

CONDICIONES PARTICULARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FTTH - xDSL – VozIP.

Las presentes Condiciones Particulares regulan la relación entre Netoip Network 2019 S.L., con domicilio social en BV CHAJOFE S/N PUERTA 104 - EDIFICIO EDEN - LOS CRISTIANOS - 38650 - ARONA S.C. TENERIFE y con CIF B76807882 (en adelante denominado por su marca autorizada 'Netoip') y el titular (en adelante el 'Cliente') del Servicio FTTH - xDSL - VozIP de Netoip. Las presentes Condiciones Particulares substituyen a cualesquiera otras anteriores sobre el mismo objeto a la fecha que se indica al final de las mismas. El Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip se prestará exclusivamente en el territorio español y en concreto en las zonas geográficas donde esté disponible.

La relación entre el Cliente e Netoip para el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip se regirá por lo establecido en: 1. Las Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Internet de Netoip (en adelante, 'CC.GG') disponibles en el contrato de prestación de servicios. Las presentes Condiciones Particulares del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip. Lo establecido en las CC.GG resulta de plena aplicación al Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip con la única excepción de aquellos aspectos que se regulan en las presentes Condiciones Particulares de manera contraria o incompatible, caso en el que se entenderá que prevalece lo previsto en las presentes Condiciones Particulares. Cualquiera de las siguientes acciones supone la aceptación expresa y sin reservas de las presentes Condiciones Particulares, aceptación que es considerada condición esencial para la prestación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP por parte de Netoip: (i) La activación del botón 'enviar' o 'aceptar' o 'continuar' o similar en la solicitud de alta en el Servicio, o la aceptación del servicio si se contrata a través del Centro de Atención al Cliente de Netoip, (ii) El cargo o pago de la correspondiente facturación y (iii) Cualquier otra acción que implique por parte del Cliente el uso del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip.

1. OBJETO DE LAS PRESENTES CONDICIONES PARTICULARES.

Las presentes Condiciones Particulares tienen por objeto establecer los términos y condiciones en los que se presta el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip, que podrá ser suministrado por Netoip directamente o a través de terceros. Todo ello de conformidad con los términos y condiciones descritos en la concreta oferta, en la modalidad del Servicio xDSL Netoip elegida, así como con lo previsto en las presentes Condiciones Particulares y en las CC.GG.

El Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip se presta al Cliente en su calidad de cliente final, no pudiendo este último revenderlo a terceros. El Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip se limita al ámbito del domicilio del Cliente. El Cliente se obliga a no conectar al Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip ningún sistema informático, equipamiento o similar que esté ubicado fuera del domicilio de instalación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip contratado.

El Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip consta de los siguientes servicios y/o prestaciones:

- El servicio de acceso a Internet de alta velocidad conocido con el nombre de FTTH - xDSL - VozIP Netoip
- El servicio de Atención al Cliente para el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip, en adelante SAC.
- El servicio de Voz IP o Telefonía por Internet de Netoip, en adelante VozIP.
- Los servicios asociados, en adelante 'Servicios Asociados'

2. DEFINICIONES

xDSL: Asymmetric Digital Subscriber Line (Línea Digital de Abonado Asimétrica) Filtro: Elemento que permite la compartición del bucle de abonado por transmisiones simultáneas (o no) de voz y datos.

FTTH: El acrónimo FTTH significa "Fiber to the Home", que traducido literalmente significa "Fibra hasta el hogar", es una de las mejores tecnologías que ofrece excelentes resultados porque la conexión es en fibra directa.

SLOT, PCI: Ranuras de expansión que permiten añadir tarjetas que proporcionaran funcionalidades adicionales. Son las ranuras que deben utilizarse para insertar la tarjeta Ethernet.

WIRELESS: Tecnología de acceso a Internet sin Cables.

Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip: Este Servicio supone que el tráfico de datos del Cliente es cursado a través del Operador Beneficiario “Netoip Network 2019 S.L.” (En adelante, “Netoip”) previa solicitud al Operador de Acceso “Telefónica de España, S.A.U.” (En adelante, TESAU) y de conformidad con la normativa vigente en la materia.

Para que el Bucle de Abonado sea accedido por Netoip, el cliente autoriza a NETOIP –mediante la aceptación de las presentes Condiciones Particulares y la posterior confirmación a través de la firma del correspondiente documento de autorización que le será enviado por NETOIP- para que ésta lleve a cabo en nombre del cliente todos los trámites necesarios ante Netoip y TESAU para la solicitud de acceso indirecto, desagregación o compartición del Bucle de Abonado. “Acceso indirecto, compartido o desagregado al bucle de abonado”: Consiste en la conexión a la red del Operador de Acceso dominante TESAU que permite a otros operadores (Operadores Beneficiarios) el uso de las frecuencias no vocales del espectro sobre el bucle de abonado, manteniéndose por el Operador de Acceso dominante la prestación del servicio telefónico fijo.

“Bucle de Abonado”: Es el cable de cobre físico de la red de telefonía fija que conecta el punto de terminación del domicilio del cliente a la centralita de distribución local.

“Operador de Acceso”: Operador que provee la línea de acceso. Actualmente TESAU tienen la condición de operador dominante en las redes públicas fijas y como tal tiene la obligación de adoptar las medidas necesarias para permitir el

Acceso al Bucle de Abonado por parte de los Operadores Beneficiarios (si bien en un futuro podrá tener esta condición cualquier otro Operador que se designe a tal efecto).

“Operador Beneficiario”: A los efectos de las presentes Condiciones, Netoip Network 2019 S.L. es el operador con derecho a acceder al bucle de abonado (mediante la previa solicitud de desagregación / compartición o acceso indirecto a TESAU) en los términos de su licencia en una determinada línea o grupos de líneas.

