

## Condiciones Generales y Particulares de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas de VIVAFIBRA TELECOMUNICACIONES, S.L.

La persona física o jurídica que cumplimente debidamente, suscriba y remita a VIVAFIBRA el formulario de contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas de VIVAFIBRA (el "Cliente"), queda sometido a un acuerdo vinculante con VIVAFIBRA TELECOMUNICACIONES, S.L., con domicilio social en la C/ Cuesta Campos, 6 Bajo, 18300, Loja, Granada, España, y NIF número B-18952416, entidad debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Granada en el tomo 1.412, folio 109, hoja número GR-39191 y inscripción 2 ("VIVAFIBRA"), con sujeción a los siguientes términos y condiciones (las "Condiciones"). Estas Condiciones, junto con el formulario de contratación cumplimentado por el Cliente, así como las futuras modificaciones de estas Condiciones que se realicen de conformidad con la normativa vigente, y sin perjuicio de cualesquiera ofertas comerciales aplicables, promociones o condiciones especiales suscritas por el Cliente, conforman el contrato entre VIVAFIBRA y el Cliente (el "Contrato")

### 1. OBJETO

**1.1** El presente Contrato tiene por objeto regular la prestación de los Servicios de Acceso a Internet, Voz IP y Televisión IP de VIVAFIBRA a sus Clientes (los "Servicios"). Las características particulares de dichos Servicios, así como las distintas ofertas en vigor, promociones y actualizaciones de los Servicios disponibles en cada momento, pueden ser consultadas en el sitio web [www.vivafibra.es](http://www.vivafibra.es) (el "Sitio Web"). Todos ellos (Condiciones, ofertas, promociones y actualizaciones) formarán parte integrante de este Contrato, sin perjuicio de lo que cada oferta, condiciones especiales o anexos a los Servicios estipule.

### 2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

**2.1** VIVAFIBRA se compromete a prestar los Servicios conforme a los compromisos establecidos en estas Condiciones. Por otro lado, el Cliente se compromete a cumplir con cuantas especificaciones y requisitos técnicos sean necesarios, tanto de acuerdo con este Contrato como con la normativa vigente, para el uso y disfrute de cada uno de los Servicios, así como se compromete al abono de las cuotas y tarifas aplicables a los Servicios, disponibles en el Sitio Web ([www.vivafibra.es](http://www.vivafibra.es)). Asimismo, el Cliente está obligado a hacer un uso correcto de los Servicios, conforme a las posibilidades y fines para los que están concebidos.

**2.2** La oferta de Servicios de VIVAFIBRA está destinada, única y exclusivamente, a las personas que residan en las áreas de cobertura de la red que soporta los Servicios (la "Red Soporte"), dentro del territorio español (las "Áreas de Cobertura"). En el Sitio Web se pueden consultar las Áreas de Cobertura de los Servicios en cada momento. El Cliente es plenamente consciente y reconoce haber sido informado con anterioridad de las Áreas de Cobertura donde los Servicios de VIVAFIBRA están disponibles. VIVAFIBRA podrá rechazar la solicitud de alta en los Servicios (o en alguno de ellos) respecto aquellos Clientes que no residan en las Áreas de Cobertura.

**2.3** Los Servicios proporcionados por VIVAFIBRA son para uso y disfrute del Cliente en calidad de usuario final, no pudiendo el Cliente, total o parcialmente, comercializar, revender, ni de otro modo disponer, de sus derechos y/u obligaciones del presente Contrato, sin consentimiento previo por escrito de VIVAFIBRA.

**2.4** En caso de reventa del servicio a terceros, no siendo esta finalidad comunicada inicialmente por el cliente, VIVAFIBRA podrá aplicar las

tarifas dedicadas a tal efecto con carácter retroactivo desde el inicio de este contrato. El precio por Mbps garantizado para el servicio de reventa es, a fecha de este contrato, de 15 euros por Mbps y mes, impuestos no incluidos.

**2.5** VIVAFIBRA podrá ofrecer al Cliente distintas ofertas y promociones para contratar los Servicios, las cuales podrán incluir, en su caso, descuentos, bonificaciones o subvenciones para adquirir en propiedad los Equipos a que se refiere la cláusula 4.2. En dichos casos VIVAFIBRA podrá exigir un compromiso de permanencia en el alta de los Servicios contratados durante un periodo mínimo, en función de las ofertas vigentes en cada momento, el cual se informará expresamente al Cliente.

**2.6** Según los casos, VIVAFIBRA puede facilitar al Cliente un nombre de usuario y/o un código o clave de acceso a los Servicios. Dichos nombre de usuario, código o clave de acceso tienen carácter confidencial, sólo podrán ser utilizados por el Cliente, y éste sólo podrá utilizarlos para acceder a los Servicios, en la forma prevista en estas Condiciones. El Cliente se compromete a mantener dicho código o clave de acceso confidencial, y será el único responsable por la pérdida o robo del mismo.

**2.7** Salvo prueba en contrario, el Cliente reconoce expresamente que los registros de tráfico generados por los equipos de VIVAFIBRA constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

### 3. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS.

**3.1** Sin perjuicio de cualquier otra condición específica aplicable a la oferta contratada por el Cliente, los Servicios de VIVAFIBRA se regirán por estas Condiciones y especialmente por las condiciones particulares establecidas en los siguientes apartados. El Cliente podrá contratar cualquiera de las modalidades de Servicios disponibles de acuerdo con los distintos paquetes u ofertas comerciales que VIVAFIBRA ponga a su disposición en cada momento a través del Sitio Web o de cualquier otro soporte comercial y/o publicitario.

**3.2** El cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos tanto en estas Condiciones como en el Sitio Web de VIVAFIBRA para cada Servicio, es imprescindible y necesario para la prestación de dicho Servicio o Servicios, y por tal motivo el Cliente se obliga a que sus equipos informáticos y terminales de voz o datos (así como los Equipos, definidos más adelante) reúnan las características mínimas para la correcta prestación de los Servicios. Estos requisitos podrán ser modificados por VIVAFIBRA en función de la evolución tecnológica de los Servicios.

#### 3.3 Servicio de Acceso a Internet

**3.3.1** El Servicio de Acceso a Internet proporcionado por VIVAFIBRA permitirá al Cliente acceder a la red Internet mediante las modalidades de conexión y distintas ofertas de ancho de banda ofrecidos por VIVAFIBRA, de acuerdo con el Sitio Web. El Cliente se obliga bajo su exclusiva responsabilidad a realizar un uso lícito del Servicio de Acceso a Internet proporcionado por VIVAFIBRA. VIVAFIBRA, que actúa exclusivamente como prestador de un servicio de intermediación, no controla ni monitoriza el uso que del Servicio de Acceso a Internet realiza el Cliente ni tampoco el contenido transmitido.

**3.3.2** En todo caso, para todas las ofertas de Acceso a Internet ofrecidas por VIVAFIBRA, el ancho de banda, y por tanto, la velocidad de acceso a Internet dependerá en cada momento del tráfico de

Internet, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos asociados a la red Internet, por lo que no pueden garantizarse y siempre serán inferiores a las velocidades máximas indicadas en el Sitio Web.

3.3.3 Entre otros, el Servicio de Acceso a Internet de VIVAFIBRA podrá incluir los siguientes Servicios adicionales dependiendo de la oferta de Servicios contratada por el Cliente (disponibles en el Sitio Web): (i) servicio de correo electrónico; (ii) servicio de hosting o alojamiento de datos; (iii) servicio de dirección IP fija. La prestación de estos Servicios adicionales está vinculada a la prestación del Servicio de Acceso a Internet, de acuerdo con estas Condiciones, así como a la vigencia del presente Contrato.

