

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

prestación del servicio, en caso de que el cliente no es el propietario del inmueble.

PRIMERA.- OBJETO

Constituye el objeto del presente Contrato la prestación de servicios (en adelante, el servicio) por PLAZATEL SISTEMAS CORUÑAS S.L. (en adelante, PLAZATEL) al Cliente, en las condiciones que más adelante se señalan y a cambio de una cuota mensual.

La lectura y aceptación plena de este documento por el Cliente es condición previa necesaria para la prestación de los servicios contratados. 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.

Por ende, el Cliente sólo podrá utilizar los servicios contratados para sus propios fines, siempre respetando las presentes condiciones y teniendo en cuenta las instrucciones de PLAZATEL, sin que pueda, en ningún caso revenderlos, cederlos ni prestarlos a terceros.

SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

PLAZATEL ofrece al Cliente el servicio siguiente, destinado a prestar un servicio integral de Voz y datos cuyos principales elementos son los siguientes:

- Centralita/Servidor IP en domicilio del Cliente (en adelante EDC).
- Equipamiento en domicilio del Cliente (en adelante EDC).
- Terminales telefónicos.

El precio de los servicios dependerá de si el Cliente tiene maquinaria propia o ha de utilizar la facilitada por PLAZATEL:

- En el primer caso, el Operador ofrece una tarifa plana de línea para la centralita sin condicionarlo a un compromiso de permanencia.
- En el segundo caso, el Cliente puede optar entre disfrutar de los equipos en alquiler, pagando la cuota pertinente por puesto, o bien adquirir los equipos necesarios para la adecuada prestación del servicio, con lo cual el precio a abonar mensualmente será inferior, al no tener que abonar cuota de alquiler, además de no incluir permanencia.

Independientemente de ello, el servicio incluye el mantenimiento de todos los elementos instalados por PLAZATEL.

TERCERA.- ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN

3.1. El presente contrato entrará en vigor en el momento de la firma del mismo. Sin perjuicio de lo antedicho, el contrato no entrará en vigor hasta que se hayan cumplido las siguientes condiciones:

- a) Comprobación de la viabilidad técnica de la instalación para la prestación del servicio e instalación del servicio.
- b) Permiso de propietarios o comunidad para el acceso e instalación de los equipos necesarios para la

3.2. El servicio contratado tendrá la duración prevista en las Condiciones Particulares de la contratación. En cualquier caso, el servicio se contrata por un mínimo de 1 año (12 meses) a contar desde la entrada en vigor del mismo.

Transcurrido dicho plazo, el contrato se entenderá prorrogado tácitamente por períodos de igual duración, salvo denuncia expresa por cualquiera de las partes, con una antelación mínima de 30 días a la fecha de terminación del contrato o de su correspondiente prórroga. En dichas prórrogas no se aplicará la penalización por baja anticipada.

CUARTA.- FACTURACIÓN Y PAGO

El Cliente satisfará a PLAZATEL el precio correspondiente a la prestación del servicio de acuerdo con los siguientes términos:

4.1. El precio del servicio será el vigente en el momento de contratación, en función de los elementos contratados, según se indica en el formulario que se adjunta al presente documento y que forma parte del Contrato de prestación de servicios. Se repercutirá al Cliente en cada momento aquellos impuestos que procedan (IVA, IGIC, ...).

4.2. El precio del servicio se devengará por períodos mensuales (cuotas), abonándose el pago pertinente de manera sucesiva mes a mes. La primera mensualidad será prorrateada en función de la fracción de mes que abarque, con la correspondiente cuota final también prorrateada. PLAZATEL facturará al Cliente al inicio de cada mes. En caso de que el Cliente tenga gastos adicionales al coste de los servicios contratados, tales gastos se le incluirán en la factura de forma separada.

El pago se podrá hacer efectivo, mediante domiciliación bancaria, en la cuenta corriente o de ahorro, en entidad bancaria o Caja de Ahorros, o, en su defecto, en el lugar habilitado por PLAZATEL.