“Cliente del Servicio FTTH o xDSL de NETOIP”: Persona física o jurídica que contrata la modalidad “FTTH o xDSL” para que su tráfico de datos sea cursado a través del Operador Beneficiario.

3. SERVICIO FTTH - xDSL - VozIP Netoip.

3.1 MODALIDADES.

Netoip cuenta con dos modalidades de FTTH y xDSL: Básica y Plus. Los servicios FTTH - xDSL - VozIP de Netoip podrán prestarse conjuntamente a cualquiera de los servicios anteriormente mencionados en todo su espectro de velocidades superiores a 1M/300kbps y de acuerdo a las condiciones del servicio contratado en cada momento. El cambio de una modalidad a otra supone a todos los efectos la necesaria baja en la modalidad anterior y un alta (nueva contratación) en la nueva modalidad a la que se pretenda migrar. El cambio de domicilio del Cliente en el que se haya realizado la instalación de cualquiera de las modalidades supone la baja en el Servicio. En consecuencia a fin de que NETOIP preste el Servicio al Cliente en el nuevo domicilio, este deberá realizar una nueva contratación.

3.2 REQUISITOS TÉCNICOS. ESPECIAL REFERENCIA AL EQUIPAMIENTO

3.2. a) Requisitos técnicos:

Para la utilización del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip, el Cliente ha de reunir una serie de requisitos mínimos, cuyo cumplimiento se considera condición esencial y necesaria para la prestación del Servicio Netoip. Los mencionados requisitos son (i) de equipamiento informático, (ii) de acceso telefónico y (iii) técnicos. Todos ellos deberán ser verificados por el Cliente con anterioridad a la contratación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip.

(i) El equipo informático del Cliente deberá reunir las siguientes características mínimas:

- Pentium 100 Mhz o superior o Power PC para Mac. Pentium 350 Mhz para el caso de equipo router WiFi.
- Tarjeta Ethernet con Interfaz RJ-45 o slot (tipo PCI) libre para su instalación o conexión USB

en función de lo requerido para cada modalidad de FTTH - xDSL - VozIP Netoip.

- 64 MB de memoria RAM o superior. 64 MB o superior para el caso de equipo router WiFi.
- CD-ROM del sistema operativo de su PC.
- Sistemas operativos compatibles para la modalidad Netoip ADSL Directo: Windows 98 segunda edición, 2000, XP y ME, y cualquier otro que NETOIP comunique en un futuro.

(ii) El acceso telefónico del Cliente deberá reunir las siguientes características:

- Alta en una línea telefónica analógica RTB con Telefónica de España, S.A. y PTR activo
- La línea telefónica básica ha de estar conectada a una central con cobertura ADSL del servicio.
- La línea telefónica no deberá servir de base a ningún servicio incompatible con el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip como: servicio teletax (teletarifación mediante impulsos de 12Khz); hilo musical; servicio Novacom (RDSI); Servicio TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular); líneas de backup, circuitos alquilados (Frame Relay, IP Básico); Servicio de Red Delta; Extensiones de centralita; Ibercom, así como cualesquiera otros que en un futuro puedan considerarse incompatibles.

(iii) Otros requisitos técnicos necesarios para la utilización del Servicio ADSL Netoip:

- Un elemento de filtrado de señales que permita el uso compartido del bucle entre las comunicaciones telefónicas y el acceso indirecto mediante las tecnologías ADSL Netoip (microfiltros o splitter)
- Un Modem y/o router FTTH o xDSL que cumpla los requisitos mínimos especificados por el Ministerio de Fomento y aceptados por NETOIP.
- Prolongación del cableado en el caso que el filtro (splitter) se encuentre situado lejos del modem o router FTTH o xDSL

De conformidad con lo establecido con anterioridad, la posesión de los equipamientos y cumplimiento de los anteriores requisitos se considera condición esencial y necesaria para la prestación del Servicio FTTH o xDSL Netoip. En consecuencia en caso de falta de cumplimiento, en todo o en parte, de los mencionados requisitos por el Cliente, NETOIP no estará obligada a la prestación del Servicio FTTH o xDSL Netoip y, por tanto no se podrá considerar la no prestación del Servicio FTTH o xDSL Netoip como un incumplimiento de NETOIP de las presentes Condiciones Particulares ni se podrá exigir por el Cliente ningún tipo de indemnización, devolución y/o compensación por esta causa.

En el caso de que el Cliente haya manifestado a NETOIP el cumplimiento por su parte de los requisitos requeridos de acuerdo con este apartado, trasladándose un operario al domicilio en el que se haya solicitado la instalación del Servicio FTTH o xDSL Netoip, y en situ se compruebe que no se cumple con los mencionados requisitos, NETOIP se reserva la facultad de cobrar al Cliente los gastos en los que NETOIP haya incurrido por este particular, que en todo caso incluirán el traslado del operario.

3.2. b) Equipamiento:

Las modalidades de servicio anteriormente descritas en el apartado 2.1 “Modalidades” irán asociadas a un determinado equipamiento según la concreta oferta comercial contratada por el cliente (dentro de la oferta de Netoip, la posibilidad de elección del Equipamiento estará sujeta a la disponibilidad del mismo en cada momento). En caso de que el Cliente se encuentre disfrutando de una modalidad de servicio FTTH o xDSL NETOIP distinta de la modalidad FTTH - xDSL - VozIP y decidiese cambiarse a esta última modalidad, o cambie de opción dentro de la modalidad ADSL Voz, la contratación de la modalidad FTTH - xDSL - VozIP podrá incluir o no el Equipamiento conforme a la casuística que se establezca en base a su situación particular en dicho momento.