3.3.4 Para el Servicio de Acceso a Internet, VIVAFIBRA podrá ofrecer distintas ofertas comerciales, bien mediante cuotas fijas mensuales, tarifas planas o bonos (que podrán incluir, o no, todos o algunos de los Servicios adicionales, conjuntamente, o no, con el Servicio de Voz IP y/o el de Televisión IP, como Servicios combinados), con las limitaciones y condiciones que se especifiquen en el Sitio Web. Los Servicios que no estén incluidos en ninguna cuota o tarifa plana que el Cliente pueda haber contratado, se facturarán en función de las tarifas vigentes en cada momento y del consumo realizado por el Cliente.

3.3.5 El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de Acceso a Internet (ni cualquiera de los Servicios adicionales) en contravención de la ley o de estas Condiciones. En concreto, se prohíbe al Cliente la utilización del Servicio de Acceso a Internet para la comisión de ilícitos penales y/o administrativos,

tales como difundir en la red virus o cualquier otro programa o dispositivo susceptible de causar daños a la red o a otros equipos; enviar comunicaciones comerciales no solicitadas; vulnerar derechos de propiedad intelectual o industrial y/o infringir cualquier ley o derecho de terceros. El Cliente será el único responsable por dichas actividades y mantendrá indemne a VIVAFIBRA frente a los daños derivados de dichas actividades.

3.3.6 VIVAFIBRA en ningún caso podrá ser considerada responsable de la calidad, exactitud, actualidad, fiabilidad, legalidad y/o corrección de los contenidos o datos transferidos, accedidos, publicados y/o recibidos por el Cliente a través del Servicio de Acceso a Internet (o de cualquiera de sus servicios adicionales), y asimismo VIVAFIBRA declina toda responsabilidad con respecto a la licitud o procedencia de los contenidos, datos, programas e información de cualquier clase suministrados, accedidos, publicados y/o recibidos por el Cliente a través de dicho Servicio de Acceso a Internet. Por otra parte, VIVAFIBRA no será responsable por ninguna acción u omisión llevada a cabo por terceros a través de Internet que pueda atentar contra los intereses o derechos de propiedad intelectual, industrial, al honor, a la intimidad, a la protección de datos personales y/o a la propia imagen del Cliente.

3.3.7 El Cliente entiende y acepta que el proceso técnico y de transmisión a través del Servicio de Acceso a Internet puede implicar: (i) la transmisión no segura a través de diversas redes públicas; y/o (ii) modificaciones o cambios realizados al objeto de compatibilizar el contenido transmitido, accedido, publicado o recibido con las especificaciones técnicas de conexión de redes o dispositivos.

### 3.4 Servicio de Voz IP

3.4.1 El Servicio de Voz IP proporcionado por VIVAFIBRA consiste en la puesta a disposición del Cliente de un número de teléfono que permitirá al Cliente realizar (o recibir) todo tipo de llamadas vocales salientes y entrantes hacia o desde cualquier operador tercero. Este

Servicio de Voz IP es un servicio diferenciado del servicio telefónico disponible al público, y, de acuerdo con la normativa, está sujeto a una serie de limitaciones técnicas y legales con respecto al servicio telefónico ordinario.

3.4.2 Para que VIVAFIBRA pueda asignar un número telefónico al Cliente (que le permitirá recibir llamadas entrantes), el Cliente deberá disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico donde se provea el Servicio, dependiendo del tipo de número que se le haya asignado (geográfico –con nomadismo limitado a una determinada provincia o distrito no geográfico –con nomadismo limitado a toda el territorio español).

3.4.3 Entre las limitaciones existentes en el Servicio de Voz IP de VIVAFIBRA, de acuerdo con la normativa vigente, está la imposibilidad técnica de gestionar la portabilidad de números desde o hacia otras redes de telefonía, bien sean redes tradicionales de voz u otras redes de Voz IP. No obstante, VIVAFIBRA asumirá el cumplimiento de cualquier obligación de portabilidad que pudiera establecerse regulatoriamente en un futuro en relación con este tipo de servicios y su numeración asociada, siempre previa solicitud por parte del Cliente, que deberá seguir el procedimiento que haya establecido y le haya comunicado ADAMO para realizar la portabilidad. En caso de iniciar el proceso de portabilidad, cuando éste esté disponible, el Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable fijado por la normativa para realizar los trabajos de cambio de operador.

3.4.4 Para el Servicio de Voz IP, VIVAFIBRA podrá ofrecer distintas ofertas comerciales, bien mediante cuotas mensuales, tarifas planas o bonos (que podrán incluir, o no, el Servicio de Acceso a Internet y/o el de Televisión IP, como Servicios combinados), con las limitaciones y condiciones que se especifiquen en el Sitio Web. La realización de llamadas distintas a las incluidas en cualquier cuota mensual, tarifa plana o bono (las cuales se habrán informado previamente al Cliente), o en su caso, las llamadas que el Cliente realice si no hubiera contratado una tarifa plana, se facturarán de forma en función de las tarifas vigentes en cada momento y del consumo realizado por el Cliente.

3.4.5 El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de Voz IP en contravención de la ley o de estas Condiciones. En concreto, se prohíbe al Cliente la utilización del Servicio de Voz IP para la comisión de ilícitos penales y/o administrativos. El Cliente será el único responsable por dichas actividades y mantendrá indemne a VIVAFIBRA frente a los daños derivados de dichas actividades.

### 3.5 Servicio de Televisión IP

3.5.1 El Servicio de Televisión IP proporcionado por VIVAFIBRA permitirá a los Clientes de VIVAFIBRA el acceso a contenidos audiovisuales o multimedia (por ejemplo, programas de TV, vídeo y audio) de forma personalizada para cada Cliente. Previo pago de las cantidades correspondientes, el Cliente podrá acceder a los contenidos multimedia disponibles, para visualizarlos en su terminal de datos o televisor adaptado a este Servicio.

3.5.2 Para el Servicio de Televisión IP, VIVAFIBRA podrá ofrecer distintas ofertas comerciales, bien mediante cuotas mensuales, tarifas planas o bonos (que podrán incluir, o no, el Servicio de Acceso a Internet y/o el de Voz IP, como Servicios combinados), con las limitaciones y condiciones que se especifiquen en el Sitio Web. En este caso, VIVAFIBRA podrá ofrecer el Servicio en la modalidad de pago por uso, tal y como se detalla en la cláusula 6 de estas Condiciones.

3.5.3 VIVAFIBRA es completamente ajena a, no interviene en la creación, ni en la emisión, ni ejerce control previo alguno, sobre los contenidos accedidos, transmitidos, difundidos o recibidos a través del Servicio de Televisión IP. Por tanto, VIVAFIBRA en ningún caso podrá ser considerada responsable de la calidad, exactitud, actualidad, fiabilidad, legalidad y/o corrección de los contenidos o datos transmitidos, accedidos, difundidos y/o recibidos por el Cliente a través del Servicio de Televisión IP, y asimismo VIVAFIBRA declina toda responsabilidad con respecto a la licitud o procedencia de los contenidos, datos, programas e información de cualquier clase suministrados, accedidos, publicados y/o recibidos por el Cliente a través de dicho Servicio de Televisión IP. Por otra parte, VIVAFIBRA no será responsable por ninguna acción u omisión llevada a cabo por terceros que pueda atentar contra los intereses o derechos de propiedad intelectual, industrial, al honor, a la intimidad, a la protección de datos personales y/o a la propia imagen del Cliente.

3.5.4 Los contenidos accedidos a través del Servicio de Televisión IP de VIVAFIBRA podrán estar encriptados o de cualquier otra forma protegidos frente a usos o acceso no autorizados. En cualquier caso, el Cliente se compromete a respetar todas las medidas técnicas dispuestas para proteger los derechos de propiedad intelectual, y cualquier otro derecho de terceros sobre los contenidos.