4.3. PLAZATEL podrá revisar los precios contenidos en el presente contrato en cada prórroga o modificación del mismo.

QUINTA.- RETRASO EN EL PAGO E IMPAGO

El retraso en el pago, total o parcial, por el Cliente durante un periodo superior a 30 días, facultará a PLAZATEL a suspender temporalmente el servicio contratado, previa notificación y requerimiento de pago al mismo, junto con los gastos derivados de la devolución del recibo, en su caso, indicando la fecha en la que se realizará la suspensión. Realizado el pago del importe adeudado, PLAZATEL procederá a la reactivación del servicio de forma inmediata.

El retraso en el pago por un periodo superior a dos meses o la suspensión temporal del contrato en más de dos ocasiones por mora en el pago de los servicios correspondientes, darán derecho a PLAZATEL a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato, previo aviso al Cliente.

La restricción del servicio únicamente afectará a los servicios en los que se haya incurrido en mora a efectos de pago, manteniéndose el resto de los servicios que el mismo Cliente tenga contratados cuyas cuotas se encuentre al día.

Ni la suspensión temporal ni la interrupción definitiva del servicio exige al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes, puesto que los servicios contratados tienen una duración determinada que el Cliente acepta al firmar el contrato.

No procederá la suspensión temporal ni la interrupción del servicio si el Cliente realiza el pago de la cantidad adeudada a PLAZATEL antes de la fecha establecida para dar por finalizados los servicios.

SEXTA.- CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Podrán causar la suspensión del servicio y, por tanto, del contrato:

- 1) Que el Cliente se haya retrasado en el pago, según las condiciones dispuestas en este contrato.
- 2) Que el Cliente haya facilitado a PLAZATEL datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- 3) Que el Cliente pretenda utilizar los servicios contratados de manera no acorde con la legalidad y la buena fe.
- 4) Que el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

SÉPTIMA.- BAJA ANTICIPADA DEL CONTRATO

La voluntad de finalizar el contrato antes de haber transcurrido los dos meses de rigor por parte del Cliente ha de ser comunicada a PLAZATEL, por escrito, mediante formulario de baja del servicio.

Si el Cliente no haya adquirido los equipos, una vez rescindido el contrato, se compromete a la devolución de los mismos en perfecto estado en un plazo máximo de 10 días desde la finalización del servicio. En caso de no devolución durante este periodo, el Cliente habrá de abonar el valor de los equipos propiedad de PLAZATEL que continúen en su poder, los cuales pasarán a ser de su propiedad.

Asimismo, la baja anticipada de cualquier elemento del Servicio obliga al Cliente a satisfacer a PLAZATEL las cuotas pendientes de dicho elemento hasta completar las 12 cuotas comprometidas en la firma de este contrato. Estas cuotas se facturarán de una sola vez. En caso de negarse a ello, PLAZATEL emprenderá las medidas legales que estime convenientes para cobrar la cantidad que se le adeuda.

Por su parte, PLAZATEL podrá proceder a la extinción del contrato por incumplimiento de pago o condiciones descritas en el contrato, por negligencia del Cliente y/o por la inminente posibilidad de que, en caso de no hacerlo, se ponga en riesgo la red del Operador.

OCTAVA.- EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El Contrato podrá extinguirse por las causas generales admitidas en derecho y, en particular, por las siguientes:

8.1. Por finalización del período de compromiso de permanencia del Cliente en el servicio y no prorrogarse el contrato.

8.2. Por resolución del Contrato basado en el incumplimiento, por cualquiera de las partes, de las obligaciones asumidas en el Contrato.

8.3. Por baja anticipada del Cliente en el servicio, con las consecuencias dispuestas en este contrato.

8.4. Por destrucción o pérdida del equipo objeto del Contrato, sin perjuicio de las responsabilidades en que hubiera podido incurrir el Cliente.

La resolución del contrato llevará aparejada la retirada de los equipos, cuando no sean propiedad del Cliente. En caso de resolución del contrato por incumplimiento, la parte incumplidora deberá abonar a la otra parte el importe de los daños y perjuicios que le hubiese irrogado.