A) Cesión del Equipamiento: En el caso de que el Cliente se de de alta en una modalidad de servicio u oferta que incluya cesión del equipamiento FTTH o xDSL y voz, NETOIP cederá al Cliente tal equipamiento por el tiempo de duración del contrato y por el precio correspondiente a la tarifa vigente y/o promoción suscrita por el cliente en el momento de la contratación, permaneciendo el equipamiento en propiedad de NETOIP. El equipamiento podrá ser nuevo o previamente utilizado y

en correcto estado de funcionamiento.

El cliente no podrá subarrendar en todo o en parte el equipamiento, ni variar su forma. El cliente está obligado a usar el equipamiento diligentemente, destinándolo al uso para el que ha sido cedido. El cliente será responsable del deterioro o pérdida del equipamiento a no ser que pruebe haberse ocasionado sin culpa suya.

A la finalización del contrato por cualquier causa, el Cliente deberá devolver a NETOIP el equipamiento arrendado en correcto estado de funcionamiento y sin otro deterioro que el provocado por el transcurso del tiempo. En el caso de que NETOIP no reciba dicho Equipamiento en un plazo de quince días hábiles desde la terminación del contrato, NETOIP se reserva el derecho a facturar al cliente la cantidad correspondiente al valor residual del Equipamiento en el momento de la terminación del Contrato.

A) Venta del Equipamiento cuando así lo determine la concreta oferta del servicio: Cuando así lo determine de forma expresa la concreta oferta del servicio, NETOIP transmitirá al Cliente dicho Equipamiento en régimen de compraventa, pasando el mismo a ser propiedad del Cliente.

B) Venta del Equipamiento a solicitud del cliente: En el caso de que el Cliente solicite por propia iniciativa a NETOIP la adquisición de cualquiera de los elementos que componen el Equipamiento FTTH o xDSL y Voz, o elementos de la misma índole pero con diferentes especificaciones para cubrir otras necesidades de su red sin que la adquisición de la propiedad de éstos estuviera incluida en la concreta oferta que contrató el Cliente, NETOIP transmitirá al Cliente dicho Equipamiento en régimen de compraventa, pasando el mismo a ser propiedad del Cliente.

3.2. c) Garantías del Equipamiento:

La garantía cubrirá las faltas de conformidad del Equipamiento respecto al Contrato que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. Cuando el equipamiento sea de segunda mano el plazo será de un año desde la entrega.

En ningún caso la garantía cubrirá la falta de conformidad del equipamiento provocada por un mal uso o falta de diligencia por parte del Cliente. No quedan incluidos en el ámbito de las reparaciones aquellos fallos de conexión debidos a la manipulación de cualquiera de los elementos del Equipamiento FTTH o xDSL y Voz, ni por configuración del modem FTTH o xDSL, router, splitter o microfiltros sin seguir las instrucciones contenidas en el Pack. En ningún caso la garantía consistirá en la devolución del precio pagado por el Cliente.

4. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El SAC presta al Cliente un servicio de asistencia técnica telefónica y/o on line gratuito, (sin perjuicio del coste de la llamada telefónica o transmisión de datos que, en su caso, pudiera tener que soportar el Cliente). El número al que podrá dirigirse el Cliente para la prestación telefónica de este servicio es el 822 250 051.

Salvo supuestos de fuerza mayor, el SAC recogerá cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del Servicio ADSL Netoip en horario de 9:00 – 19:00 horas ininterrumpidamente (horario insular) de lunes a viernes laborables en el municipio de Santa Cruz de Tenerife y procurará razonablemente la resolución de la incidencia diagnosticada.

5. SERVICIO DE VOZ IP

a) NETOIP prestará el Servicio al CLIENTE que hará uso del mismo conforme a lo establecido en el presente Contrato. Se trata de un servicio de comunicaciones electrónicas disponible al público que ofrece comunicaciones vocales bidireccionales en tiempo real desde puntos de acceso a los que los usuarios pueden conectarse de forma remota y permiten tanto el establecimiento como la recepción de llamadas (usando una funcionalidad de reenvío a la dirección electrónica SIP del usuario).

b) El servicio ofrecido por NETOIP es fundamentalmente prepago y empieza en el momento que se activa el servicio y acaba por notificación expresa del cliente o automáticamente cuando el saldo de la cuenta del cliente se encuentra por debajo de 0,50€ o 10 minutos de tráfico y permanece en ese

nivel durante al menos 120 días naturales.

