

CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales forman parte del contrato de duración indefinida, en adelante "el contrato" que regula los términos bajo los cuales VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., provista de CIF: B96368832, domiciliada Avenida Naranjos, 34 Bajo. 46011 VALENCIA, inscrita en el Registro Mercantil de la Provincia de Valencia, al Tomo 5090, Libro 2398 de la sección general, folio 51, Hoja V39049 Inscripción 1ª, debidamente inscrita en el Registro de Operadores que gestiona la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, prestará al Cliente, en su calidad de usuario final denominado, en lo sucesivo "el Cliente", los servicios de comunicaciones electrónicas móviles ("servicios móviles"), de comunicaciones electrónicas fijas ("servicios fijos"), y, en su caso, los Servicios de Valor Añadido "SVA", (conjuntamente "Servicio" o "Servicios"). Se considerarán SVA aquellos que se activen de forma adicional a los Servicios de Comunicaciones. Los Servicios podrán contratarse de manera individual o a través de ofertas convergentes.

1. IDENTIFICACIÓN DEL OPERADOR

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., provista de CIF: B96368832, domiciliada Avenida Naranjos, 34 Bajo. 46011 VALENCIA, inscrita en el Registro Mercantil de la Provincia de Valencia, al Tomo 5090, Libro 2398 de la sección general, folio 51, Hoja V39049 Inscripción 1ª. Consta asimismo inscrita en el Registro de Operadores que gestiona la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia RO/DTSA/096/16.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

A los efectos de este contrato, el término "cliente" identifica a la persona física o jurídica que contrata con VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. como usuario final de los servicios a que se refiere el contrato, y cuyos datos constan en el documento contractual al que se incorporan estas condiciones generales.

3. RÉGIMEN DEL CONTRATO

El contrato de servicio se registrará por lo específicamente pactado en el documento de contratación y en las presentes condiciones generales.

Las condiciones generales estarán siempre publicadas en la página web del operador (www.valenfibra.es) de forma fácilmente accesible. Podrán ser actualizadas, así como, en su caso modificadas. En caso de modificación sustancial, será de aplicación lo establecido en la condición general 32.

En caso de discrepancia entre lo establecido en una condición general y lo establecido en una condición particular o específicamente pactada, prevalecerá lo establecido en esta última.

4. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el establecido en el correspondiente contrato de servicio suscrito entre el cliente y VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

5.1. Teléfono Fijo: Permite recibir y realizar llamadas en y desde su línea al cliente, así como otras facilidades y servicios asociados al uso de una línea fija. Se le asignará una numeración propia, si no porta una línea previa.

5.2. Móvil: Permite recibir y realizar llamadas en y desde su línea móvil al cliente, así como el uso de servicios asociados a los terminales móviles, si el cliente los contrata. El cliente recibirá una tarjeta SIM que debe introducir en un dispositivo móvil libre o liberado. La tarjeta tiene un número que se asignará al Cliente, si durante la contratación no ha portado una previa. El servicio se limita al territorio nacional. Para usar el móvil fuera de España, el cliente debe activar el servicio de roaming (itinerancia de datos), que puede implicar tarifas especiales en determinados países.

5.3. Fibra: se facilita al usuario internet de banda ancha a la velocidad de subida y bajada contratadas, que dependerán de la saturación de las líneas. Puede ser una vez que dentro de las viviendas o de las comunidades de propietarios, y dependiendo de sus características, se opte por usar cable coaxial para las conexiones.

6. TELÉFONO ATENCIÓN AL CLIENTE

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. pone a disposición y mantendrá activo un servicio telefónico de atención al cliente a través del número de teléfono 963 21 21 71.

Dicho teléfono será común para cuestiones o incidencias técnicas, para lo que se mantendrá operativo 24/7 los 365 días del año, y para cuestiones comerciales, para lo que se mantendrá operativo en horario de atención comercial (de 8.00 a 20.00 horas días laborables).

