargo los costes que se generen por desplazamiento e intervención de los técnicos autorizados por holaFIBRA, siendo a estos efectos de aplicación las tarifas establecidas en dicho momento por holaFIBRA; todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores.

7. TARIFAS APLICABLES. holaFIBRA cobrará al CLIENTE por la prestación de los servicios las tarifas que en cada momento ésta tenga vigentes. EL CLIENTE recibe junto con el presente contrato una hoja que contiene las tarifas vigentes para la prestación de los diferentes servicios. Adicionalmente en la página web de holaFIBRA: [www.holafibra.com](http://www.holafibra.com) se recogen todas las tarifas vigentes en cada momento. holaFIBRA podrá modificar libremente las tarifas o las condiciones establecidas para la prestación de los servicios. Dichas modificaciones serán debidamente notificadas al CLIENTE. Las tarifas vigentes se incrementarán con los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

**8. GARANTÍAS DE PAGO. 8.1. EN RELACIÓN AL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO.** holaFIBRA podrá exigir, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, la constitución de un depósito de garantía, en efectivo o aval bancario, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de holaFIBRA de denegar el servicio si, a su criterio, el CLIENTE no resulta patrimonialmente solvente. Podrán exigirse depósitos en garantía a los CLIENTES al servicio telefónico disponible al público en los supuestos previstos en la legislación vigente en cada momento y, en particular, en los siguientes casos:

A: En los contratos de abono al servicio telefónico desde ubicación fija solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad CLIENTES del servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad. La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamentan la exigencia del depósito. En el caso de negarse el CLIENTE a su constitución, holaFIBRA podrá desestimar su solicitud.

B. En los contratos de abono al servicio telefónico desde ubicación fija cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado, incurran en demora en el pago de los recibos correspondientes. La cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados 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. En el supuesto de no constituirse el depósito en el plazo de quince días siguientes a su requerimiento fehaciente por holaFIBRA, ésta podrá suspender el servicio contratado. También podrá dar de baja al CLIENTE si transcurrido un nuevo plazo de diez días, desde un segundo requerimiento no se constituye el depósito. El depósito no será remunerado y se cancelará cuando desaparezcan las causas que lo motivaron.

**8.2. EN RELACIÓN A SERVICIOS DISTINTOS AL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO.** Al objeto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato, holaFIBRA podrá solicitar al CLIENTE en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignar al CLIENTE un límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

A. La existencia de cantidades impagadas por el CLIENTE en uno o varios recibos del Servicio.

B. La no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el CLIENTE derivan del presente contrato.

C. El retraso reiterado del CLIENTE en el cumplimiento de sus obligaciones con holaFIBRA

D. La existencia de riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del servicio. La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a holaFIBRA para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender el servicio y resolver el contrato. La solicitud del CLIENTE de resolución del contrato, de cambio de titularidad o de cesión del contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a holaFIBRA para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del CLIENTE.

**9. FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO.**

**9.1. CONDICIONES DE PAGO.** Salvo que el CLIENTE manifieste su voluntad de recibir la factura en papel mediante la selección de la casilla correspondiente en la carátula del

contrato, la factura será emitida en formato electrónico. El uso del sistema de facturación electrónica podrá conllevar un descuento adicional en la factura, que se establecerá en las tarifas aplicables en cada momento.

EL CLIENTE acepta expresamente la emisión de su factura en soporte electrónico, a través de medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. La factura electrónica tendrá los mismos efectos jurídicos que la factura en soporte papel y estará a disposición el CLIENTE a través de la web de holaFIBRA. No obstante, el CLIENTE en cualquier momento, podrá solicitar a holaFIBRA, a través de una solicitud realizada al Número de Atención al CLIENTE o el Área CLIENTE de la web de holaFIBRA, recibir sus facturas en soporte papel. El cambio de soporte se realizará a partir de la emisión de la siguiente factura. Para visualizar la factura en soporte electrónico el CLIENTE deberá ser usuario registrado de la web [www.holafibra.com](http://www.holafibra.com), dándose de alta en el Área CLIENTE "holaFIBRA". Así mismo si el CLIENTE desea recibir una notificación de disponibilidad de la factura en soporte electrónico, holaFIBRA le enviará un aviso a la dirección de correo electrónico que haya facilitado. El pago se realizará por el CLIENTE mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta bancaria que el CLIENTE ha indicado en el registro de los datos, comprometiéndose el CLIENTE a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a holaFIBRA. La fecha en que se debe de realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté abierta la cuenta bancaria reciba la notificación de holaFIBRA con el importe de las cantidades a abonar por el CLIENTE.