3.5.5 El acceso a determinados contenidos a través del Servicio de Televisión IP puede estar prohibido a determinadas personas, por ejemplo, para la protección de la juventud y la infancia. El Cliente (y/o en su caso el titular del canal de televisión o contenido emitido) será el único responsable (exonerando, en cualquier caso, a VIVAFIBRA) de evitar que las personas de su entorno que sean menores de edad accedan a contenidos no adecuados para su edad, de acuerdo con la normativa vigente.

3.5.6 Sin perjuicio de otras causas de suspensión temporal contenidas en estas Condiciones, VIVAFIBRA podrá suspender temporalmente la prestación del Servicio de Televisión IP en los casos en que sea necesario llevar a cabo un reajuste en los canales contratados. En este sentido se informará previamente al Cliente sobre cuales serán los programas o canales afectados. Asimismo, ADAMO podrá en cualquier momento modificar, eliminar o sustituir canales dentro de la oferta de canales disponibles.

3.5.7 Al utilizar el Servicio de Televisión IP, se podrán mostrar anuncios visuales y/o sonoros en los canales de televisión o audio, o en los contenidos que el Cliente visualice, tanto en el momento de sintonizar un determinado canal, descargar un contenido, o antes o durante la visualización del mismo. El Usuario acepta visualizar dicha publicidad y reconoce que VIVAFIBRA no será responsable del contenido de los anuncios que emitan terceras personas, ni del cumplimiento que estos hagan de la legislación aplicable.

3.5.8 El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de Televisión IP en contravención de la ley o de estas Condiciones. En concreto, se prohíbe al Cliente la utilización del Servicio de Voz IP para la comisión de ilícitos penales y/o administrativos. El Cliente será el único responsable por dichas actividades y mantendrá indemne a VIVAFIBRA frente a los daños derivados de dichas actividades.

#### 4. RED DE DISTRIBUCIÓN, INSTALACIONES Y EQUIPOS.

4.1 Para poder acceder a los Servicios, el Cliente deberá poseer, en el edificio donde se encuentra su domicilio, los elementos de red e instalaciones necesarias (la "Red de Distribución") para conectar el domicilio del Cliente a la Red Soporte de los Servicios, normalmente

aprovechando las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones ("ICT") existentes en el edificio. Cuando el edificio del Cliente no disponga ya de ella, VIVAFIBRA podrá instalar la Red de Distribución, directamente o a través de tercero por ella designado, de acuerdo a las condiciones específicas acordadas por las partes implicadas para la citada instalación (Cliente, Comunidad de Propietarios y/o cualquier otro tercero que sea necesario). VIVAFIBRA utilizará las ICT existentes en el edificio y, caso de no existir dichas ICT, VIVAFIBRA también podrá gestionar, y el Cliente colaborará para conseguir, las autorizaciones que sean necesarias para proceder a la instalación de la Red de Distribución en el edificio, siempre de acuerdo con la normativa aplicable.

4.2 La realización por parte de VIVAFIBRA de los trabajos para la conexión de la Red de Distribución con la Red de Soporte de los Servicios tendrá la naturaleza de servicios técnico diferenciado del servicio de comunicaciones electrónicas y podrá ser facturado en su caso de manera independiente y por una sola vez en el supuesto contemplado en el apartado 6.4 de las presentes Condiciones Generales.

4.3 Además de la Red de Distribución, para acceder a los Servicios el Cliente deberá contar con una serie de equipos en el interior de su domicilio, que deberán reunir las especificaciones técnicas mínimas que se requieran para conectar los terminales (de voz o datos) del Cliente, a la Red de Distribución y a la Red Soporte de los Servicios, según se han establecido en estas Condiciones, así como aquellas especificaciones y requisitos adicionales que en cada momento VIVAFIBRA comunique al Cliente, en función de la evolución de las tecnologías en que se basan los Servicios (los "Equipos").

4.4 Cuando el Cliente utilice Equipos de su propiedad, estos deberán estar debidamente homologados y ser compatibles con la Red de Distribución. El Cliente será responsable ante cualquier reclamación o daño derivado de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los Equipos que el Cliente utilice para los Servicios y que no sean propiedad de VIVAFIBRA.

4.5 VIVAFIBRA podrá facilitar al Cliente los Equipos necesarios de acuerdo con la cláusula 4.2 anterior, en caso de que el Cliente no disponga de ellos, previa solicitud por parte del Cliente de acuerdo con estas Condiciones y cualquier otra condición específica que VIVAFIBRA comunique al Cliente en relación con dichos Equipos (los "Equipos de VIVAFIBRA"). En todo caso, cualquier Equipo proporcionado por VIVAFIBRA al Cliente en virtud de este Contrato es propiedad de VIVAFIBRA y se cede al Cliente exclusivamente para el uso y disfrute de los Servicios de acuerdo con estas Condiciones. En ningún caso el Cliente podrá vender, ceder, entregar o comercializar dichos Equipos de VIVAFIBRA, ni tampoco trasladarlos fuera del domicilio dado de alta para los Servicios, ni utilizarlos con fines distintos a los previstos en estas Condiciones. En caso de incumplimiento de estas obligaciones, o incluso en caso de pérdida o deterioro de dichos Equipos de VIVAFIBRA por culpa del Cliente, VIVAFIBRA podrá exigir la devolución o el pago del precio abonado por VIVAFIBRA por dichos Equipos de VIVAFIBRA, y en su caso, podrá resolver el Contrato.

4.6 Salvo en los casos en los que así haya sido convenido entre VIVAFIBRA y el Cliente, VIVAFIBRA no prestará servicio alguno de instalación ni mantenimiento de los Equipos de VIVAFIBRA, que serán habitualmente autoinstalables, siendo el Cliente el encargado de su instalación, mantenimiento y configuración de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por VIVAFIBRA a través de su Servicio de Atención al Cliente, o mediante la documentación adjunta a los Equipos de VIVAFIBRA.

**4.7** Con respecto a los Equipos de VIVAFIBRA, VIVAFIBRA no ofrece más garantía sobre el funcionamiento de los Equipos que la exigida legalmente para los mismos. Una vez finalizado el presente Contrato, el Cliente deberá devolver los Equipos de forma inmediata y como máximo en el plazo de un (1) mes desde la fecha de terminación. A tal efecto, facilitará, en su caso, el acceso necesario al personal de VIVAFIBRA para que proceda a la retirada de los Equipos de VIVAFIBRA.

**4.8** Los servicios de mantenimiento que VIVAFIBRA pueda ofrecer dependerán de la modalidad y oferta de Servicios contratada por el Cliente. En caso de que se haya acordado un servicio de mantenimiento de la Red de Distribución y/o de los Equipos de VIVAFIBRA, el mantenimiento y la solución de averías en los mismos sólo podrá llevarse a cabo por personal autorizado por VIVAFIBRA.

**4.9** Las averías que se produzcan en equipos o instalaciones propiedad de VIVAFIBRA serán reparadas a la mayor brevedad, desde que VIVAFIBRA tenga conocimiento de las mismas, pudiendo optar por la sustitución de los mismos cuando la gravedad de la avería lo aconseje, a criterio de los técnicos. En este supuesto, todas las intervenciones se efectuarán sin cargo alguno para el Cliente. No obstante, serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de la Red de Distribución, y/o de los Equipos de VIVAFIBRA, que hayan sido manipulados por personal no autorizado por VIVAFIBRA, o utilizados con finalidades distintas a las dispuestas en este Contrato.