- c)** NETOIP puede a partir de ese momento cancelar la cuenta y reutilizar los recursos a ella asignada (p.e. redirección de llamadas recibidas en numeración de NETOIP hacia la dirección VoIP del CLIENTE).
- d)** Las tarifas que se aplican a las llamadas realizadas por el cliente, se encuentran publicadas en la web de servicio, www.netoip.es. NETOIP podrá cambiar sus tarifas en cualquier momento, pero siempre se encontrarán publicadas en la página web correspondiente al servicio.
- e)** La telefonía sobre IP utiliza, en su totalidad o en parte, la red internet pública así como redes de terceras empresas para transmitir la voz y otras comunicaciones. NETOIP no es responsable por cualquier daño a la privacidad que puede experimentar al utilizar el servicio.
- f)** La reserva de un número telefónico por parte de NETOIP para la funcionalidad de recepción de llamadas, no equivale a la asignación de un número telefónico al CLIENTE, puesto que dicha numeración, titularidad de NETOIP, quedará únicamente reservada para uso del abonado mientras tenga contratado el servicio.
- g)** El CLIENTE conoce y acepta las limitaciones técnicas propias de la Telefonía IP frente a la telefonía convencional, en particular, la falta de garantía de calidad de la voz en redes públicas y la posible indisponibilidad del servicio por fallos en su servicio IP y por lo tanto la imposibilidad de realizar llamadas a cualquier tipo de numeración, incluida la de los servicios de emergencia. A este respecto, el servicio prestado por NETOIP tiene la consideración de Servicio Vocal Nómada (SVN) y no tiene la consideración de Servicio Telefónico Fijo Disponible al Público (STDP) según la resolución de 30 de Junio de 2005 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).
- h)** El CLIENTE conoce y acepta que el servicio de Voz IP dispone de una dirección SIP para la recepción de comunicaciones en redes de datos. Esta dirección SIP tiene el formato `sip:xxxxxx@netoip.es` (o IP) siendo xxxxxx un nombre o número de usuario asignado por NETOIP al CLIENTE mientras éste tenga contratado el servicio.
- i)** El CLIENTE conoce y acepta que mediante la funcionalidad de recepción de llamadas de NETOIP, las llamadas originadas en la red telefónica pública dirigidas al rango de numeración asignado a NETOIP, puedan ser redirigidas a las direcciones SIP contratadas por el CLIENTE. De este modo, el CLIENTE podrá recibir comunicaciones originadas en la red telefónica a través de NETOIP.
- j)** El CLIENTE conoce y acepta que NETOIP redirija las llamadas, recibidas desde la red telefónica pública a un número de nueve dígitos xxxxxx propiedad de NETOIP y reservado a tal efecto para el CLIENTE, a la dirección del cliente `sip: xxxxxx @netoip.es` (o IP) como parte de las funcionalidades de recepción de llamadas del servicio de Voz IP.
- k)** NETOIP podrá cambiar el número telefónico utilizado para reenviar llamadas desde la red telefónica pública a la dirección SIP del CLIENTE por causas técnicas, operativas, legales o de otra índole, debiendo avisar al CLIENTE con 7 días de antelación.
- l)** Para el acceso a dicho servicio, el cliente contará con un nombre de usuario y contraseña, que usados junto a un software o dispositivo de Voz IP, le permitirán recibir y cursar llamadas desde los puntos de acceso descritos en el apartado a) de este punto. El acceso al servicio se realizará en cualquier caso dentro del territorio nacional español, y cuando el cliente tenga activado el servicio de redirección de llamadas desde un número telefónico geográfico a su dirección SIP, el acceso se realizará dentro del distrito telefónico para el que fue contratado. El CLIENTE será responsable de acceder al servicio bajo dichas condiciones. Asimismo, el servicio podrá ser accedido en cualquier momento con cualquier conexión a Internet de Banda Ancha no siendo necesario usar el servicio FTTH o xDSL de NETOIP.
- m)** NETOIP, según la oferta comercial disponible en cada momento, podrá regalar al CLIENTE un volumen de minutos mensual para el tipo/s de tráfico telefónico que NETOIP designe junto con su servicio FTTH o xDSL. Una vez consumidos dichos minutos, el cliente no podrá cursar más llamadas hasta que aumente su saldo mediante prepago o comience un nuevo periodo mensual de facturación del servicio FTTH o xDSL en el que NETOIP podrá regalar una nueva bolsa de minutos. Los minutos

regalados no consumidos durante un periodo mensual determinado no serán acumulables para el siguiente periodo mensual, siendo eliminado el saldo de minutos reglados y no consumidos.

n) En el supuesto de que sobrevenga una acción regulatoria, medida legal o reglamentaria que, a juicio razonable de NETOIP, prohíba, restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación de los Servicios objeto de este Contrato, NETOIP estará habilitada para:

- (i) modificar los Servicios o los términos y condiciones de este Contrato con la finalidad de adaptarse a la nueva situación,
- (ii) resolver el Contrato.

NETOIP estará exento de cualquier responsabilidad por las acciones descritas en esta condición, siempre que las notifique por escrito al CLIENTE con una antelación mínima de treinta (30) días a la fecha en la que dicha modificación deba entrar en vigor.

o) Las llamadas realizadas por el CLIENTE al Servicio de Urgencias del 112 no están garantizadas con el VozIP, si se realizan y pasan serán dirigidas al Servicio de Urgencias correspondiente al Código Postal que consta en las Bases de Datos NETOIP como correspondiente en cualquier hora al domicilio del CLIENTE..

p) NETOIP podrá restringir el acceso al servicio en cualquier momento en el que su contrato FTTH o xDSL se encuentre en situación de impago.

q) Debido a la funcionalidad, LIFELINE que incorporan diferentes modelos de adaptadores y teléfonos Voz IP, por la cual cuando el servicio de Voz IP no funciona, el equipo permite la realización de llamadas a través de la línea telefónica convencional asociada al acceso FTTH o xDSL, el CLIENTE es responsable en todo momento de verificar a través de que acceso telefónico se realiza la llamada quedando NETOIP exonerada de cualquier responsabilidad por consumo telefónico del CLIENTE a través de la línea telefónica cuando el servicio Voz IP no funcione por cualquier causa.

6. SERVICIOS ASOCIADOS

Los Servicios Asociados prestados por NETOIP, son los descritos para cada modalidad en la oferta existente durante el momento de su contratación. La prestación y uso de los Servicios Asociados se rige en su totalidad por lo dispuesto en las Condiciones Generales.