EL CLIENTE deberá abonar la cuota de alta en la primera facturación del servicio realizada por holaFIBRA, que podrá coincidir con la fecha de la instalación del servicio contratado. Asimismo satisfará por adelantado el pago de las cuotas mensuales fijas (bonos de telefonía incluidos), y el de las tarifas por consumo se realizarán a mes vencido. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de holaFIBRA y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el CLIENTE.

**9.2. IMPAGO.** El impago por parte del CLIENTE a holaFIBRA de las cantidades debidas por la utilización de los servicios en la fecha en que se deba realizar el pago, debido a causas no imputables a la entidad de crédito en la que se domicilien los pagos, implicará la obligación para el CLIENTE de pagar intereses de demora, sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivar de su incumplimiento. El tipo de demora se devengará desde la fecha en que el pago debió realizarse, siendo dicho interés el legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés de demora se aplicará para el caso de que, como consecuencia de una reclamación, el CLIENTE tenga derecho al reintegro de alguna cantidad.

**9.3. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO A INSTANCIA DE holaFIBRA POR CAUSA DE IMPAGO DE LA FACTURA.** El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período de tiempo superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio, podrá dar lugar, previo aviso al CLIENTE, a su suspensión temporal. La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a internet o de cualesquiera otros distintos del servicios telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios. La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes. En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

Para que la suspensión del servicio pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos: holaFIBRA requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos quince días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio. La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión. La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil.

El retraso en el pago por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago del servicio telefónico, dará derecho a holaFIBRA a la interrupción definitiva del servicio y a la resolución del contrato. Si el pago de las cantidades debidas por el CLIENTE a holaFIBRA, incluyendo intereses de demora, se realizara con anterioridad a la suspensión del servicio telefónico por parte de ésta, holaFIBRA continuará prestando los mismos sin que se origine ninguna obligación adicional por parte del CLIENTE, en todo caso el CLIENTE deberá acreditar a holaFIBRA el pago efectivo de las cantidades debidas. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas por el CLIENTE a holaFIBRA, incluyendo intereses de demora, se realizara con posterioridad a la suspensión del servicio telefónico por parte de ésta, holaFIBRA restablecerá los servicios dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes así como los gastos generados tanto como consecuencia de los impagos como por el cobro de los mismos, incluyendo a estos efectos los intereses de demora gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. Que, en su caso, se hubiesen originado. 9.4. SUSPENSIÓN DE SERVICIOS DISTINTOS AL TELÉFONICO FIJO, A INSTANCIA DE holaFIBRA POR CAUSA DE IMPAGO DE LA FACTURA. holaFIBRA podrá suspender los servicios distintos al de telefonía fija, a partir del día siguiente en que se verifique el impago una vez presentado al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación por los Servicios distintos de telefonía. La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil. No será suspendido el servicio telefónico por impago de los Servicios distintos de telefonía. holaFIBRA podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago de cualquier servicio contratado distinto del de telefonía fija, transcurridos veinte días naturales desde que se hubiera iniciado la suspensión del Servicio, previo requerimiento al CLIENTE por correo postal concediéndole un plazo adicional de quince días naturales para satisfacer la deuda. La mora en el pago de servicios distintos de telefonía no será causa de resolución del presente contrato en lo referente al servicio de telefonía. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión de los servicios de TV y/o acceso a Internet, holaFIBRA restablecerá el servicio al CLIENTE dentro de los siete días laborables siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del pago. A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes así como los gastos generados tanto como consecuencia de los impagos como por el cobro de impagados, incluyendo a estos efectos los gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. Que, en su caso, se hubiesen originado.