## 5. ALTA DE LOS SERVICIOS

**5.1** VIVAFIBRA conectará al Cliente a la Red, en un plazo de noventa días a contar desde la firma del Contrato, salvo causas de fuerza mayor, causas que escapen del control de VIVAFIBRA o cualquier otra causa especificada en estas Condiciones, previa verificación por VIVAFIBRA de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del Contrato, de la idoneidad y conformidad de las conexiones y requisitos técnicos necesarios para recibir los Servicios, así como a los estudios de viabilidad y/o cuestionarios de requerimientos necesarios para cada uno de los Servicios. A tal efecto, VIVAFIBRA informará al Cliente del día y hora dentro del plazo anteriormente indicado en el que se realizará la conexión inicial, siempre que se haya instalado previamente la Red de Distribución para efectuar dicha conexión, y en su caso, cuando se procederá a entregar los Equipos de VIVAFIBRA (en caso de haber sido contratados por el Cliente).

**5.2** El plazo de conexión inicial indicado en la cláusula anterior podrá ampliarse cuando concurren cualquiera de las siguientes circunstancias (i) la inexistencia en el edificio del Cliente de una ICT debidamente aprobada y preparada para recibir los Servicios; (ii) la necesidad de autorización de la Comunidad de Propietarios del inmueble donde se encuentre el Cliente, o autorización de cualquier tercero ajeno a VIVAFIBRA, para cualquier aspecto relacionado con este Contrato; o (iii) la realización de la verificación previa como indicada anteriormente de las conexiones o instalaciones técnicas, así como en el caso de actuaciones de terceros en la Red de Distribución.

**5.3** Sin perjuicio de lo establecido en las cláusulas anteriores, el Cliente es plenamente consciente de que VIVAFIBRA no podrá realizar la conexión inicial, y por tanto no podrá prestar los Servicios, en los siguientes casos, ajenos a la voluntad de VIVAFIBRA: (i) en caso de que el domicilio comunicado por el Cliente no esté dentro de las Áreas de Cobertura; (ii) en caso de no haberse podido obtener la autorización correspondiente para instalar la Red de Distribución o las ICT necesarias; (iii) en caso de que el Cliente no cumpla los requisitos técnicos de los Servicios, en particular pero sin limitación, que el Cliente no posea los Equipos o instalaciones necesarias; (iv) en caso de que el Cliente solicite la portabilidad de un número, cuando

técnicamente y/o legalmente no sea posible portar dicho número hacia la red de VIVAFIBRA; (v) por cualquier otra causa imputable al Cliente que impida la prestación de los Servicios; (vi) por cualquier causa que no sea imputable a VIVAFIBRA. En dichos casos que imposibiliten completamente la prestación de todos o de un determinado Servicio, el Contrato se entenderá no realizado (para todos o para un determinado Servicio), y VIVAFIBRA devolverá al Cliente cualquier cuota que en su caso hubiera abonado.

**5.4** En general, VIVAFIBRA no será responsable por los retrasos derivados de la imposibilidad de habilitar la puesta en funcionamiento de todos o de alguno de los Servicios por causas ajenas a la voluntad de VIVAFIBRA. No obstante, en el momento en que VIVAFIBRA constatare la existencia de dichas causas ajenas a su voluntad, que retrasen o imposibiliten la puesta en funcionamiento de los Servicios (por ejemplo, una vez realizado el estudio de viabilidad correspondiente), lo comunicará previamente al Cliente, que tendrá la posibilidad de esperar a que los Servicios estén disponibles en su edificio (si esto fuera posible) o de resolver el Contrato (con la correspondiente devolución de cualquier cuota que hubiera abonado).

**5.5** La entrega de los Equipos de VIVAFIBRA y, en su caso, la instalación previa de la Red de Distribución se realizará en el domicilio designado por el Cliente a tal efecto.

**5.6** La prestación de los Servicios por parte de VIVAFIBRA, así como la obligación de pago de la contra prestación por parte del Cliente, se iniciará tan pronto como el Cliente disponga, en su domicilio, de conexión a la Red de Distribución, así como de todos los Equipos e instalaciones técnicamente necesarias.

## 6. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGO

**6.1** Como contra prestación por los Servicios contratados, el Cliente se obliga a satisfacer a VIVAFIBRA las cantidades derivadas de los Servicios consumidos, de acuerdo con las cuotas y tarifas vigentes en cada momento para la modalidad y oferta contratada. El Cliente declara que ha sido convenientemente informado de las cuotas y tarifas aplicables. Las cuotas y tarifas vigentes en cada momento (incluyendo ofertas, promociones, descuentos, cuota inicial y cuotas fijas mensuales para cada Servicio, las cuales incluirán IVA e impuestos aplicables) podrán ser consultadas en el Sitio Web, así como a través del Servicio de Atención al Cliente de VIVAFIBRA.

**6.2** Toda promoción u oferta comercial de tarifas o condiciones especiales que se hallen vigentes en el momento de suscribir el Contrato para cada modalidad, podrá ser de aplicación al Cliente en el momento de contratar los Servicios, de acuerdo con lo establecido en dichas condiciones especiales. El Cliente no podrá beneficiarse de aquellas promociones que VIVAFIBRA pueda llevar a cabo tras la suscripción del Contrato por el Cliente, a menos que las condiciones de dichas promociones establezcan lo contrario.

**6.3** La cuota inicial o de alta se devengará por una sola vez en concepto de contra prestación por la conexión a los Servicios y su importe se incluirá en la primera factura. En su caso, esta cuota de alta inicial no incluirá costes de instalación ni de Equipos proporcionados por VIVAFIBRA.

**6.4** En el supuesto de que, una vez realizados por parte de ADAMO los trabajos de conexión de la Red de Distribución a la Red de Soporte de los Servicios, el servicio de comunicaciones electrónicas sea rechazado por el Cliente, VIVAFIBRA podrá facturar por una sola vez el coste de la conexión, quedando obligado el Cliente a su pago.

**6.5** VIVAFIBRA facturará al Cliente, con una periodicidad mensual, las cantidades que el Cliente deba abonar por la contratación y utilización de los Servicios suministrados, con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento. Las cuotas fijas mensuales correspondientes a la contratación de los Servicios, serán facturadas por avanzado, mientras que, en su caso, las cantidades derivadas del consumo de los Servicios realizado por el Cliente, se devengarán en el mes siguiente. En caso de que por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo correspondiente, VIVAFIBRA podrá presentar al cobro la correspondiente factura en los siguientes periodos.

VIVAFIBRA podrá ofrecer el acceso a diferentes medios o contenidos a través de una modalidad de pago por unidad de uso, tales como (sin limitación) pago por visión (“PayPerView”), pago por descarga, o vídeo bajo demanda (“VideoOnDemand”). El precio por el acceso y uso o visualización de cada contenido será siempre indicado al Cliente, con carácter previo al acceso a dicho contenido. Una vez realizado el correspondiente pago, el Cliente tendrá acceso a los contenidos por el seleccionados, los cuales serán utilizables por el Cliente dentro del plazo comunicado por VIVAFIBRA en el momento de la solicitud de los mismos. Una vez solicitado un pedido, el Cliente podrá anularlo, diferirlo o modificarlo, siempre y cuando no se haya iniciado su prestación. En la facturación de los Servicios se podrán incluir aquellos servicios, contenidos o medios sujetos a la modalidad de pago por unidad de uso, según el uso y consumo que haya realizado el Cliente, una vez que hayan sido prestados por VIVAFIBRA.

**6.6** La factura será emitida en soporte electrónico, que tendrá la misma validez que las facturas en soporte papel, sin perjuicio de la facturación en soporte papel que VIVAFIBRA podrá enviar al Cliente en caso de que éste lo solicite. Las facturas contendrán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican, por los Servicios que se prestan. El Cliente podrá asimismo solicitar, con carácter gratuito, recibir la facturación de forma no desglosada, y/o de forma detallada o no. En caso de que se trate de servicios especiales operados por terceros (ej. servicios de tarifas superiores o de tarificación adicional) VIVAFIBRA reflejará los montos correspondientes una vez haya recibido la información por parte de dichos operadores.