7. POSIBLE SERVICIO DE INSTALACIÓN

Como regla general, el Servicio es autoinstalable y correrá a cargo del Cliente. No obstante, NETOIP podrá ofrecer el servicio de instalación, que será prestado por NETOIP únicamente a petición del Cliente y conforme a lo establecido a continuación:

7.1 CLIENTE SIN ACCESO ADSL

El Cliente tiene la obligación de comunicar a NETOIP en el momento de solicitar el alta en el Servicio FTTH - xDSL - VozIP IP de Netoip si cuenta con todos los requisitos exigidos en la cláusula de las presentes Condiciones Particulares referida al Equipamiento: EQUIPAMIENTO FTTH o xDSL: En caso de que, siendo necesario para la modalidad contratada, el Cliente no cuente con la prolongación del cableado, módem o router FTTH o xDSL y/o Tarjeta Ethernet, el Cliente podrá adquirirlos e instalarlos por su cuenta y riesgo.

La instalación del Equipamiento por parte de NETOIP únicamente tendrá lugar previa solicitud del cliente, siempre que exista disponibilidad de este servicio cuando lo solicite el Cliente y conforme a las tarifas fijadas por NETOIP en cada momento, que el Cliente podrá consultar llamando al SAC en el 822250051 La instalación de todos o alguno de los elementos del Equipamiento FTTH o xDSL, supondrá que:

- El Cliente autoriza de manera expresa la apertura del PC para los casos en los que sea necesario, y exonera a NETOIP y/o al tercero designado por NETOIP que realice la instalación, de responsabilidad en el caso de que durante la instalación de dicho Equipamiento FTTH o xDSL se produzca la desconfiguración de algún otro elemento del PC o el borrado accidental de cualquier tipo de información u otro tipo de daños.

- El Cliente exonera a NETOIP o al tercero designado por NETOIP que realice la instalación, de la responsabilidad por la extinción de la garantía del PC, en aquellos casos en los que se requiera abrir el PC del Cliente teniendo el PC un precinto de garantía y el Cliente no se haya puesto en contacto previamente con su proveedor del PC para pedirle permiso para abrirlo.

De acuerdo a lo establecido en el apartado segundo de las presentes Condiciones Particulares, es imprescindible que el Cliente disponga del CD-ROM del sistema operativo de su PC en el momento de la instalación. De no poder completarse la instalación por esta causa, y el operario debiera realizar una segunda visita, se cargará al Cliente la cuota por Intervención fuera de garantía.

El Cliente consiente de manera expresa para la instalación del Equipamiento el acceso del personal autorizado por NETOIP al lugar y equipos donde haya de efectuarse la instalación, todo ello en la fecha y horario acordado previamente con el Cliente.

7.2 CLIENTE CON ACCESO FTTH o xDSL

En el caso de que el Cliente cuente ya con acceso FTTH o xDSL previo, habiendo adquirido alguno o todos los elementos que forman el Equipamiento ADSL a un tercero, el Cliente deberá asegurarse de que el mismo sea compatible con el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip y cumpla con lo previsto en las presentes Condiciones Particulares. En caso de que no sea compatible, NETOIP no estará obligada a la prestación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip y podrá cobrar al Cliente todos aquellos gastos en los que haya incurrido por este particular.

El Cliente debe disponer del 'login' y 'password' de acceso al router o módem en el momento de contratar el Servicio para que el Servicio de Atención al Cliente de NETOIP ('SAC') pueda configurar los parámetros necesarios para prestar el Servicio. En caso de no disponer del login y password se lo deberá solicitar a su anterior proveedor. En este último supuesto sólo será obligación de NETOIP facilitar al Cliente los parámetros necesarios para configurar el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip.

8. PROCESO DE ALTA EN EL SERVICIO

El alta en el Servicio exigirá el transcurso de un periodo previo a la activación efectiva del mismo (la Activación Efectiva). El momento de la activación efectiva y, en consecuencia, la duración del Periodo Previo a la Activación Efectiva dependen de la ejecución de las actividades necesarias para la desagregación / compartición habilitación del acceso indirecto al Bucle de Abonado por parte del Operador de Acceso, quedando fuera del alcance de NETOIP.

El momento de la ejecución por parte del Operador de Acceso de las actividades necesarias para la desagregación / compartición o habilitación del acceso indirecto al Bucle de Abonado (en adelante, denominado "Ventana de Cambio") podrá conllevar un corte de los servicios de telefonía y de Datos que tendrá una duración máxima de seis (6) horas. La duración de este corte en los servicios dependerá de la ejecución de la desagregación / compartición o habilitación del acceso indirecto por parte del Operador de Acceso y, por tanto, queda fuera del alcance de NETOIP.

NETOIP informará al Cliente de la fecha y hora en que vaya a producirse la Ventana de Cambio –que en ningún caso podrán ser modificadas a petición del Cliente- con un plazo de antelación no inferior a un día natural a que este hecho tenga lugar a través de los medios de contacto que haya facilitado el Cliente. Una vez realizada la desagregación / compartición o habilitación del acceso indirecto por parte de TESAU tendrá lugar el Alta Efectiva en el servicio y le será enviado al Cliente el Equipamiento.

En el supuesto de que en el momento de contratar el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip el Cliente tuviese un servicio ADSL, ya sea con Netoip o con otro operador, sobre una oferta mayorista no regulada del Operador de Acceso Dominante, el Proceso Previo a la Activación del Servicio podrá tener una duración más extensa e implicar un corte en el servicio de Datos mayor de 30 minutos.

8.1 CAUSAS DE DENEGACIÓN Y/O APLAZAMIENTO DE LA SOLICITUD

Serán causas de denegación y/o aplazamiento de la solicitud de alta en el Servicio las siguientes:

- Causa de fuerza mayor
- Tipo de solicitud no permitido (Se solicita acceso compartido en par no activo)

- Tendido cable interno no disponible
- Tendido cable externo no disponible
- Incompatibilidad con servicios soportados en el par
- Incompatibilidad con otros servicios soportados en la unidad básica, según reglas de penetración del plan de despliegue
- Incompatibilidad con elementos sobre el par (No es posible acceder a una línea TRAC)
- Otras causas acordadas entre los Operadores y Telefónica
- Ausencia de cobertura de la modalidad del Servicio en la zona territorial en la que se encuentre el domicilio del solicitante.