7. RECLAMACIONES

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios, tarifas, facturación, calidad o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la prestación del servicio, podrán dirigirse a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto o en www.valenfibra.es, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello. En determinadas circunstancias, y para la mejor resolución de aquellas, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá ofrecer al cliente la presentación de la reclamación por escrito.

En el momento de formular la reclamación, se facilitará al cliente el número de referencia de la misma y el cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación. Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., en el plazo de un mes, quedará libre para el ejercicio de las acciones que entienda que le asisten.

Antes de iniciar acciones ante organismos administrativos o jurisdiccionales, será preciso, con la naturaleza de condición de procedibilidad el intento de solución extrajudicial de la discrepancia. Transcurrido el plazo de un mes a contar desde la fecha de realización de la reclamación, podrán las partes ejercitar las acciones que entienda que les asisten ante los organismos administrativos o jurisdiccionales competentes.

8. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento UE 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos de que, como consumidor, tiene a su disposición un procedimiento para resolver los diversos litigios derivados de la contratación online de mercancías y servicios en la UE. A dicho fin, para los supuestos en que fuere aplicable, y en cumplimiento de la obligación establecida en el citado Reglamento UE 524/2013, le informamos de que tiene a su disposición la plataforma RLL (resolución de litigios en línea) de la UE: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

9. CALIDAD

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. dedicará sus mejores esfuerzos y pondrá en juego los mejores avances técnicos y de procedimiento para asegurar en todo momento la máxima calidad del servicio prestado. Asimismo, dará cumplimiento, en cuanto sea aplicable, a la normativa reguladora de la obligación de publicar los niveles de calidad.

En el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio, el cliente tendrá derecho a una indemnización, cuya cuantía será igual a la mayor de las dos siguientes:

a. El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura emitida en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b. Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

En interrupciones por causas de fuerza mayor, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. compensará automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

La indemnización se realizará a través de un descuento en factura. En la factura correspondiente se detallará la fecha, duración y el cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda. Será requisito para proceder a la indemnización que exista petición del cliente, salvo en el caso de que la indemnización aplicable sea superior a 1,00 € (un euro), en cuyo caso será automática.

A los efectos previstos en los apartados anteriores, así como en caso de que la interrupción temporal del servicio se haya producido mientras el cliente estaba en itinerancia o roaming, el cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización, dentro de los diez días siguientes a la fecha de restablecimiento del servicio, mediante una llamada al teléfono de atención al cliente o en www.valenfibra.es/contacto, con indicación expresa de las interrupciones sufridas.

No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

1. Incumplimiento grave por los clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio.
2. 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.
3. Incumplimiento del código de conducta por parte de un prestador de servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

10. MANTENIMIENTO Y AVERÍAS

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

Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones propiedad de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. serán reparadas en el plazo más breve posible, desde que ésta tenga conocimiento de las mismas. Cuando la magnitud de la avería o la dificultad de reparación así lo aconsejen o cuando los equipos averiados no pudieran ser reparados en el domicilio del cliente, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá proceder a la sustitución de los equipos averiados por otros iguales o de similares características. En caso de avería imputable a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. en alguno de los equipos de su propiedad, la comprobación, reparación o sustitución del equipo se efectuará sin cargo alguno para el cliente. Si, por el contrario, la avería del equipo fuera imputable al cliente, si se comprobara la no existencia de la misma, o si ésta procediera de un equipo que fuera propiedad del cliente, serán a su cargo los costes que se generen por desplazamiento e intervención de los técnicos autorizados por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., siendo a estos efectos de aplicación las tarifas establecidas en dicho momento por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L.; todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores.

Para que operen las obligaciones de cargo de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. a que se refieren los párrafos precedentes es preciso que el cliente se encuentre al corriente en el pago de los servicios.

11. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

El plazo de instalación comienza a contar a las 48 horas tras la contratación del servicio. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. establecerá la conexión al servicio en el plazo de aproximadamente treinta días naturales desde el pago del cien por cien de la instalación o la firma del contrato si esta fuera de fecha posterior. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. acordará con el cliente la fecha de instalación de los servicios.