**6.7** En todo caso, VIVAFIBRA podrá adelantar la facturación para el cobro las cantidades devengadas cuando: (i) el Cliente exceda el límite de crédito que se haya fijado para dicho Cliente de acuerdo con estas Condiciones; o (ii) se produzca la suspensión temporal o interrupción definitiva de los Servicios; o (iii) el Cliente incumpla el presente Contrato; o (iv) se produzca un fraude o exista riesgo de impago; o (v) se extinga o finalice el presente Contrato, por cualquier causa.

**6.8** Los pagos se harán efectivos mediante domiciliación bancaria a favor de VIVAFIBRA en la cuenta que haya designado el Cliente, salvo que el Cliente notifique por escrito a VIVAFIBRA su deseo de utilizar otro medio de pago distinto, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

**6.9** Sin perjuicio de las demás consecuencias que, de acuerdo con estas Condiciones, puedan derivarse del incumplimiento (e.g. suspensión temporal o interrupción definitiva de los Servicios, ejecución de los depósitos, fianzas o demás garantías que se hubieran establecido de acuerdo con estas Condiciones), el impago por el cliente de las cantidades debidas por la utilización de los Servicios, devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en dos (2) puntos.

## 7. SUSPENSIÓN TEMPORAL E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS

Vivafibra Telecomunicaciones, S.L. - CIF B18952416 - Cuesta Campos, 6 Bajo C.P. 18300 Loja

958 19 20 21 - [info@vivafibra.es](mailto:info@vivafibra.es) - [www.vivafibra.es](http://www.vivafibra.es)

**7.1** El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un periodo de tiempo superior a treinta (30) días desde el envío al Cliente del documento de cargo correspondiente a la facturación de cualquiera de los Servicios, podrá dar lugar, previo aviso requiriendo el pago al Cliente con una antelación de treinta (30) días, a la suspensión temporal del Servicio o Servicios impagados. En cualquier caso, la suspensión temporal sólo afectará al Servicio o Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora.

**7.2** La suspensión de los Servicios no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes, así como de las cantidades pendientes.

**7.3** En el supuesto de suspensión temporal del Servicio de Voz IP por impago del mismo, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes que no supongan cargo alguno para el Cliente.

**7.4** VIVAFIBRA restablecerá el Servicio o Servicios suspendidos dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho por completo.

**7.5** El retraso en el pago de los Servicios por un período superior a tres (3) meses, o la suspensión temporal de alguno de los Servicios (o de todos ellos) en dos ocasiones, por mora en el pago de dicho Servicio o Servicios, dará derecho a VIVAFIBRA a la interrupción definitiva de dicho Servicio o Servicios, y, en su caso, a la correspondiente resolución del Contrato, comunicándolo al Cliente con quince (15) días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la interrupción.

**7.6** VIVAFIBRA podrá, asimismo, suspender temporalmente o interrumpir definitivamente los Servicios, a su elección, sin que ello dé lugar a indemnización o compensación al Cliente, en los siguientes casos: (i) ante la comisión de un fraude o ante la existencia de un riesgo objetivo de comisión de un fraude; (ii) en caso de daños producidos o que pudieran producirse por el Cliente en la Red de Distribución por el uso de equipos no homologados; (iii) como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito de los Servicios; (iv) por falta de constitución de la garantía solicitada por VIVAFIBRA de acuerdo con este Contrato; o (v) en cualquier caso, por incumplimiento del contrato por parte del Cliente.

**7.7** El Cliente podrá solicitar la suspensión del Servicio de Voz IP por un periodo determinado que no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses, previa solicitud con quince (15) días hábiles de antelación al Servicio de Atención al Cliente de VIVAFIBRA. El periodo de suspensión voluntaria del Servicio de Voz IP no podrá exceder en ningún caso de noventa (90) días por año natural. Durante la suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional al tiempo incurrido en suspensión para dicho Servicio. Finalizado el periodo de suspensión solicitado por el Cliente, VIVAFIBRA procederá a la re-activación del Servicio. En todo caso, los costes de re-activación correrán a cargo del Cliente.

## 8. DERECHO DE DESCONEXIÓN

**8.1** Se informa al Cliente de su derecho de desconectar su línea de los servicios de llamadas internacionales, de los servicios de tarifas superiores, en especial los servicios de tarificación adicional, y de los servicios de pago por unidad de uso. Este derecho de desconexión deberá ejercitarse a través del Servicio de Atención al Cliente de VIVAFIBRA.

**8.2** Se procederá a la desconexión de dichos servicios dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud del Cliente, y en

caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produjera en dicho plazo, serán de cargo de VIVAFIBRA los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó válidamente.

## 9. DURACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

**9.1** El Contrato tendrá una duración indefinida, a contar desde la firma del mismo. No obstante, la validez del Contrato quedará sujeta y condicionada a la previa verificación por VIVAFIBRA de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del Contrato, así como a la idoneidad y conformidad de las conexiones e instalaciones técnicas necesarias para los Servicios, y a los estudios de viabilidad y/o cuestionarios de requerimientos necesarios para cada uno de los Servicios, respecto a los cuales el Cliente reconoce haber sido expresamente informado.

**9.2** El Cliente podrá dar de baja cualquiera de los Servicios, o resolver totalmente el Contrato, en cualquier momento, debiéndolo comunicar previamente a VIVAFIBRA con una antelación mínima de dos (2) días naturales al momento en que haya de surtir efecto. Para agilizar el trámite de baja de un Servicio, VIVAFIBRA ha habilitado la dirección de correo electrónico [bajas@vivafibra.es](mailto:bajas@vivafibra.es), a través de la cual el Cliente podrá solicitar la baja de todos o de alguno de los Servicios que tuviera contratados.

**9.3** Asimismo, el Contrato podrá extinguirse (totalmente, o parcialmente para alguno de los Servicios) por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular por las siguientes causas:

(i) Por cese de la actividad, por la pérdida del título habilitante para la prestación de alguno o de todos los Servicios por cualquier causa y/o por la declaración de concurso de VIVAFIBRA que impida la normal ejecución del objeto del presente Contrato.

(ii) Cuando el Cliente realice actividades ilegales, ilícitas o contrarias a la buena fe y/o el orden público, así como cuando utilice los Servicios contraviniendo la normativa vigente o lo dispuesto en éste Contrato.

(iii) Por incumplimiento grave del Cliente de cualquier disposición del presente Contrato, y especialmente, por la comisión de un fraude (real o presunto, a juicio de VIVAFIBRA).

(iv) Por interrupción definitiva de los Servicios en los supuestos regulados en la cláusula 7 de estas Condiciones.

(v) Debido a cualquier modificación legal y/o técnica que imposibilite la prestación de los Servicios o de cualquiera de sus funcionalidades tal y como fueron contratados.

(vi) En cualquier otro caso dispuesto en estas Condiciones o en la normativa aplicable.

**9.4** En caso de ofertas de Servicios condicionadas a un periodo de permanencia mínima, si el Cliente decide resolver el Contrato o darse de baja de dichos Servicios con anterioridad al plazo acordado o, en el caso de resolución anticipada por parte de VIVAFIBRA por causas imputables al Cliente, el Cliente vendrá obligado a: (i) devolver los Equipos de VIVAFIBRA y rembolsar el importe de todos aquellos descuentos, bonificaciones y promociones de los que haya disfrutado el Cliente en la contratación de cada uno de los Servicios; y (ii) rembolsar el coste de retirada y recogida de los Equipos de VIVAFIBRA prestados en depósito, incluidos los de desplazamiento.