10. DESCONEXIÓN/CONEXIÓN DE LLAMADAS A SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y LLAMADAS INTERNACIONALES. EL CLIENTE podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales, especificando la restricción solicitada. Para el ejercicio de las citadas desconexiones/conexiones el CLIENTE deberá dirigirse a holaFIBRA por teléfono al número de atención al CLIENTE 951233900 (o el número que en su caso lo sustituya) que podrá consultar en la web [www.holafibra.com](http://www.holafibra.com) bien por la o bien por la página web de [www.holafibra.com](http://www.holafibra.com) o bien por correo a holaFIBRA, c/ Rosa García Ascot, 2. Edif. Grupo Zonte. 29190, Málaga. holaFIBRA deberá proceder a la desconexión/conexión de los



servicios anteriormente señalados en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la comunicación remitida por el CLIENTE.

11. RECLAMACIONES. EL CLIENTE podrá dirigirse a holaFIBRA, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de su Servicio de Atención al CLIENTE, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive. Las reclamaciones podrán interponerse por el CLIENTE por teléfono al número de Atención al CLIENTE 951233900 (o el número que en su caso lo sustituya) que podrá consultar en la web [www.holafibra.com](http://www.holafibra.com) o bien por la página web de [www.holafibra.com](http://www.holafibra.com) o bien por correo a "holaFIBRA", c/ Rosa García Ascot, 2. Edif. Grupo Zonte. 29190, Málaga. Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de holaFIBRA en el plazo máximo de 15 días naturales podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información, sin perjuicio del derecho del CLIENTE a interponer las reclamaciones oportunas en defensa de sus derechos ante las juntas Arbitrales de Consumo a las que holaFIBRA ha realizado adhesión limitada mediante oferta pública de sometimiento.

12. CAUSAS DE RESOLUCIÓN. El presente contrato se celebra con duración indefinida y se resolverá por las siguientes causas: A. La del título que habilita a holaFIBRA para la prestación de los servicios, sin que de ello se derive derecho del CLIENTE a indemnización alguna; B. Por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente contrato; C. Por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente y de forma fehaciente con una antelación mínima de 15 días hábiles, siempre y cuando haya finalizado su periodo de PERMANENCIA. A tal efecto deberá dirigirse por correo a "holaFIBRA", c/ Rosa García Ascot, 2. Edif. Grupo Zonte. 29190, Málaga. D. Por cambio de domicilio del CLIENTE cuando holaFIBRA no tenga implantada la red en el mismo; La baja, por cualquier motivo, en el servicio de internet conlleva a su vez la baja en el resto de servicios contratados en virtud de las presentes condiciones generales.

En caso de que el CLIENTE no haya remitido a holaFIBRA el ejemplar correspondiente del presente contrato debidamente firmado, en un plazo de 10 días desde que lo recibió, holaFIBRA estará facultado para desistir de dicho contrato, con su consiguiente pérdida de vigencia. Una vez resuelto el contrato, el CLIENTE tendrá derecho a la devolución del depósito de garantía que le hubiera podido ser exigido si procede su devolución, sin pago de interés alguno. En ningún caso, la resolución o el desistimiento del presente contrato exonerará al CLIENTE de sus obligaciones de pago frente a holaFIBRA derivadas de la utilización de los servicios hasta el momento en el que se produzca la efectiva desconexión del CLIENTE de los servicios objeto del contrato, consecuencia de dicha resolución o desistimiento. Sin perjuicio de la resolución del presente contrato y de la aplicación de lo establecido en el mismo en relación con la mora en las cantidades adeudadas por el CLIENTE, holaFIBRA podrá reclamar judicialmente los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación del CLIENTE, así como las cantidades adeudadas o los equipos no devueltos o los devueltos con deterioros y/o daños estéticos y/o de uso. Asimismo, el CLIENTE podrá reclamar los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación holaFIBRA, así como las cantidades que hayan sido cobradas indebidamente. En el caso de resolución del Contrato por mora en el pago de los servicios por parte del CLIENTE, y posterior alta de dicho servicio, el CLIENTE deberá abonar nuevamente a HOLA FIBRA la cuota de alta por el importe vigente en ese momento así como la deuda pendiente de pago, incluidos los gastos administrativos, de abonado, procurador, etc. que se hubieran ocasionado con motivo de las gestiones extrajudiciales o judiciales para recobrar la cantidad adeudada.