En el supuesto de que se produjese el impago de una o más cuotas, PLAZATEL tendrá derecho a:

- Exigir el cumplimiento del contrato por parte del Cliente, si bien, en este caso, se considerarán vencidas, líquidas y exigibles tanto las cuotas ya devengadas como las futuras comprometidas hasta los 12 meses de vigencia inicial del contrato, debiendo el Cliente pagar todas ellas de una sola vez al recibir la factura correspondiente.
- Resolver el contrato, en cuyo caso, sin perjuicio de la obligación de satisfacer a PLAZATEL las cuotas devengadas e impagadas, como cláusula penal, el Cliente habrá de satisfacer a PLAZATEL las cuotas que resten hasta las 12 comprometidas.

En ambos casos, se aplicarán a las rentas vencidas e impagadas los intereses de demora y gastos ocasionados correspondientes.

La extinción del contrato conlleva la retirada de los terminales instalados al Cliente que no sean de su propiedad, que se producirá en un plazo no superior a 10 días hábiles. Transcurrido el plazo sin que se haya permitido a PLAZATEL, por los motivos que sea, retirar los equipos, ni se haya procedido por parte del Cliente a la devolución de los mismos, los equipos pasarán a considerarse propiedad del Cliente, el cual tendrá que abonar el valor de los mismos, que oscila entre 150 y 300 euros, según el servicio que se le haya prestado y los terminales y equipos instalados a esos efectos.

NOVENA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

9.1- OBLIGACIONES DE PLAZATEL

PLAZATEL asume las siguientes obligaciones:

- Prestar los servicios contratados por el Cliente durante el periodo de Vigencia del Contrato y con los valores de calidad establecidos.
- Realizar la instalación, en el domicilio del Cliente, de todos los elementos objeto del presente contrato, según lo dispuesto en la condición DÉCIMA.
- Informar al Cliente de cualquier incidencia o cambio que pueda afectar al correcto funcionamiento de su servicio y a facilitar al Cliente toda la información y

resolución de problemas que le puedan surgir con respecto a los servicios contratados.

- Solucionar cualquier incidencia que se produzca en cualquier elemento del servicio dentro de las 24 horas laborales siguientes al momento en que se recibe aviso de la avería, según lo previsto en la cláusula UNDÉCIMA.
- Responsabilizarse de los daños ocasionados y causados al cliente como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo en el inmueble del Cliente.
- Adoptar medidas técnicas que permitan el secreto del contenido a través de su red, queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente, o por terceros, de todas las acciones imputables a PLAZATEL, que quebranten el secreto de las comunicaciones.

PLAZATEL se reserva el derecho de cesión del presente contrato a un tercero, autónomo o empresa, sin previo consentimiento del Cliente. En caso de producirse este hecho, se informará al Cliente de los datos del nuevo propietario del contrato y deberá abonar a éste las cuotas futuras del servicio, sin necesidad de que el cliente deba firmar un nuevo contrato.

9.2.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El Cliente se compromete con respecto a PLAZATEL a:

- Permanecer en el servicio durante, al menos, 12 meses. En caso de baja anticipada en el servicio, el Cliente se obliga a satisfacer, de una sola vez, las cuotas pendientes hasta completar las 12 cuotas comprometidas en el momento en que PLAZATEL le gire la correspondiente factura.
- Abonar a PLAZATEL el precio del servicio. En caso de impago, PLAZATEL podrá ceder el crédito resultante de las cuotas impagadas, así como cualquier otra cantidad que el Cliente adeude a PLAZATEL en virtud del presente contrato y las acciones legales inherentes, para su cobro y recuperación del equipo, a cualquier entidad que considere oportuno, lo cual, comunicará en su caso, al Cliente.
- Abonar los gastos derivados de recibos devueltos por motivos ajenos a PLAZATEL.
- Asegurarse de que los inmuebles donde los equipos vayan a ser instalados reúnan las condiciones de seguridad y de alimentación eléctrica para la instalación de los equipos.
- Abonar las cantidades correspondientes a trabajos efectuados en sus instalaciones (y mantenimiento) que no estén cubiertos por el presente contrato, con los desplazamientos correspondientes, según se refleja en las cláusulas siguientes y a las tarifas vigentes en el momento de la intervención.
- No modificar ningún elemento de la instalación sin el consentimiento por parte de PLAZATEL, ni desconectar ningún cable que permita que el servicio no funcione correctamente, a excepción de transformadores conectados a la red eléctrica que sí pueden ser desconectados cuando el servicio no sea utilizado.
- Asumir, desde el momento de la entrega de los terminales y equipos, la responsabilidad de su buen uso y correcta manipulación. Será responsable igualmente del deterioro o pérdida de los mismos,

independientemente de que sean de su propiedad o continúen siendo propiedad de PLAZATEL.