La instalación del servicio y equipo en el domicilio del cliente se realizará razonablemente según las indicaciones del cliente, aunque por razones técnicas VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. se reserva el derecho a determinar en función de las mismas la ubicación de los puntos de conexión y el trazado de los cables. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. procurará causar las mínimas molestias posibles durante la instalación del servicio y equipo y se compromete a reparar cualquier daño que pudiera ocasionar.

El cliente facilitará, en horas hábiles, el acceso a su domicilio al personal de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. o de sus empresas colaboradoras, debidamente autorizado e identificado por aquella, con el objeto de verificar el cumplimiento por parte del cliente de todas las obligaciones estipuladas en estas condiciones generales, así como efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, localización o reparación de averías, comunicándole las anomalías que observe en el plazo más breve posible. Asimismo, facilitará el acceso a fin de retirar, si fuera necesario, el material a la fecha de terminación del contrato y en cuantos casos proceda, legal o contractualmente. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá introducir, notificándolo previamente al cliente, cambios en los sistemas, instalaciones y numeración de códigos de clientes y los que exija la organización y necesidades del servicio o la conveniencia y condicionamientos técnicos y/o legales y de progreso.

12. EQUIPOS

Entrega de equipos. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. entregará al cliente en perfectas condiciones de uso los materiales, equipos y accesorios (en adelante "Equipos") necesarios para la prestación del servicio.

Los equipos facilitados por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. lo serán en régimen de alquiler, compra o cualquier otro título. No obstante, el régimen de utilización será el de cesión si las partes no acuerdan expresamente otro; en este caso, el Cliente no adquirirá la propiedad de los equipos entregados, ni podrá cederlos o entregarlos a terceros, debiendo mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá solicitar en cualquier momento de vigencia del contrato la constitución de un depósito de garantía no remunerado, en efectivo o aval bancario, cuyo importe será como máximo el valor de los equipos facilitados; en caso de que una vez requerido por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., el Cliente no constituyera la garantía antes citada en el plazo de quince días naturales, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá retirar los equipos facilitados o, en su caso, no facilitar los mismos.

El Cliente es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuada o no autorizada de los equipos entregados, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse.

El Cliente deberá custodiar y utilizar adecuadamente los equipos, materiales o sistemas que le sean entregados por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. y que sean propiedad de la misma, por lo que, en caso de extravío, robo, hurto, desaparición, destrucción o deterioro no derivado del uso ordinario, de todo o parte de los equipos propiedad de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., el Cliente deberá informar del suceso a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. en el plazo máximo de tres días naturales. El Cliente deberá indemnizar a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. por un importe igual a la totalidad de los gastos derivados de la reparación de los equipos deteriorados o averiados o, por la totalidad de su valor inicial a la suscripción del presente Contrato, en caso de extravío, robo, hurto, desaparición, o destrucción, o de averías o deterioros que exija una reparación cuyo coste supere el del equipo averiado o deteriorado; la mencionada indemnización se hará efectiva mediante cargo bancario a favor de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., pudiendo incluirse bien en la factura relativa a los servicios contratados o bien en factura independiente. En aras a proporcionar la continua actualización de los equipos, materiales o sistemas que sean de su propiedad y que hubieran sido entregados al Cliente en régimen de alquiler, en caso de desfase tecnológico de los mismos, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá sustituirlos, sin cargo para el Cliente, por otros de tecnología y prestaciones más avanzadas, siendo de aplicación tarifas vigentes en dicho momento.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. garantiza el perfecto estado del equipo en el momento de su entrega al Cliente y se compromete, durante la duración de la garantía, a cambiar el equipo en el caso de que se observen vicios o defectos originarios. El Cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse de la configuración, manipulación o del incorrecto uso de dichos equipos. Se llama especialmente la atención sobre el hecho de que el haz de luz láser que emana de los cables de fibra óptica es dañino para el ojo humano, por lo que no debe nunca ponerlo directamente sobre los ojos de ninguna persona. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. no será responsable de las infracciones del Cliente que afecten a los derechos del fabricante del equipo, incluyendo los derechos del copyright, marcas, patentes, licencias, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial. Una vez resuelto el presente contrato, el Cliente deberá, en el plazo de quince días naturales desde la fecha efectiva de la resolución, devolver a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. los equipos de su propiedad que le hubieran sido entregados en perfecto estado estético y de funcionamiento salvo el normal desgaste por uso de los mismos. Si en el plazo establecido de quince días naturales siguientes a la fecha efectiva de resolución del contrato, el Cliente no facilitara la retirada de todos o algunos de los Equipos que en su día le hubieran sido entregados, o si los Equipos devueltos se encontrasen con defectos estéticos y/o de funcionamiento distintos a los que el uso normal de los mismos hubiera causado, el Cliente deberá indemnizar a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. por una cantidad igual al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales o similares características que los citados Equipos. La mencionada indemnización se hará efectiva mediante cargo bancario a favor de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., pudiendo incluirse bien en la factura relativa a los servicios contratados o bien en factura independiente, o por cualquier otro método de pago especificado por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. En caso de resolución parcial del presente contrato, lo dispuesto en esta cláusula será de aplicación a los equipos afectados por la mencionada resolución parcial. Otros equipos:

El Cliente podrá conectar equipos que no sean propiedad de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., siempre que éstos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente. El Cliente será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. Cuando el Equipo haya sido entregado en régimen de compraventa, el Cliente será responsable del mantenimiento del mismo.

13. PERTURBACIONES EN EL SERVICIO

En el caso de una actuación anormal sobre el servicio por parte del Cliente que conlleve perturbaciones en la explotación de la red, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. se reserva el derecho a suspender el servicio o a denunciar el presente contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones derivadas de cualquier acción por daños y perjuicios.

14. LA TARJETA SIM. ESIM

La tarjeta SIM es una tarjeta que puede ser física o digital, "eSIM", y que permite identificar el servicio suscrito por el cliente y la línea contratada para poder prestarle el servicio móvil. En lo sucesivo, los términos "SIM" o "tarjeta SIM" podrán entenderse referidos indistintamente a la tarjeta SIM física o a la eSIM. En el caso de la tarjeta SIM física, el cliente deberá introducirla físicamente en su dispositivo móvil. En el caso de la eSIM, el cliente procederá a su descarga y activación en un dispositivo compatible con el standard eSIM, para lo que precisará disponer, en ese momento, de acceso a internet en el dispositivo. Las tarjetas eSIM pueden utilizarse en un solo dispositivo, por lo que, si precisa utilizar su línea móvil desde otro dispositivo, deberá solicitar a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. otra tarjeta SIM. En el momento de la activación del servicio o con posterioridad, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá proporcionar una tarjeta SIM física o una tarjeta eSIM en función del dispositivo que se vaya a conectar y el criterio de asignación de nido por Orange en cada momento. Si dispone de más de una SIM para uso simultáneo desde una misma línea, pero en diferentes dispositivos, serán válidas las comunicaciones que VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. dirija al Cliente a cualquiera de ellas.

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. entregará al cliente una tarjeta SIM y unos códigos de seguridad secretos (PIN y PUK) asociados a la misma, que el cliente deberá introducir en el terminal telefónico para poder usar el servicio. El Cliente deberá custodiar de manera confidencial los códigos PIN y PUK. En consecuencia, toda comunicación realizada desde su SIM, se considerará efectuada por el Cliente o con su consentimiento, siendo por tanto responsable de la misma.

En caso de pérdida o sustracción de la tarjeta SIM, o sus códigos PIN o PUK o ante indicios de un uso no autorizado del Servicio, el cliente deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del Servicio de Atención al Cliente de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., poniéndose en contacto con dicho servicio mediante cualquiera de los medios de contacto previstos en este Contrato.

En los supuestos previstos en la cláusula anterior el cliente podrá solicitar el bloqueo de su cuenta y la suspensión temporal del Servicio, que será efectiva en un plazo máximo de 48 horas. La solicitud por parte del cliente a este respecto será inmediatamente cursada por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., quien procederá a efectuar la suspensión.