Asimismo holaFIBRA se reserva el derecho de no aplicar promociones, ofertas o descuentos al CLIENTE que habiendo incurrido en mora o no habiendo efectuado en algún momento el pago de las correspondientes cuotas o servicios contratados, contrate nuevamente los servicios de holaFIBRA.

13. PROTECCIÓN DE DATOS. A efectos de lo previsto en la normativa sobre la protección de datos de carácter personal, holaFIBRA informa al CLIENTE que los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación de los servicios se incorporaran a un fichero (automatizado y no automatizado) de datos de carácter personal creado por holaFIBRA y bajo su responsabilidad, para las finalidades de mantenimiento y gestión de su relación contractual. Dicho fichero será utilizado para las finalidades expresadas en la presente cláusula, así como en la caratula del presente contrato. Salvo manifestación expresa en contrario, marcando las correspondientes casillas habilitadas en la caratula del contrato, el CLIENTE AUTORIZA A holaFIBRA el tratamiento de sus datos para la promoción comercial de todos los productos y servicios de holaFIBRA y/o, en su caso, para recibir comunicaciones comerciales por vía electrónica. Asimismo, y salvo manifestación expresa en contrario, marcando la casilla habilitada en la caratula del contrato, el CLIENTE autoriza a holaFIBRA el tratamiento de sus datos tráfico y facturación para la promoción comercial y para la presentación de servicios de valor añadido.

El CLIENTE consiente la utilización de sus datos para realizar acciones de formación, información o participar en estudios de mercado y opinión. holaFIBRA informa al CLIENTE que en cualquier momento podrá revocarlos distintos consentimientos especificados en la presente cláusula, así como en la caratula del presente contrato. holaFIBRA le informa del carácter necesario de la cumplimentación de los datos que figuran en la caratula del presente contrato como tales, sin los cuales holaFIBRA no podrá prestar el Servicio, y del carácter facultativo de los que figuren como de cumplimentación voluntaria. holaFIBRA podrá comprobar la solvencia del CLIENTE, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el CLIENTE.

Asimismo holaFIBRA pone en conocimiento del CLIENTE que en caso de no producirse el pago de las cantidades debidas por la prestación de servicios de telecomunicaciones en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos establecidos en la normativa vigente, los datos relativos al impago podrán ser comunicados ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias. Asimismo, se informa al CLIENTE de su facultad de ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la Ley Organica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse a holaFIBRA a tal fin, mediante escrito enviado por correo indicando la solicitud que realiza y acompañando fotocopia del D.N.I., a la siguiente dirección de holaFIBRA: c/ Rosa García Ascot, 2. Edif. Grupo Zonte. 29190, Málaga, Málaga. holaFIBRA se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, y adoptara las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente aplicable en materias de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal. Una vez otorgado el consentimiento por el CLIENTE de acuerdo con lo indicado en la caratula del contrato y a los efectos de que sus datos se incluyan en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) los datos del CLIENTE serán facilitados por holaFIBRA a la comisión del Mercado de las Comunicaciones en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento. Sin perjuicio de ello, el CLIENTE podrá solicitar a holaFIBRA la exclusión de sus datos de las guías telefónica y de los servicios de consulta telefónica de sus datos personales, así como

a que se indique que sus datos personales pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, o que se enmienden errores existentes en sus datos personales.