- Comunicar de inmediato a PLAZATEL cualquier novedad dañosa, así como cualquier reclamación, acción, demanda o embargo que se produzca en relación con el equipo que tiene alquilado. Asimismo, deberá manifestar que el terminal no es de su propiedad, sino que es alquilado a PLAZATEL frente a los terceros que pretendan embargarles o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre su propiedad o posesión.
- Solicitar a PLAZATEL autorización para realizar cualquier actuación que implique movimiento de equipos.
- Facilitar al personal de PLAZATEL, o a terceros por ella autorizados, el acceso a su instalación, física o mediante telemantenimiento, a efectos de resoluciones de incidencias.
- Cuando el equipo sea de alquiler, al término del contrato o sus prórrogas en su caso, o en los supuestos de cancelación anticipada sea cual sea la causa, deberá reintegrar el equipo en buenas condiciones salvo el normal desgaste por el uso, y permitir la retirada del mismo por la persona física o jurídica que le sea indicada por PLAZATEL. La recogida de los equipos instalados se realizará en un plazo no superior a 10 días laborales después de la fecha de fin de contrato. En caso de no haberse recogido por PLAZATEL ni devuelto por el Cliente el equipo dentro del citado plazo, se procederá según lo dispuesto en la cláusula anterior.
- Responsabilizarse de los equipos, y del funcionamiento de los mismos, cuando no sean propiedad de PLAZATEL, o la instalación y/o mantenimiento no sea realizado por PLAZATEL.
- No compartir ni revender los servicios contratados a PLAZATEL, que quedan sujetos exclusivamente al domicilio de la instalación.
- No ceder ni transmitir el presente contrato a terceros sin previo consentimiento expreso y por escrito de la empresa.

DÉCIMA.- CONDICIONES DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Las instalaciones a realizar para la efectiva y adecuada prestación de los servicios contratados por el Cliente quedan incluidas en el precio de los servicios. En el caso de que el Cliente contrate una centralita virtual, pagará la mano de obra de la instalación en una factura. Asimismo, si necesitara teléfonos y quisiera adquirir los mismos, igualmente habrá de abonar el importe correspondiente a estos efectos. En caso de que el Cliente decida no proceder a la compra de los terminales, PLAZATEL ofrece como alternativa alquilar los equipos, incluyendo el precio en el servicio a prestar, aumentando así el importe a abonar por puesto y conllevando un compromiso de permanencia determinado, perteneciendo la maquinaria en todo momento a PLAZATEL.

Se definen para el servicio unas condiciones de instalación estándar, que son aquellas en las que todos los equipos a instalar en el domicilio del Cliente (centralita, terminales, extensiones, elementos de red, etc.) se encuentran ubicados en una misma planta de un mismo edificio y cuyas extensiones no sobrepasan los 100 metros de distancia del punto donde se ubique la centralita.

Sin embargo, también se admiten, bajo ciertas condiciones, instalaciones no estándar, que son elementos adicionales de red y/o de líneas de prolongación. Estas instalaciones serán válidas siempre y cuando las particularidades de las mismas hayan sido notificadas por el Cliente en la fase de contratación, y evaluadas convenientemente por personal de PLAZATEL con el fin de garantizar su adecuación para el servicio.

Igualmente, y de forma excepcional, son admisibles para el servicio aquellas instalaciones en las que el cliente solicite la reutilización de infraestructuras de red telefónica interna o de datos ajenas a PLAZATEL (cableado y elementos de red como switches o routers), siempre y cuando personal de PLAZATEL haya evaluado, con anterioridad a la instalación, que dichas infraestructuras ajenas son adecuadas para la prestación del servicio.