**9.5** La suspensión temporal, interrupción definitiva, resolución o terminación del Contrato o de cualquiera de los Servicios no exonera al Cliente de cumplir con sus obligaciones de pago de las cantidades

devengadas por los Servicios prestados hasta la fecha de suspensión, interrupción, resolución o terminación, ni tampoco exonera al cliente de su obligación de pago cualesquiera otros cargos o importes pendientes de pago o reembolso por el Cliente, así como de hacer frente a cuantos daños y perjuicios le hayan sido ocasionados a VIVAFIBRA como consecuencia de cualquier acto u omisión del Cliente.

## 10. ATENCIÓN AL CLIENTE

**10.1** VIVAFIBRA facilitará al Cliente toda la información sobre los Servicios, cuotas, tarifas, mantenimiento, incidencias, reparaciones y sobre cualquier otra información necesaria para una adecuada prestación de los Servicios, a través del Servicio de Atención al Cliente de VIVAFIBRA disponible en el número 902789890 y en el Sitio Web [www.VIVAFIBRA.es](http://www.VIVAFIBRA.es). También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: VIVAFIBRA TELCOMUNICACIONES, S.L., Atención al Cliente, C/ Cuesta Campos, 6, 18300, Loja (Granada), o por correo electrónico a [clientes@vivafibra.es](mailto:clientes@vivafibra.es), en ambos casos, en atención al responsable del Servicio de Atención al Cliente de VIVAFIBRA.

**10.2** Para presentar cualquier queja, reclamación o incidencia en relación con la prestación de los Servicios, el Cliente podrá dirigirse a VIVAFIBRA por cualquiera de las vías indicadas en la cláusula anterior, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que la motive. En caso de presentar su queja por vía telefónica, el Cliente tendrá derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja.

**10.3** VIVAFIBRA asignará un número de referencia a cada reclamación o incidencia, el cual será comunicado al Cliente, y dará respuesta a la misma por el mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la reclamación. En el caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de VIVAFIBRA en el plazo de un (1) mes, el Cliente quedará facultado para acudir durante los tres (3) meses siguientes, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información o, en su caso, a las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en su normativa reguladora.

**10.4** No obstante, ninguna reclamación, incluso relativa a facturación, facultará al Cliente para rechazar el pago de cualesquiera facturas pendientes o que sean emitidas con posterioridad, que no tengan relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación, sin perjuicio de la posterior resolución de la reclamación interpuesta por el Cliente.

## 11. CALIDAD E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**11.1** VIVAFIBRA prestará los Servicios con sometimiento a los niveles de calidad que le sean aplicables de acuerdo con la normativa vigente, y en particular, aquellos establecidos en estas Condiciones y en las ofertas particulares de los Servicios contratados por el Cliente. Al respecto, VIVAFIBRA informa al Cliente que los Servicios se prestan sobre la red de un tercer operador (la Red Soporte), aplicándose al Cliente de VIVAFIBRA, en condiciones de igualdad, los mismos niveles de cobertura y calidad de la Red Soporte. A través del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá recibir información actualizada sobre los niveles de calidad ofrecidos por la Red Soporte, así como sobre las Áreas de Cobertura.

**11.2** Cuando durante un periodo de facturación determinado el Cliente sufra interrupciones temporales de los Servicios (individualmente considerados) que sean imputables a VIVAFIBRA, ADAMO compensará al Cliente de la siguiente forma:

a. Si el Cliente tuviera contratado una cuota fija por todos los Servicios, o con respecto a aquellos Servicios incluidos en una cuota fija contratada por el Cliente, VIVAFIBRA compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

b. Respecto al Servicio de Voz IP, si el Cliente no tuviera contratada una cuota fija para dicho Servicio, sino que la factura por dicho Servicio para el Cliente está en función del consumo realizado por el Cliente, VIVAFIBRA indemnizará al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: (a) el promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado; o (b) cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

**11.3** VIVAFIBRA abonará automáticamente la indemnización correspondiente de acuerdo con la cláusula anterior, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, siempre y cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro.

**11.4** En relación con la calidad del Servicio de Voz IP y del Servicio de Acceso a Internet, VIVAFIBRA se compromete a compensar al Cliente mediante una indemnización en caso de que el tiempo de interrupción en cada uno de dichos Servicios, individualmente considerados, en un período de facturación (esto es, un mes) determinado, supere las ciento veinte (120) horas naturales, a contar desde que el Cliente haya contactado con el Servicio de Atención al Cliente de VIVAFIBRA para informar sobre la existencia de una posible incidencia en dichos Servicios. En los casos en los que VIVAFIBRA, tras analizar la posible incidencia y comprobar la veracidad de la interrupción por causas técnicas imputables a VIVAFIBRA, concluya que el tiempo máximo de interrupción indicado para cada Servicio ha sido efectivamente sobrepasado, compensará al Cliente con la cantidad proporcional a la factura media del Servicio afectado, prorrateada por el tiempo que haya excedido el compromiso, sin perjuicio de la devolución del importe del Servicio cobrado y no prestado, en la parte alícuota correspondiente al período de interrupción del Servicio afectado. Esta indemnización será efectiva en la factura correspondiente al período de facturación inmediatamente siguiente a aquel en el que se comunique y se valide la indemnización. En cualquier caso, no constituirá falta de disponibilidad a los efectos de esta indemnización la interrupción de los Servicios como consecuencia de: (a) operaciones de mantenimiento de la red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas; (b) averías identificadas en cualquier red no perteneciente a VIVAFIBRA; (c) indisponibilidad de los Servicios por causas imputables al Cliente, caso fortuito o fuerza mayor, y cualquier causa ajena a VIVAFIBRA; (d) cualquiera de las demás causas indicadas en la cláusula 11.6 de estas Condiciones.

**11.5** Debido a la especial configuración de la Red Soporte, y a las características de las tecnologías en que se basan los Servicios, la disponibilidad y prestación de los Servicios vendrá determinada por la disponibilidad de tendido de fibra óptica y de su gestión por el operador correspondiente, así como de la conexión eléctrica en el domicilio del Cliente (puesto que la fibra óptica funciona por haces de luz que dependen del tendido eléctrico del Cliente y de la Red Soporte). Al respecto, VIVAFIBRA no dispone de redundancia en la línea ni de

ningún tipo de línea a de seguridad puesto que únicamente presta Servicios sobre la Red Soporte, que en su caso es gestionada por terceros operadores. VIVAFIBRA recomienda la utilización de soportes adicionales para la utilización de servicios de emergencia y alarmas para prevenir posibles caídas del tendido eléctrico o de la Red Soporte.

**11.6** En cualquier caso, no habrá lugar a indemnización alguna de acuerdo con las cláusulas anteriores cuando la interrupción temporal de los Servicios (bien afecte individualmente a uno de ellos o bien a todos) esté motivada por alguna de las causas siguientes:

(i) Por causas de fuerza mayor.

(ii) Por la incorrecta o inadecuada utilización de los Servicios por parte del Cliente;

(iii) En caso de suspensión temporal o interrupción definitiva de acuerdo con estas Condiciones, y en cualquier caso, por incumplimiento grave del Cliente de las disposiciones de este Contrato, especialmente, pero sin limitación, en caso de fraude o mora en el pago;

(iv) Por los daños producidos en la red por la utilización de equipos no homologados cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente;

(v) Por resolución judicial o administrativa;

(vi) Por servicios operados o proporcionados por terceros;

(vii) Por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten la prestación de los Servicios.

**11.7** No obstante, en interrupciones por causas de fuerza mayor, VIVAFIBRA procederá a la devolución automática al Cliente de los importes de la cuotas abonadas por el Cliente por el Servicio interrumpido, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

## **12. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**12.1** VIVAFIBRA garantiza el secreto en las comunicaciones del Cliente, en virtud de lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones y demás normativa vigente. No obstante, el Cliente autoriza expresamente que se realicen grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el Servicio de Atención al Cliente de VIVAFIBRA, aspecto del que será debidamente informado cuando dicha grabación vaya a tener lugar, de acuerdo con la normativa vigente.