Si el cliente dispone de más de una SIM para uso simultáneo desde una misma línea, pero en diferentes dispositivos, serán válidas las comunicaciones que VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. dirija al Cliente a cualquiera de ellas.

La tarjeta SIM será en todo caso propiedad de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., quien podrá sustituirla o modificarla en cualquier momento con la finalidad de resolver problemas técnicos o para mejorar el servicio.

15. CUOTA DE ALTA

La contratación de un servicio conlleva el cobro de una cuota única en concepto de alta. Su importe será el vigente en cada momento, y VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. lo hará público en la página web www.valenfibra.es/servicios/tarifas.

16. TARIFAS

Las tarifas aplicables a cada servicio serán las que en cada momento se encuentren vigentes. Las tarifas

serán claras, transparentes y fácilmente comprensibles, y serán publicadas en la página web de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. (www.valenfibra.es/servicios/tarifas) de forma fácilmente accesible.

Cualquier modificación de las tarifas será considerada modificación del contrato y, por ello, deberá comunicarse con el plazo de antelación de un mes al momento en que resulten aplicables, y dará lugar al derecho de resolución reconocido en la condición general 32.

17. FACTURACIÓN

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. emitirá una sola factura por todos los servicios contratados por el cliente. No obstante, a instancia del cliente, también podrá emitir una factura independiente para los servicios de tarificación adicional, llamadas internacionales y servicios que no tengan la naturaleza de servicios de comunicaciones electrónicas.

En el caso de elegir la domiciliación bancaria como método de pago, la contratación de este servicio conlleva la aceptación por parte del cliente de recibir la correspondiente factura en formato electrónico, no obstante, su derecho a optar, posteriormente, por la factura en papel en la contratación.

Esta aceptación implica extender la facturación en formato electrónico, asimismo, a todos los servicios de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. que el cliente haya contratado o contrate con posterioridad. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente podrá escoger, en cualquier momento, la recepción de la factura en formato papel solicitándolo a través de info@valenfibra.es, o mediante una llamada al teléfono de atención al cliente.

En cualquier momento, el cliente podrá ejercer su derecho a recibir facturas independientes por los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a recibir facturas no desglosadas.

Las cuotas fijas serán objeto de facturación y pago por mes anticipado, al comienzo del mes al que se refiera el servicio.

Los consumos serán facturados a mes vencido, dentro de la factura que se emitirá al comienzo del mes siguiente al que se haya realizado el consumo.

18. PAGO

El importe de los servicios prestados y facturados por todos y cada uno de los conceptos se hará efectivo por el cliente mediante los siguientes medios de pago, a elección del cliente en el momento de la contratación:

a) Domiciliación del pago de las facturas en su cuenta corriente o de ahorro en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza.

b) Pago en efectivo en tienda o en entidad bancaria o financiera.

Las facturas no abonadas en las fechas establecidas devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, así como una comisión por importe de 2,42 € (IVA incluido) en concepto de gastos de gestión de cobro. El cliente tendrá derecho, en el caso de que le sea reintegrada cualquier cantidad como consecuencia de una reclamación, a cobrar el mismo interés de demora, desde el día en que se produjo el cargo indebido. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. le informa de que, en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos a cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

19. IMPAGO Y DEVENGO DE INTERESES

El impago de las facturas presentadas al cobro por los servicios prestados devengará el interés legal del dinero desde el día en que debió ser abonada la factura y el día en que se produzca el definitivo pago.

En caso de que el cliente no tenga la condición legal de consumidor o usuario, se devengará en caso de impago el interés que proceda por aplicación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

20. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR IMPAGO

La suspensión por impago sólo afectará al servicio impagado.

En el caso de impago del servicio telefónico fijo, transcurridos más de 30 días desde la presentación al cliente de la factura correspondiente, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá, previo aviso al cliente, suspender temporalmente el servicio telefónico fijo impagado.

En caso de impago de los Servicios Móviles o de otro servicio distinto del telefónico fijo, incluido el servicio de internet, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá, previa comunicación al Cliente, suspender la prestación del servicio si el cliente no atendiera el pago de las cantidades adeudadas.