En base a lo anterior, el CLIENTE podrá ejercitar los derechos anteriormente establecidos en la forma prevista para el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación. En caso de que solicite que sus datos no sean incluidos en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) ha de ser consciente que a través del servicio "Identificación de la línea llamante en destino" se permite la identificación de su número telefónico por el destinatario de la llamada. Asimismo también debe ser consciente de que a través del servicio "Identificación de línea conectada" se permite la identificación del número telefónico del destinatario de la llamada por parte del que la realiza. A estos efectos, si no desea que su número sea identificado deberá ejercitar sus derechos de acuerdo con lo previsto en el apartado relativo a los servicios de identificación de línea de origen y línea conectada.

**14. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.** La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el CLIENTE de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los Servicios o con sus contenidos, que en todo caso se regirán por su normativa específica y por lo dispuesto en el presente contrato. El CLIENTE será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro CLIENTE, de holaFIBRA, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial. En el supuesto en que holaFIBRA detectara el acceso fraudulento por parte del CLIENTE a un servicio de pago de holaFIBRA, adicionalmente a las acciones legales de cualquier índole cuyo ejercicio holaFIBRA se reserva, holaFIBRA podrá imponer al CLIENTE una penalización mínima de 2.000 €.

**15. MODIFICACION DEL CONTRATO.** Las modificaciones contractuales que pudieran producirse con posterioridad a la firma del presente contrato deberán ser comunicadas al CLIENTE con una antelación mínima de un mes a su entrada en vigor. Dentro del mencionado plazo, si el CLIENTE no estuviera conforme con la modificación, podrá comunicar a holaFIBRA su voluntad de resolver el contrato. Transcurrido dicho plazo de un mes sin que holaFIBRA haya recibido notificación alguna, se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones adoptadas.

**16. COMPROMISOS DE PERMANENCIA EN EL SERVICIO.** En su caso el CLIENTE podrá suscribir anexos al contrato mediante los cuales se comprometa a mantener contratado el servicio un determinado periodo de tiempo como consecuencia de la obtención de ventajas, descuentos o equipamiento a precio promocional. En dicho caso, también resultaran de la aplicación los derechos y obligaciones especiales previstos en dichos anexos.

#### **17. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR**

**17.1.** Ninguna de las Partes será responsable de los daños y perjuicios sufridos por la otra Parte que sean consecuencia del incumplimiento por la primera de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, cuando dicho incumplimiento sea debido a caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, el Cliente no quedará liberado por este motivo de las obligaciones de pago derivadas del Contrato.

**17.2.** En el supuesto de que, por causa de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las Partes sea incapaz de cumplir sus obligaciones de conformidad con el presente Contrato, lo comunicará a la otra Parte tan pronto como le resulte posible. En el caso de que holaFIBRA se vea imposibilitado de prestar el Servicio/s durante un período superior a tres (3) meses

debido a esas circunstancias, el Cliente podrá optar por cancelar la prestación del Servicio/s en los centros afectados o resolver el Contrato. Cuando únicamente se vean afectados algunos centros, las Partes cooperarán realizando los esfuerzos razonables para suministrar un servicio sustitutivo.

17.3. Los sucesos a los que se refiere la presente estipulación comprenden con carácter enunciativo y no limitativo, entre otros, los siguientes: a) huelgas parciales o totales, cierres patronales de terceros, inclemencias, epidemias, bloqueo de medios de transporte o de suministros cualquiera que sea su causa, terremoto, incendio, tormenta, inundación, daño producido por el agua; b) restricciones gubernamentales, legales o reglamentarias, así como la resolución, por causa no imputable a holaFIBRA, del contrato o contratos que éste haya suscrito con el propietario o propietarios del software; c) retraso continuado o sistemático en la fabricación, producción o suministro por terceros de cualquier elemento relativo al software o hardware que deba ser suministrado por holaFIBRA, siempre que holaFIBRA haga cuanto contractualmente esté en sus medios para evitar el antedicho retraso continuado o sistemático.