**12.2** A los efectos de lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), VIVAFIBRA se compromete a destinar los datos de carácter personal a los que pudiere acceder en la prestación del servicio contratado, exclusivamente para dicho servicio, con arreglo a las instrucciones del Cliente.

**12.2.1** Información sobre el Responsable del tratamiento:

El Responsable del tratamiento es VIVAFIBRA TELECOMUNICACIONES, S.L., con domicilio social en Loja, C/ Cuesta Campos, 6 Bajo (CP 18300), Granada. En materia de datos personales, puede contactar con VIVAFIBRA mediante correo postal enviado a dicha dirección, a través del teléfono de atención al cliente 958 19 20 21 o enviando un correo electrónico al Delegado de Protección de Datos de VIVAFIBRA a la dirección: [dpo@vivafibra.es](mailto:dpo@vivafibra.es)

#### 12.2.2 Información sobre la finalidad del tratamiento:

La finalidad del tratamiento es la ejecución de la prestación del servicio contratado a VIVAFIBRA. Esta finalidad incluye el tratamiento de datos para:

- Contactar con Usted en relación a actualizaciones o comunicaciones informativas relacionadas con los servicios contratados, incluyendo el envío de encuestas de calidad sobre servicios prestados.
- Con la finalidad de ofrecerle productos y servicios de acuerdo

con sus intereses.

- Con fines de facturación y para poner a su disposición las facturas del servicio prestado.

12.2.3 El tratamiento de sus datos se realizará durante el tiempo necesario para gestionar la prestación de servicios contratados, incluyendo posibles quejas o reclamaciones o el cumplimiento de una obligación legal. Le informamos de que VIVAFIBRA no toma decisiones automatizadas ni elabora perfiles con los datos facilitados.

#### 12.2.4 Legitimación del tratamiento

La base legal para el tratamiento de sus datos es la ejecución del contrato de prestación de servicios que nos vincula con Usted.

#### 12.2.5 Destinatarios de cesiones o transferencias

Le informamos de que únicamente compartiremos sus datos con terceros que nos presten apoyo en los servicios que le ofrecemos.

#### 12.2.6 Derechos de las personas interesadas

Le informamos que puede ejercitar los siguientes derechos en materia de protección de datos ante VIVAFIBRA mediante correo electrónico o postal remitido a las direcciones indicadas en el apartado primero de esta cláusula:

**12.2.6.1 Derecho de acceso a datos personales:** Permite al titular de los datos personales obtener información sobre si en VIVAFIBRA estamos tratando datos personales que le conciernen o no y en tal caso, derecho a solicitar u obtener una copia de los datos personales que VIVAFIBRA almacena.

**12.2.6.2 Derecho de rectificación de datos personales:** Tiene derecho a rectificar información guardada sobre usted si ésta no es precisa, por ejemplo en aquellos casos en que sea errónea o necesite ser actualizada.

**12.2.6.3 Derecho de supresión:** En determinadas circunstancias, tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos personales que le conciernen. VIVAFIBRA no procederá a la supresión de los datos en el supuesto de que el tratamiento sea necesario para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información; para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable; por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con lo previsto en el Reglamento de protección de datos; con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, según lo previsto en el Reglamento, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

**12.2.6.4 Derecho a la limitación:** Permite que el tratamiento de datos se suspenda, de tal manera que se evite por parte de VIVAFIBRA su tratamiento en un futuro. Únicamente permite su conservación para la

formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, o con miras a la protección de los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público importante de la Unión o de un determinado Estado miembro.

**12.2.6.5 Derecho a la portabilidad de los datos:** Permite al interesado recibir sus datos personales y poder transmitirlos directamente a otro responsable en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica o, cuando ello sea técnicamente posible, solicitar su transmisión directa de responsable a responsable.

**12.2.6.6 Derecho de oposición:** El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento a que sus datos personales sean objeto de un tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento o para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.

**12.3** Con el objeto de remitir al Cliente ofertas, promociones o comunicaciones que puedan ser de su interés, el Cliente consiente expresamente que VIVAFIBRA le envíe comunicaciones comerciales publicitarias o promocionales, por cualquier medio de comunicación electrónica, de productos o servicios de telecomunicaciones de valor añadido, o de contenidos de VIVAFIBRA o de terceros que intervengan en la prestación de servicios de valor añadido. Este consentimiento tendrá siempre carácter revocable.

**12.4** Mediante la firma del presente Contrato, el Cliente otorga su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales con las finalidades descritas anteriormente. No obstante, el consentimiento para el tratamiento de datos de tráfico para la prestación de servicios con valor añadido se considerará otorgado desde el momento de la solicitud, uso o acceso por parte del Cliente a dichos servicios de valor añadido. Asimismo, VIVAFIBRA informa al Cliente que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de urgencias, si así fueran solicitados por estos.

**12.5** El Cliente deberá proporcionar obligatoriamente los datos solicitados para la contratación y correcta prestación de los Servicios por parte de VIVAFIBRA. En caso de no proporcionar los datos obligatorios, no se podrán prestar los Servicios. Dichos datos deberán ser verdaderos y actuales. El Cliente se compromete a mantener sus datos personales actualizados en todo momento, así como a comunicar a VIVAFIBRA cualquier cambio en los datos del Contrato, especialmente cambios en sus datos de contacto, en los datos correspondientes al domicilio de facturación y/o en la cuenta corriente de domiciliación de los pagos.

**12.6** En caso de que el Cliente lo solicite, VIVAFIBRA entregará a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones los siguientes datos personales del Cliente, con el fin de que los mismos sean incluidos en los servicios de información telefónica y guías telefónicas sobre números de abonado, cuando sea obligatorio para el tipo de servicio de telefonía prestado por VIVAFIBRA (Servicio de Voz IP): nombre y apellidos o razón social; número de abonado; dirección postal del domicilio. Asimismo, el Cliente podrá solicitar a VIVAFIBRA mediante comunicación escrita y fehaciente, que sus datos sean excluidos, en todo o en parte, de dichos servicios de información y guías telefónicas, a partir del momento en que se haya recibido tal comunicación. Asimismo, y de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos, el Cliente podrá solicitar que se rectifiquen o

modifiquen sus datos cuando los mismo sean incorrectos o incompletos, e igualmente podrá solicitar que los mismos no puedan utilizarse para fines comerciales de terceros distintos de VIVAFIBRA.

**12.7** De acuerdo con lo establecido en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de Conservación de Datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, VIVAFIBRA informa al Cliente de su obligación de conservar los datos generados o tratados en el marco de la prestación de sus Servicios. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados de acuerdo con la Ley, cuando los mismos les sean requeridos a VIVAFIBRA mediante autorización judicial, con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de un delito grave contemplado en el Código Penal o en las leyes penales especiales.

### 13. PROPIEDAD INTELECTUAL

**13.1** La firma del presente Contrato no implicará en ningún caso modificación alguna sobre la titularidad de los derechos de propiedad intelectual o industrial que puedan corresponder a ADAMO, al Cliente o a cualquier tercero.

**13.2** El Cliente declara y garantiza disponer de los derechos y autorizaciones pertinentes para la transmisión, emisión o comunicación pública de cualesquiera contenidos e información mediante los Servicios, en virtud del presente Contrato, debiendo cumplir con cuantas obligaciones, condiciones o licencias se requieran para el uso e instalación de los contenidos o productos a los que tiene acceso o transmite a través de los Servicios prestados por VIVAFIBRA. Por todo ello, el Cliente será enteramente responsable en caso de que utilice, altere, explote, distribuya, copie y/o reproduzca, total o parcialmente, dichos contenidos o información con fines lucrativos o en beneficio de terceros, salvo que medie autorización expresa del titular de dichos derechos, y en general, por el uso que haga de los Servicios.