9. PRECIO Y FORMA DE PAGO.

Como contraprestación a la prestación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip, el Cliente deberá pagar e NETOIP tendrá derecho a cobrar el precio del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip correspondiente a la concreta modalidad y/o equipamiento contratada, de conformidad con las tarifas de NETOIP vigentes en cada momento disponibles en <http://www.netoip.es>

La suspensión o cancelación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip por cualquiera de las causas expresadas en las presente Condiciones o el ejercicio por parte del Cliente de su derecho de resolución, no dará derecho al Cliente a la devolución de las cantidades abonadas para la prestación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip, correspondientes al período en curso.

En el supuesto de que el Cliente se haya dado de alta en el Servicio FTTH - xDSL - VozIP a través de alguna promoción ofertada por NETOIP consistente en la rebaja o gratuidad del precio de la cuota de alta, cuota mensual o cualquier otro elemento facturable del Servicio, el Cliente declara de manera expresa que NETOIP le ha informado de las condiciones de la promoción. A este respecto el Cliente acepta de manera expresa, sin reservas y como condición necesaria para poder disfrutar de los beneficios de la promoción, el permanecer de alta en el Servicio durante al menos una anualidad completa de manera continuada pagando la totalidad de las cuotas mensuales correspondientes. En el caso de que el Cliente se diese de baja antes de la mencionada anualidad, o NETOIP le diese de baja por incumplir el Cliente las presentes Condiciones Particulares o las Generales, el Cliente perderá de manera automática los beneficios de la promoción de la que disfrutó en el momento de la contratación del Servicio. En consecuencia el Cliente deberá devolver a NETOIP dicho importe. A tal fin el Cliente autoriza igualmente de manera expresa e irrevocable por la mera contratación del Servicio, a que NETOIP le cargue en el momento de la baja y en la cuenta corriente proporcionada por el Cliente dicho importe.

En caso de que el Cliente se diera de baja en el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip, o cambiase de modalidad de Servicio, o dejase de pagar cualquiera de las cuotas financiadas en el plazo debido, antes de finalizar el periodo de vigencia establecido en las presentes condiciones particulares o dejase de pagar cualquiera de las cuotas fijadas en el plazo debido, se devengarán de forma automática y el Cliente deberá abonar a NETOIP en el momento de la baja/o cambio de modalidad de Servicio y/o momento del impago, todas las cantidades correspondientes a los conceptos financiados (saldo vivo de la financiación). El pago de la mensualidad deberá realizarse mediante domiciliación bancaria. El pago se realizará durante los CINCO (5) primeros días hábiles de cada mes. NETOIP podrá modificar las tarifas del Servicio, anunciándolas en su sitio web previamente a su entrada en vigor, pudiendo el Cliente en los siguientes QUINCE (15) días naturales a su publicación ejercitar su derecho interrumpir la renovación automática de la contratación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip. Si en el mencionado plazo no se ejercita por el Cliente este derecho se entenderá que el Cliente ha aceptado las nuevas tarifas. NETOIP podrá suspender temporal o definitivamente la prestación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip si ante el impago de lo debido por parte del Cliente, este no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de SIETE (7) días naturales a partir de la fecha de vencimiento.

10. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del Cliente, además de las establecidas en otros apartados de las Condiciones Particulares, las siguientes:

- Abonar las cantidades previstas en las Condiciones Particulares del servicio contratado como contraprestación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip
- Utilizar el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip con estricto respeto y cumplimiento de lo establecido en las CC.GG, y en las presentes Condiciones Particulares.
- Adicionalmente el Cliente deberá seguir las instrucciones de configuración del modem FTTH o xDSL y/o router y de los Microfiltros que se contienen en el CD de configuración y en la documentación, ambos incluidos en el pack.
- Permitir la entrada, una vez se haya determinado la fecha y hora correspondiente, del personal del servicio técnico debidamente acreditado e identificado, a las instalaciones y equipos informáticos del Cliente en que sea necesario operar para: o poder prestar el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip adecuadamente.
o realizar labores de instalación (cuando este servicio sea suministrado por Netoip al cliente conforme a lo establecido en las presentes Condiciones), resolución, asistencia técnica, mantenimiento, así como cualquier otra que, a juicio de NETOIP o habiéndolo contratado el Cliente, resulte necesaria.
o Retirar o reemplazar el splitter que haya sido instalado para la prestación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip.
- No manipular, modificar, reconfigurar, cambiar, ceder el uso, transmitir a un tercero, trasladar de un lugar a otro o utilizar de forma diferente a lo dispuesto en las presentes Condiciones Particulares la instalación del Splitter.

10.1. CONDICION DE PERMANENCIA DURANTE UNA ANUALIDAD

Es condición necesaria para poder disfrutar de las condiciones beneficiosas del alta y conexión gratuitas así como de los descuentos promocionales, el permanecer de alta en Servicio durante al menos dieciocho meses de manera continuada, a contar desde el primer día en el que el Servicio esté operativo. En caso de baja en el Servicio sin haber permanecido de alta durante dicho plazo mínimo, al Cliente le

será cargada en su cuenta corriente/tarjeta de crédito la cantidad correspondiente al alta y los descuentos promocionales de la oferta en su día contratada.

11. OBLIGACIONES DE NETOIP

NETOIP se obliga a prestar el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip de acuerdo con lo establecido en las presentes Condiciones Particulares y en las CC.GG. conforme a las tarifas vigentes.