18. ACCESO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA. El servicio de voz prestado por holaFIBRA permite acceder a los servicios de emergencia de manera gratuita.

#### CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEVISION

1. DISPOSICION DEROGATORIA. Este contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el CLIENTE con holaFIBRA para la prestación del mismo servicio.

2. RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS Y CONTENIDOS. Queda prohibida expresamente la utilización del Servicio Contratado para su reproducción, distribución y comunicación pública. En ningún caso podrá difundirse la emisión o el servicio ofrecidos en virtud del presente contrato en locales públicos y, en general, para cualquier uso no autorizado en el presente contrato. Los canales DE PAGO incorporan contenidos temáticos que implican el pago de una cuota mensual adicional. Son contratables únicamente por algunas modalidades de TV digital o HDTV disponibles. holaFIBRA se reserva el derecho a modificar la composición de los paquetes de canales LIBRES y canales DE PAGO. Los programas anunciados, así como los canales de servicios propuestos, podrán ser suprimidos, sustituidos o modificados en su totalidad o en parte, no asumiendo holaFIBRA responsabilidad alguna. holaFIBRA podrá suspender temporalmente la prestación del servicio en los casos en que sea necesario el reajuste de los canales contratados. Todos los supuestos previstos, serán notificados con la suficiente antelación y no afectarán a la línea de programación del Servicio Contratado.

#### CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INTERNET

1. DISPOSICION DEROGATORIA. Este contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el CLIENTE con holaFIBRA para la prestación del mismo servicio.

2. RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS Y CONTENIDOS.

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de acuerdo con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público así como a abstenerse de utilizar el SERVICIO con fines ilícitos.

A estos efectos el CLIENTE se obliga a hacer uso del SERVICIO en los términos previstos en el presente CONTRATO a si como lo previsto en la Política de Uso publicada en la Web de holaFIBRA. En el caso de que cualquier usuario o tercero desee poner en conocimiento de holaFIBRA cualquiera de las actividades prohibidas descritas, deberá enviar una notificación a holaFIBRA, siguiendo las instrucciones descritas en la web [www.holafibra.com](http://www.holafibra.com), bien a través del formulario web (preferentemente) o a través de la cuenta de correo electrónica habilitada a tal efecto: [info@holafibra.com](mailto:info@holafibra.com). [www.holafibra.com](http://www.holafibra.com) no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el CLIENTE o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por holaFIBRA bien que se difundan a través de su red.

Asimismo, holaFIBRA no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el CLIENTE o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por holaFIBRA o a través de la red de holaFIBRA. En el caso de que holaFIBRA, en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el SERVICIO, el CLIENTE no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias. holaFIBRA como operador de redes y proveedor de acceso no originará la transmisión, modificará los datos o seleccionará los datos o a los destinatarios de los mismos, por tanto, no será responsable de los mismos. holaFIBRA, con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios, podrá almacenar en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal los datos a los que acceden los usuarios del SERVICIO, no siendo responsable del contenido de dichos datos, ni de la reproducción temporal de los mismos ya que no modificará dicha información.

El CLIENTE asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. holaFIBRA en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

El CLIENTE se obliga a no utilizar las facilidades y capacidades del SERVICIO para realizar o sugerir actividades prohibidas por la ley. Asimismo, el CLIENTE se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a usar el SERVICIO.

Además, el CLIENTE se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes. Está totalmente prohibido el uso del servicio prestado por holaFIBRA para realizar actividades lícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como atentatorio del respeto e intimidad de las personas. En concreto, se prohíbe que el CLIENTE difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico, o que realice acciones fraudulentas permitan a personas ajenas a este contrato recibir los servicios objeto del mismo. De igual manera, se prohíben todos los actos realizados por el CLIENTE que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de holaFIBRA.

El CLIENTE reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de Acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de



terceros o del propio holaFIBRA, dejando en todo caso indemne a holaFIBRA frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

En el caso de que se realicen las actividades descritas en esta cláusula u otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del CLIENTE y/o por el mismo, será el CLIENTE y no holaFIBRA el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.