UNDÉCIMA.- MANTENIMIENTO Y ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

11.1.- Elementos cubiertos por mantenimiento

Tal y como se ha indicado en la cláusula segunda del contrato, los elementos que pueden conformar el equipo en el Domicilio del Cliente pueden ser:

- Centralita de Voz y Terminales Telefónicos (siempre con mantenimiento)
- Elementos de Red Telefónica (cableado, switch, etc.)
- Equipos Informáticos u otros elementos suministrados conjuntamente con el servicio (equipos de alimentación auxiliar, servidores/PC que formen parte del servicio, software y licencias, etc.)

En los formularios adjuntos al presente documento se indican las cantidades suministradas de cada uno de los elementos que conforman el servicio y que se consideran cubiertos por el mantenimiento. Las averías se solventarán, en la medida de lo posible, en remoto. Si no fuera posible alcanzar una solución satisfactoria a distancia, uno de los técnicos de PLAZATEL acudirá al lugar donde se encuentre ubicada la instalación. Todo gasto derivado de la reparación correrá por cuenta de PLAZATEL.

Quedan explícitamente no cubiertos por el mantenimiento del servicio aquellos elementos pertenecientes a la infraestructura de red que sean ajenos a PLAZATEL, aun cuando éstos se hayan considerado adecuados para la prestación del servicio. Esto es igualmente aplicable a cualquier otro elemento (ordenadores, software, etc.) no proporcionado por PLAZATEL y para los cuales el Cliente haya expresado voluntad de uso conjunto con el servicio y que haya sido debidamente auditado y válido por PLAZATEL.

11.2.- Condiciones de Atención de Incidencias

Cualquier incidencia que se produzca en cualquier elemento del servicio será solucionada dentro de las 24 horas laborales siguientes al momento en que se recibe aviso de avería. A estos efectos, no se computarán dentro de las 24 horas, las comprendidas fuera del horario comercial establecido. Se considera horario laboral el siguiente: lunes a viernes de 9.00 a 16.00 excepto festivos (Fiestas Nacionales, Autonómicas y Locales).

Cuando dicha reparación exceda del plazo de 24 horas, y siempre que dicho exceso se deba a causas imputables a PLAZATEL, el operador se compromete a compensar al Cliente. El importe de dicha compensación se calculará multiplicando el importe de la cota mensual correspondiente al servicio contratado, por el número de horas en exceso sobre las 12 comprometidas para la reparación y por el coeficiente de penalización, fijada en 0,10. En ningún caso, el importe de esta compensación podrá ser superior a 2 veces el importe de la cuota mensual correspondiente al servicio contratado.

Dicha penalización no tendrá aplicación cuando la avería afecte exclusivamente a elementos individuales que no incidan en el normal funcionamiento del sistema (por ejemplo, terminales individuales).

La solución de la incidencia podrá llevarse a cabo bien mediante actuación remota, bien mediante sustitución o reparación en el domicilio del Cliente de las unidades funcionales averiadas, o, en caso de alquiler, mediante la sustitución del equipo por otro con prestaciones equivalentes.

11.3.- Actuaciones no Cubiertas

Se excluyen de las prestaciones cubiertas por el Contrato aquellos servicios que puedan solicitarse, originados por negligencia en el uso o manejo, mal trato, caso fortuito (descarga atmosférica, incendio, inundaciones, etc...) variaciones excesivas en la red de energía eléctrica, carecer el local donde están instalados los equipos de las condiciones ambientales indicadas en las especificaciones técnicas de los mismos, roturas por caídas o cualquiera otras causas distintas del uso ordinario y habitual de los equipos y programas así como la manipulación de los equipos o instalaciones por parte del Cliente o terceros no autorizados.

Queda, asimismo, excluida la solución de averías o mal funcionamiento originados como consecuencia del traslado de equipos o programas de un lugar a otro no efectuado por PLAZATEL o bajo su vigilancia. El movimiento de equipos no se incluye en la cobertura del servicio.

También están excluidas asistencias para equipos o programas que no hayan sido suministrados por PLAZATEL y, por consiguiente, fuera del objeto de este Contrato.

Las reprogramaciones y reconfiguraciones del equipo objeto de este contrato se efectuarán en modo remoto o bien desplazándose al domicilio del Cliente, y devengarán un facturable por el importe correspondiente, según los precios vigentes en el momento de la actuación.