12. RESPONSABILIDADES

Netoip no garantiza: (i) que el Servicio FTTH - xDSL - VozIP sea útil para la realización de ninguna actividad en particular distinta de la propia funcionalidad del concreto Servicio FTTH - xDSL - VozIP (ii) la infalibilidad del Servicio FTTH - xDSL - VozIP (iii) el acceso a los distintos sitios existentes en Internet a través del Servicio FTTH - xDSL - VozIP (iv) la privacidad y la seguridad en la utilización del Servicio FTTH - xDSL - VozIP (v) la licitud, infalibilidad, veracidad, utilidad y/o ausencia de virus o similares de los Contenidos, informaciones, opiniones o manifestación de cualquier otro tipo originados por terceros o por el Cliente (vi) la licitud, infalibilidad, utilidad y/o ausencia de virus o similares de los servicios prestados por terceros a través del Servicio FTTH - xDSL - VozIP (vii) que el Cliente o el resto de Clientes accedan y/o utilicen el Servicio de conformidad con las CC.GG y con las Condiciones Particulares (viii) la veracidad y vigencia de los datos que los Clientes proporcionan sobre sí mismos o hacen accesibles a otros Clientes (ix) la velocidad efectiva. Netoip no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por productos o servicios prestados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio del Servicio FTTH - xDSL - VozIP, ni por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen

en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan o exhiban a través del Servicio FTTH - xDSL - VozIP los Servicios, ni por los daños de cualquier tipo (incluida la pérdida de datos) ocasionados en el equipo informático del Cliente o en los archivos que contenga, ni por la imposibilidad de acceder al acceso FTTH - xDSL - VozIP como consecuencia de no seguir el Cliente las instrucciones de configuración para las modalidades FTTH - xDSL - VozIP. Netoip responderá única y exclusivamente del servicio que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por Netoip e identificados, en su caso, con su copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor, falta de adecuación de la configuración de los equipos del Cliente para permitir el correcto funcionamiento y/o uso del servicio, problemas originados por los proveedores de red, así como cualesquiera otras causas que escapen al control de Netoip. En cualquier caso la posible responsabilidad de Netoip vendrá limitada a la cantidad abonada por el Cliente como contraprestación a la prestación de estos Servicios, excluyéndose expresamente la responsabilidad por lucro cesante. Salvo lo expresamente establecido a este respecto en las presentes Condiciones Particulares, en ningún caso Netoip vendrá obligada a la reparación de terminales, aparatos telefónicos o de otro tipo y/o cualesquiera equipos informáticos, que en todo caso deberán contar con sus correspondientes certificados de homologación y cumplir cuantas obligaciones y especificaciones técnicas legales sean requeridas, así como cualquier otro bien o activo del Cliente, salvo en lo previsto en las presentes Condiciones Particulares. En cualquier caso la configuración y capacidad de los equipos del Cliente deberá ser suficiente para permitir el correcto uso del Servicio FTTH - xDSL - VozIP que contrata. Netoip en ningún caso será responsable de hechos ocasionados por circunstancias ajenas a su control y/o no causadas de manera directa por Netoip, como entre otras, caídas de red, ni de los daños y/o perjuicios que los mencionados hechos pudieran causar.

El Cliente será el responsable, y no podrá reclamar a Netoip a causa de cualesquiera daños, errores, fallos, averías, inferior calidad, anomalías, deficiencias, indisponibilidad, interrupción, suspensión y/o terminación del FTTH - xDSL - VozIP, cuando los mismos se deban a la voluntad, situación, acto u omisión del Cliente que contravenga lo dispuesto en las presentes Condiciones Particulares.

El Cliente manifiesta expresamente conocer que el alta en el Servicio FTTH - xDSL - VozIP llevará consigo el proceso previo al Alta Efectiva al que se hace referencia en las presentes Condiciones y que durante el mismo se producirán los cortes en el Servicio de los que se le advierte en las presentes condiciones. Netoip no será responsable en ningún caso por los cortes del Servicio provocados por la ejecución de las actividades de desagregación / compartición o habilitación del acceso indirecto y en aquellos casos en los que el cliente tuviera al contratar el Servicio un servicio FTTH xDSL sobre la oferta mayorista regulada del Operador Dominante u otras ofertas mayoristas no reguladas, ni de las consecuencias de estas interrupciones del servicio. De igual modo, Netoip no será responsable en el caso de que se supere la duración de la interrupción del servicio a que se hace referencia en la presente cláusula, al quedar fuera del alcance de Netoip las actividades que provocan las interrupciones.

13. DATOS PERSONALES.

A los efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, entre la que se encuentra la Ley 15/1999 de Protección de Datos Personales, NETOIP informa al Cliente de que los datos personales que el Cliente incluye en el formulario de alta en el servicio o que facilite de cualquier otra forma para la contratación del Servicio serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal creado y bajo la responsabilidad de NETOIP. El Cliente, mediante su adhesión a las presentes Condiciones Particulares presta su consentimiento expreso para que los datos personales facilitados formen parte del mencionado fichero y para su tratamiento automatizado con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente, así como mantenerle puntualmente informado de todas aquellas ofertas, novedades y promociones comerciales de NETOIP en cualquiera de los ámbitos de su actividad y ofrecerle un servicio más personalizado. NETOIP se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos y adoptando las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. El Cliente consiente expresamente que sus datos personales puedan ser cedidos a Netoip Network 2019 S.L., así como otras empresas españolas del

grupo al que pertenece NETOIP, así como al canal de distribuidores y agentes para la mejor prestación del Servicio así como para realizar labores de información, investigación o comercialización del Servicio u otros servicios de telecomunicaciones ofertados por NETOIP o por otras empresas del Grupo.