En ambos casos, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. restablecerá el servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

En ningún caso, la suspensión del servicio telefónico afectará a las llamadas entrantes (excepto a las de cobro revertido u otras llamadas con coste) ni a las llamadas a los servicios de emergencia.

La suspensión no exime al cliente del pago de las cuotas fijas del Servicio.

Si se produce un impago parcial de la factura, se imputará el pago recibido, por este orden, a cuota por servicio telefónico fijo, consumo de teléfono fijo, cuota por servicio de teléfono móvil, consumo de teléfono móvil, cuota de servicio de internet.

En caso de disconformidad del cliente con la facturación de los servicios de tarificación adicional, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá suspender la totalidad de los servicios contratados salvo que el cliente únicamente impague los servicios de tarificación adicional.

En tal caso, el proveedor de los servicios de tarificación adicional podrá proceder al cobro por las vías ordinarias de forma separada e independiente a la del cobro de la factura por los servicios de comunicaciones contratados con VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L.

También se suspenderá el servicio en el caso en que el cliente no constituyese la garantía a que se refiere la condición general 27.

21. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A PETICIÓN DEL CLIENTE

El cliente tendrá derecho a solicitar la suspensión temporal de los servicios por un período que no será menor de un mes ni superior a tres meses, y que no podrá exceder de noventa días por año natural, previa solicitud llamando al teléfono de atención al cliente.

Acontecida la suspensión, se deducirá de la cuota mensual la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo de suspensión, extendiéndose, en su caso, la duración de los Servicios por el mismo plazo que dure la suspensión.

22. BAJA DEL SERVICIO POR IMPAGO

El retraso en el pago de los servicios por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., previo aviso al cliente, a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato. La interrupción sólo afectará a los servicios impagados.

En el supuesto de que el cliente hubiera presentado una reclamación ante las instancias judiciales correspondientes, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. no suspenderá ni interrumpirá el servicio, mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el cliente consigne en el procedimiento de reclamación, el

importe adeudado y, en caso de tratarse de un importe de devengo sucesivo, los que se vayan devengando, entregando el correspondiente resguardo a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L.

23. CORTE DEL SUMINISTRO

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá cortar el servicio sin previo aviso en caso de detección de la comisión de actos ilícitos en la línea, o por petición de las autoridades administrativas, gubernamentales o judiciales.

24. DESCONEXIÓN DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

El cliente tiene derecho a la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional, mediante una llamada al servicio de atención al cliente (744.602.282) o a través de la página web www.valenfibra.es/contacto.

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. realizará dicha desconexión en el plazo de diez días desde la recepción de la solicitud del cliente en este sentido. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos diez días, por causas no imputables al cliente, serán de cargo de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

25. PROTECCIÓN DE DATOS

A efectos de lo previsto en la normativa sobre la protección de datos de carácter personal, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. informa al Cliente que los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación de los servicios se incorporarán a un fichero (automatizado y no automatizado) de datos de carácter personal creado por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. y bajo su responsabilidad, para las finalidades de mantenimiento y gestión de su relación contractual.

Dicho fichero será utilizado para las finalidades expresadas en la presente cláusula, así como en el contrato de servicio. Salvo manifestación expresa en contrario, marcando las correspondientes casillas habilitadas en el contrato de servicio, el Cliente autoriza a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. el tratamiento de sus datos para la promoción comercial de todos los productos y servicios de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. y/o, en su caso, para recibir comunicaciones comerciales por vía electrónica. Asimismo, y salvo manifestación expresa en contrario, marcando la casilla habilitada en el contrato de servicio, el cliente autoriza a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. el tratamiento de sus datos de tráfico y facturación para la promoción comercial y para la presentación de servicios de valor añadido. El cliente consiente la utilización de sus datos para realizar acciones de formación, información o participar en estudios de mercado y opinión. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. informa al cliente que en cualquier momento podrá revocar los distintos consentimientos especificados en la presente cláusula, así como en el contrato de servicio. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. le informa del carácter necesario de la cumplimentación de los datos que figuran en el contrato de servicio como tales, sin los cuales VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. no podrá prestar el Servicio, y del carácter facultativo de los que figuren como de cumplimentación voluntaria.