DUODÉCIMA.- VERACIDAD DE DATOS E INFORMACIÓN

El Cliente se compromete a notificar a PLAZATEL sus verdaderos datos de identificación, contacto y pago. Asimismo, el Cliente adquiere el compromiso de informar al Operador, mientras perdure el negocio jurídico que les une, sobre cualquier tipo de cambio en los citados datos.

También se obliga al Cliente a notificar a PLAZATEL toda información que se le requiera a la hora de prestar los servicios, con la finalidad de que los mismos puedan ser prestados con la correspondiente eficacia y diligencia.

PLAZATEL no será responsable de cualquier error en el envío de información ni de la falta de veracidad o, en su caso, de la inexactitud de los datos facilitados por el Cliente.

DÉCIMOTERCERA.- CALIDAD DE SERVICIO Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Desde el momento en que el Cliente solicite el Servicio, PLAZATEL asume el compromiso de prestar sus servicios con la máxima calidad posible, aplicando a ello todos sus recursos humanos, técnicos y organizativos. El caudal mínimo garantizado es el 20% del caudal máximo contratado en el acceso en cualquiera de los servicios de internet contratados.

En el caso de incumplimiento por parte de PLAZATEL de los compromisos de calidad, el Cliente podrá solicitar la compensación proporcional, correspondiente a las horas o días en los que no se ha prestado servicio. El número de atención al cliente será el **981 77 77 38**, estará disponible durante los días laborales. Para más información al respecto, véase la condición referente al Servicio de Atención al Cliente.

No obstante, no puede garantizar la no concurrencia de posibles fallos, retrasos, interrupciones, errores, malentendidos o cualquier otra circunstancia que conlleve una disminución del rendimiento por su parte, siempre por causas ajenas tanto a PLAZATEL como al personal de la misma.

Asimismo, PLAZATEL no se responsabiliza de aquello que sea exclusivamente imputable al Cliente. Tampoco se hace responsable de los daños o perjuicios que puedan causarse al Cliente como consecuencia de un retraso o fallo no imputable a PLAZATEL como consecuencia de:

- 1) Un uso inadecuado de los servicios contratados.
- 2) Incumplimiento grave por el Cliente de las Condiciones de Contratación.
- 3) Daños producidos por terceros.
- 4) Caso fortuito o fuerza mayor.
- 5) Cualquier otra causa ajena al control de PLAZATEL.

Por otra parte, PLAZATEL responderá económicamente del daño emergente, siempre que sea provocado por causas imputables a la misma. En ningún caso responderá del lucro cesante derivado de la falta de prestación del servicio o de una prestación defectuosa, ni siquiera cuando se deba a causas imputables a la contratada.

Respecto al Servicio de Acceso a Internet con conexión dedicada y permanente, la empresa es responsable únicamente hasta el interfaz físico y lógico perteneciente al Cliente. En cuanto a las demás facilidades del Servicio, la responsabilidad de la empresa estará limitada a la configuración de sus servidores y de la red de su propiedad. No obstante, la empresa no se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio imputables a terceros, ni de las posibles pérdidas de mensajes de correo electrónico provocados por la mala configuración de los servidores por parte del Cliente o por cualquier otra causa. Así mismo, no existe garantía alguna sobre servicios prestados por terceros, tales como proveedores.

La empresa no será responsable en caso de imposibilidad de dar servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.),

conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor.

El Cliente será el responsable, y no podrá reclamar a la empresa a causa de cualesquiera daños, errores, fallos, averías, anomalías, deficiencias, indisponibilidad, interrupción, suspensión y/o terminación de los servicios de internet, telefonía fija móvil y/o Tv, contratados, cuando los mismos se deban a la voluntad, actos u omisiones del cliente que contravengan lo dispuesto en las presentes condiciones particulares.

DÉCIMOCUARTA.- DERECHO DE COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS.

PLAZATEL intentará asegurar un nivel de calidad acorde con los Servicios y como mínimo se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa de calidad, siempre basándonos en lo dispuesto en la cláusula anterior.