El Cliente presta su consentimiento expreso para que los datos personales facilitados sean cedidos a Telefónica de España, S.A.U. con la finalidad de llevar a cabo la Desagregación / Compartición o habilitación del acceso indirecto al Bucle de Abonado

Por último, NETOIP reconoce al Cliente sus derechos de acceso, modificación, cancelación y oposición, que podrá ejercitar mediante comunicación escrita acompañada de copia de su D.N.I. a la siguiente dirección válida a efectos de notificaciones: Netoip Network 2019 S.L. BV CHAJOFÉ S/N PUERTA 104

EDIFICIO EDEN - LOS CRISTIANOS 38650 ARONA S.C. TENERIFE; Ref: Protección de Datos.

14. COMUNICACIONES COMERCIALES

El Cliente autoriza expresamente a NETOIP para que le sean enviadas comunicaciones comerciales o publicitarias por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente referentes a productos y servicios comercializados por Netoip Network 2019 S.L. u otras empresas del Grupo.

15. VIGENCIA

Las presentes Condiciones Particulares empezarán a ser aplicables para cada Cliente y Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip el día en que se consideren aceptadas las presentes Condiciones Particulares de conformidad con lo establecido en las mismas.

La duración mínima del contrato y las condiciones de sus respectivas prorrogas vendrán especificadas en el CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS INTERNET.

La activación de la prestación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip de Internet queda sujeta y condicionada a la previa verificación por NETOIP de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del contrato. Asimismo queda condicionada al cumplimiento por parte del Cliente de los requisitos necesarios para la prestación del Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip establecidos en las presentes Condiciones Particulares.

16. TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN

El cliente podrá desistir libremente del contrato dentro del plazo de siete (7) días hábiles a partir del día de la celebración del contrato.

La relación contractual entre el Cliente y NETOIP para el Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip terminará cuando se cumpla el plazo de duración previsto y no se prorrogue el mismo por las partes, según se establece en las presentes Condiciones Particulares. No obstante lo anterior y además de por las causas establecidas en las CC.GG y las establecidas en las presentes Condiciones Particulares, NETOIP podrá dar por resuelta la relación contractual entre NETOIP y el Cliente por un concreto Servicio FTTH - xDSL - VozIP Netoip en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Eventualmente, el cambio de domicilio del Cliente
- En el supuesto de que por cualquier causa ajena a Netoip y al Operador beneficiario el bucle de abonado sufra una degradación técnica que haga inviable la continuidad del servicio
- Comunicación de baja recibida por parte de Telefónica de España por baja en el servicio telefónico o por cambio de domicilio. No obstante, el Cliente expresamente se compromete en estos supuestos a comunicar a NETOIP tales hechos en el mismo momento en que lo haga a la propia Telefónica de España mediante la correspondiente comunicación escrita acompañada de su DNI y firma manuscrita. En caso contrario, NETOIP declina cualquier responsabilidad respecto a posibles perjuicios causados como consecuencia de esta falta de comunicación.

Una vez se haya extinguido el presente Contrato, el Cliente deberá devolver a NETOIP o a quien NETOIP designe en cada caso, el equipamiento puesto a su disposición.

17. OTROS

No se admiten devoluciones cuando por los motivos enumerados en la cláusula 2.2. no sea posible la activación del servicio en las modalidades de Servicio FTTH - xDSL - VozIP que se comercializan en los puntos de venta autorizados.

No se admiten devoluciones cuando no sea posible activar el servicio FTTH - xDSL - VozIP por encontrarse la línea telefónica del Cliente dada de alta con otro proveedor.

NETOIP no garantiza que las modalidades Netoip FTTH - xDSL - VozIP sean compatible con otro software y/o hardware que pudiera estar instalado en el ordenador del Cliente, de manera que dicho software y/o hardware pueda interferir con la configuración, requerimientos, funcionamiento y/o prestaciones de las modalidades Netoip FTTH - xDSL - VozIP, ni garantiza la correcta funcionalidad de las modalidades Netoip FTTH - xDSL - VozIP o de cualesquiera otros softwares y/o hardware en dichos casos.

RGPD

Tratamiento de datos personales:

El tratamiento por parte de Netoip de los datos, tanto relativos al cliente como los alojados o gestionados en el marco del servicio objeto de contratación, serán tratados con el siguiente alcance:

Finalidad: (I) Prestación del servicio contratado. (II) Creación de ficha de cliente. (III) Notificación de brechas de Seguridad cuando proceda.

Legitimación: (I) Ejecución de un contrato de prestación de servicios. (II) Interés legítimo.

(III) Obligación legal del Reglamento UE 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD) **Derechos:** Acceso, supresión, rectificación, portabilidad, limitación y oposición al tratamiento explicados.

Duración: Los datos serán conservados mientras duren las obligaciones legales y posibles responsabilidades derivadas de la prestación del servicio o ejecución del contrato

Información Adicional: Consulte la sección: www.netoip.es/privacidad

Puede ejercitar sus derechos legales enviándonos un e-mail a la siguiente dirección: pdd@netoip.es, o bien enviando una solicitud por escrito a: BV CHAJOFÉ S/N PUERTA 104

EDIFICIO EDEN - LOS CRISTIANOS - 38650 - ARONA - S.C. TENERIFE, indicando en todo caso la Referencia: "Protección de datos" y acompañando algún documento que acredite su identidad, como copia del DNI.

Puede presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Nos comprometemos al cumplimiento de la obligación de secreto de los datos de carácter personal y del deber de guardarlos y adoptaremos las medidas de seguridad necesarias para evitar su tratamiento no autorizado, pérdida o destrucción.