**13.3** VIVAFIBRA no será responsable del contenido de las informaciones a las que el Cliente tenga acceso a través de los Servicios contratados. El Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para uso personal y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los contenidos o servicios a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización de los Servicios.

### 14. DEPÓSITO DE GARANTÍA

**14.1** En garantía del cumplimiento de las obligaciones de este Contrato, VIVAFIBRA podrá exigir al Cliente, en cualquier momento, la constitución de una garantía en forma de depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignar al Cliente un límite de crédito en la utilización de los Servicios, en los siguientes supuestos: (i) Por la existencia de deudas o cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, del mismo o de otros Servicios, con VIVAFIBRA o con terceros, en tanto subsista la morosidad;

(ii) Por la no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el Cliente derivan del presente Contrato;

(iii) Por el retraso reiterado del Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones frente a VIVAFIBRA; (iiii) Por la existencia de riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito de los Servicios.

**14.2** El requerimiento de constitución del depósito o el otorgamiento del aval se hará por cualquier medio que deje constancia de su

recepción por el Cliente, otorgándole a éste un plazo no menor de quince (15) días para su constitución. En relación con la asignación al Cliente de un límite de crédito, bastará la comunicación previa de VIVAFIBRA al Cliente. La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a VIVAFIBRA para desestimar la solicitud del Cliente de alta en cualquiera de los Servicios, restringir los Servicios, suspender los Servicios y/o resolver el Contrato.

**14.3** La solicitud del Cliente de resolución del Contrato, de cambio de titularidad o de cesión del Contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a VIVAFIBRA para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición el Cliente.

**14.4** En las garantías exigidas por los retrasos reiterados en el pago de las cantidades debidas a VIVAFIBRA, el depósito se devolverá cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por VIVAFIBRA al Cliente. En cualquier caso, la cuantía del depósito o aval en dichos supuestos, no será superior al consumo medio estimado de tres (3) meses por línea del Cliente. En los demás casos, VIVAFIBRA procederá a la devolución de la garantía constituida por el Cliente en el plazo máximo de quince (15) días desde el momento en que desaparezcan las causas que motivaron su constitución.

**14.5** En caso de resolución del Contrato, VIVAFIBRA efectuará la devolución del depósito en el plazo máximo de quince (15) días hábiles a contar desde la resolución una vez se hayan liquidado todas las cantidades pendientes por el total de la deuda contraída en su caso, quedando el remanente a disposición del Cliente.

### 15. RESPONSABILIDAD

**15.1** VIVAFIBRA no asume responsabilidad alguna frente al Cliente o terceros por la interrupción o cancelación de los Servicios, más allá de lo expresamente previsto en el Contrato (en particular, en la cláusula 11 de estas Condiciones). VIVAFIBRA actúa en este Contrato como prestador de servicios de comunicaciones electrónicas, por lo que le es de aplicación la normativa correspondiente, respondiendo única y exclusivamente de los Servicios prestados y en la medida en que, según la normativa vigente, le sea reclamable por negligencia.

**15.2** VIVAFIBRA tampoco se responsabilizará del correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos propios del Cliente, sin perjuicio de las garantías y condiciones establecidas en la normativa aplicable para cada uno de los Servicios.

**15.3** VIVAFIBRA no asume responsabilidades, ya sean directas o indirectas, subsidiarias, por daño emergente o lucro cesante, derivadas del mal uso de los Servicios realizado por el Cliente, o terceros, siendo el Cliente, en todo caso, el responsable de los daños en que se incurran.

**15.4** VIVAFIBRA no será en ningún caso responsable de la información o contenidos que se comuniquen, alojen, transmitan o exhiban a través de los Servicios prestados por VIVAFIBRA, en especial ni por el contenido del Cliente o de terceros a los que se acceda a través de los Servicios de VIVAFIBRA.

Asimismo, VIVAFIBRA tampoco será responsable de las copias o malos usos que terceros realicen de cualesquiera contenido titularidad del Cliente y sobre los que éste tenga algún derecho para la comunicación pública.

**15.5** Queda terminantemente prohibido el uso de los Servicios prestados por VIVAFIBRA con fines ilegales o no autorizados, y en particular pero sin limitación el fraude, el envío de SPAM o de

comunicaciones no solicitadas y cualquier otra forma de violación de la ley o de los derechos de terceros. El Cliente será responsable, y mantendrá indemne a VIVAFIBRA, por cualquier daño o perjuicio derivado del uso de los Servicios con fines ilícitos.

## 16. VARIOS

**16.1** El presente Contrato se regirá por la Ley Española. Ambas partes se someten, a la jurisdicción de los juzgados y Tribunales del domicilio del Cliente, si éste fuese consumidor. En el caso de que el Cliente no fuera consumidor, y/o en caso de que la legislación aplicable lo permitiera, serán competentes los juzgados y Tribunales de Granada.

**16.2** VIVAFIBRA está facultado para modificar este Contrato y sus Condiciones (incluyendo las cuotas y tarifas aplicables a los Servicios) en cualquier momento, sin el previo consentimiento del Cliente, por razones legales, por motivos técnicos o por cambios en la prestación de los Servicios o en el acceso al Sitio Web, así como modificaciones que pudieran derivarse de códigos tipo existentes en la materia o, en su caso, por decisiones corporativas estratégicas, comunicándolo al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes. La comunicación al Cliente podrá realizarse, entre otros medios, a través del Sitio Web [www.VIVAFIBRA.es](http://www.VIVAFIBRA.es) o a través del Servicio de Atención al Cliente de VIVAFIBRA, con indicación de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones anunciadas.

En caso de que el Cliente solicite copia de las nuevas Condiciones, VIVAFIBRA le remitirá las mismas por escrito o por correo electrónico, sin coste alguno. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá solicitar a VIVAFIBRA su voluntad de resolver el Contrato sin penalización alguna. El Contrato quedará resuelto desde el momento en que el Cliente comunique a VIVAFIBRA su voluntad de resolver anticipadamente el Contrato de conformidad con estas Condiciones. En cualquier caso, si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por VIVAFIBRA, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Cliente utilizara los Servicios con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada por VIVAFIBRA, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

**16.3** VIVAFIBRA podrá, previo cumplimiento de todos los requisitos contemplados en la normativa vigente, ceder la titularidad de los Servicios a terceros que reúnan todos los requisitos legalmente exigidos para poder prestar los Servicios, así como ceder los títulos que le habilitan para su prestación y, como consecuencia, ceder el Contrato suscrito con el Cliente, sin necesidad de recabar el consentimiento del Cliente, sin perjuicio del derecho de éste a resolver el Contrato en cualquier momento, de acuerdo con estas Condiciones.

**16.4** En caso de discrepancia entre los documentos que forman el Contrato, se aplicará el siguiente orden de prevalencia: la oferta comercial que expresamente haya aceptado el Cliente, las condiciones especiales que, en su caso, se apliquen a cada Servicio, y las Condiciones Generales.

**16.5** Cualquier comunicación entre las partes deberá dirigirse, en el caso de VIVAFIBRA, a las direcciones de VIVAFIBRA indicadas en su Sitio Web; y en el caso del Cliente, a los datos que constan (incluido su correo electrónico) en el formulario de contratación cumplimentado por el Cliente, el cual forma parte de este Contrato, sin perjuicio de las posteriores modificaciones que el Cliente realice en sus datos de contacto, que el Cliente deberá comunicar a VIVAFIBRA de acuerdo con estas Condiciones.