En caso de interrupción temporal de los Servicios por causas imputables al Operador, PLAZATEL adaptará el importe de la cuota a pagar ese mes prorrateado por el tiempo de duración de la misma.

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

- a) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales.
- b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente. Sin perjuicio de lo referido anteriormente en ningún caso PLAZATEL compensará por daños a la propiedad, a las personas o por pérdidas económicas, y en concreto por cualquier daño emergente o lucro cesante que el Cliente pudiera sufrir en caso de interrupción o prestación deficiente de los Servicios.

Adicionalmente, PLAZATEL se compromete a indemnizar al Cliente que lo solicite con un importe correspondiente a la cuota mensual del Servicio contratado cuando por causas imputables a PLAZATEL el Cliente tenga una interrupción del Servicio superior a 48 horas laborables, a contar desde el momento en el que el Cliente haya contactado con los Servicios de Atención al PLAZATEL de Cliente notificando un aviso de avería hasta el momento en el que el Servicio se encuentre reestablecido.

DÉCIMOQUINTA.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

Cuando el Cliente sea un consumidor final y el contrato se celebre sin la presencia física simultánea del Cliente y el Operador (venta a distancia), el Cliente gozará del derecho de desistimiento. Por tanto, el Cliente tiene reconocido el derecho de desistimiento de la contratación efectuada a través de manera no presencial.

Cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 102 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, el Cliente podrá cancelar el servicio contratado en un plazo máximo de catorce (14) días naturales, a contar desde la celebración del contrato.

El ejercicio del derecho de desistimiento no quedará sometido a ninguna formalidad. Tampoco requiere de justificación por parte del Cliente.

Además, el ejercicio de este derecho no supondrá penalización alguna. El único coste que deberá soportar el Cliente será el pago de los servicios utilizados durante el tiempo que haya durado el contrato, en caso de que hubiera hecho uso de los mismos.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificar su decisión de desistir del contrato a través de una declaración realizada en cualquier forma admitida en derecho. Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento normalizado que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Modelo de formulario de desistimiento

1. Datos del Operador:
PLAZATEL SISTEMAS CORUÑA S.L. // C.I.F.: B – 70359765
Dirección: Salto camino la Iglesia, nº.10 – 15380 Oza-Cesura (A Coruña)
Tel. (+34) 981 77 77 38 // E-mail: sat@plazatelsistemas.com
2. Por la presente le comunico que desisto del contrato de prestación de los siguientes servicios _____ celebrado el día _____
3. Nombre completo del Cliente e identificación del mismo (CIF, DNI, NIF, ...)
4. Domicilio del Cliente
5. Firma
6. Fecha

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificar al Operador su decisión de desistir del contrato a través de comunicación por escrito dirigida a la dirección postal mencionada o a través del correo electrónico facilitado. Si recurre a esa segunda opción, le comunicaremos a través de correo electrónico la recepción de dicho desistimiento.

En caso de que el Cliente no acepte la entrega de los equipos objeto de este contrato por causas ajenas a PLAZATEL, deberá abonar los gastos de transporte, instalación, desmontaje y cualesquiera otros que se hubieran llevado a cabo, siendo retirados dichos equipos y considerándose resuelto este contrato.

DÉCIMOSEXTA.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El servicio de atención al Cliente se realizará, por seguridad, por vía telefónica con grabación de las conversaciones, o mediante correo electrónico, lo que permite que, independientemente de la opción elegida, quede constancia de las gestiones realizadas.

Para cualquier cuestión relacionada con los servicios previstos en el presente contrato, el Cliente puede ponerse en contacto con IPARFIBRA, bien por vía telefónica, llamando al **981 77 77 38** (o al 606 235 703 en caso de urgencias), bien a través del correo electrónico **sat@plazatelsistemas.com**, en relación con cualquier incidencia o consulta, previa identificación y acreditación de circunstancias personales en cada caso concreto.

Para cualquier cuestión, el Cliente podrá ser atendido de lunes a viernes, de 9.00 h. a 16.00 h., excepto festivos (Fiestas Nacionales, Autonómicas y Locales).

DÉCIMOSEPTIMA.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

PLAZATEL adoptará las medidas exigidas por la legislación vigente para garantizar el secreto de las comunicaciones, del tipo que fueren, mantenidas entre Cliente y operador. No obstante, lo anterior, el Cliente autoriza, expresamente, a que se realicen grabaciones de las conversaciones que mantenga con PLAZATEL según la normativa vigente.

Por otra parte, la contratada queda exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención de grabaciones de conversaciones telefónicas realizadas por el Cliente o por cualquier tercero, así como de su uso o publicidad y, en general, de cualquier acción u omisión no imputable, directamente a PLAZATEL que quebrante el secreto de las comunicaciones.

Del mismo modo, ambas partes del contrato se comprometen a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido del presente contrato, reservándose la parte perjudicada, en caso de infracción de la presente cláusula, su derecho a iniciar las acciones o reclamaciones que pudieran corresponder.

DÉCIMOCTAVA.- MODIFICACIONES

18.1.- MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES

PLAZATEL podrá modificar las presentes Condiciones Generales, así como las tarifas vigentes en cada momento, por: variaciones y cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado. En tal caso, se comunicará al Cliente la modificación con la máxima antelación que nos sea posible según las circunstancias.

Las facultades de modificación previstas no perjudican el derecho de resolución anticipada del contrato reconocido al Cliente, sin perjuicio de los compromisos adquiridos por el mismo y las consecuencias derivadas de ello. Por ende, si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones, y así se lo notificase a PLAZATEL, podrá resolver el contrato de manera anticipada, asumiendo las consecuencias pertinentes. Si, transcurridos 15 días naturales desde la notificación por PLAZATEL, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o continuase usando los servicios tras la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

18.2.- MODIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La modificación de las características del servicio por parte del Cliente deberá ser comunicada a PLAZATEL con al menos 10 días de antelación a la finalización del mes, y serán aplicadas a partir del día de la firma del nuevo contrato.

En caso de que el Cliente solicite cambio de tarifa, este deberá de firmar un nuevo contrato con la nueva tarifa solicitada, teniendo en cuenta las nuevas condiciones de la nueva tarifa. En caso de existir permanencia en el contrato actual, el cliente no podrá firmar un nuevo cambio de contrato sin que lleve una permanencia asociada mayor o igual a la anterior. Si el cliente quisiera una nueva tarifa sin permanencia, deberá abonar la penalización establecida en el anterior contrato.,

El Cliente puede solicitar la desconexión del servicio de tarificación adicional y el de llamadas internacionales. La solicitud deberá ser remitida por escrito, mediante correo electrónico operativo en ese momento o en el teléfono de atención al cliente. De la misma forma el cliente puede solicitar la conexión del servicio sin ningún coste adicional. Este cambio se le realizará al cliente en un plazo de 24-48 horas laborables.

18.3.- MODIFICACIÓN DE LA UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Los traslados o cambios de ubicación física de las instalaciones del Cliente darán derecho a la empresa a facturar un trabajo adicional por la necesidad de reinstalación de los equipos. La cuota variará en función del traslado y de la posible reutilización del antiguo equipo del Cliente, con un mínimo de 20€, IVA incluido.

La empresa, con carácter previo al traslado o cambio de ubicación de las instalaciones de Cliente, comunicará al cliente el coste que dicho traslado o cambio supone. El Cliente deberá aceptar el presupuesto para poder realizar el cambio de domicilio de la instalación.

En caso de no poder realizar el cambio, porque el nuevo domicilio se encuentre fuera del ámbito de cobertura del servicio de PLAZATEL, se informará al Cliente de dicho

inconveniente. En caso de que exista permanencia en vigor, el Cliente podrá cursar la baja del servicio, si así lo requiere, bajo penalización establecida en dicho contrato.

DÉCIMOSEXTA.- NULIDAD

En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estas Condiciones fueran consideradas nulas o inaplicables, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones. En dicho caso, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

DÉCIMOSEPTIMA.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Estas Condiciones, así como cualquier otra cuestión relativa a la utilización y contratación de los servicios a prestar por PLAZATEL, se regirán por lo dispuesto en la legislación española.

Para la resolución de las discrepancias que pueda plantear la interpretación de las mismas, las partes se someten a la jurisdicción y tribunales del lugar de celebración del Contrato.