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá comprobar la solvencia del cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente. Asimismo, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. pone en conocimiento del cliente que en caso de no producirse el pago de las cantidades debidas por la prestación de servicios de telecomunicaciones en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos establecidos en la normativa vigente, los datos relativos al impago podrán ser comunicados ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Asimismo se informa al cliente de su facultad de ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. a tal fin, mediante escrito enviado por correo indicando la solicitud que realiza y acompañando fotocopia del D.N.I. o N.I.E., al domicilio de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. identificado en el encabezamiento de estas condiciones.

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente aplicable en materias de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

Una vez otorgado el consentimiento por el cliente de acuerdo con lo indicado en el contrato de servicio y a los efectos de que sus datos se incluyan en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) los datos del cliente serán facilitados por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. a la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento. Sin perjuicio de ello, el cliente podrá solicitar a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. la exclusión de sus datos de las guías telefónica y de los servicios de consulta telefónica de sus datos personales, así como que se indique que sus datos personales pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, o que se enmienden errores existentes en sus datos personales. En base a lo anterior, el cliente podrá ejercitar los derechos anteriormente establecidos en la forma prevista para el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación. En caso de que solicite que sus datos no sean incluidos en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) ha de ser consciente de que, pese a ello, a través del servicio "Identificación de la línea llamante en destino" se permite la identificación de su número telefónico por el destinatario de la llamada.

26. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. se compromete a la adopción de los medios técnicos necesarios disponibles en cada momento, que permitan garantizar el secreto de las comunicaciones reconocido constitucionalmente, sin perjuicio de las interceptaciones legales que, en su caso, pueda acordarse. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. quedará exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad, y en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables y ajenas a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., quebranten la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones telefónicas. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. adoptará las medidas técnicas admitidas por la legislación vigente, a fin de mantener la integridad de las redes, así como para procurar su seguridad contra cualquier acceso no autorizado.

27. GARANTÍAS

En cualquier momento durante la vigencia del contrato y siempre que la normativa aplicable así lo permita, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá requerir al cliente para que garantice el cumplimiento de las obligaciones dinerarias que para el mismo dimanar del presente contrato, o de las eventuales modificaciones del mismo, mediante la constitución de un depósito de garantía o un aval bancario con una cuantía máxima del gasto de los tres meses anteriores a aquel en que la garantía se constituya. En tal caso el cliente deberá proceder a constituir la garantía en un plazo máximo de 15 días desde que sea requerido a ello.

Los supuestos en los cuales la normativa permite actualmente la exigencia de una garantía son los siguientes:

a) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija solicitado

por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.

b) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento, o bien que de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.

c) Para los abonados al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.

d) En los contratos para la prestación de servicios de tarificación adicional formalizados entre los operadores de red y los prestadores de dichos servicios.

e) En aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de los operadores, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales. Asimismo, será de aplicación lo siguiente:

- en caso de que el cliente solicite la conexión de los servicios de llamadas internacionales, de servicios de tarificación adicional y de otros servicios de tarifas superiores, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá exigir un depósito de garantía, si el cliente lleva menos de tres meses con el servicio contratado, si ha existido en algún momento retraso en el pago de facturas por parte del cliente, o si en el transcurso de su utilización de los servicios se detecta en algún momento un consumo muy elevado en la línea del Abonado. La cuantía del depósito de garantía será como mínimo del importe consumido por línea en el mes en curso, y como máximo de hasta tres veces el importe consumido por línea en el mes en curso.

- VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá también exigir depósitos de garantía para servicios distintos al telefónico desde una ubicación fija, en cuantía equivalente a la facturación por los servicios de que se trate en los tres meses anteriores a aquel en que la garantía se constituya.

En todos los casos anteriores, si el cliente no constituyese la garantía requerida, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá rechazar la solicitud de contratación del cliente, restringir sus llamadas salientes o suspender el servicio de conformidad con lo previsto en la condición general 20.

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. procederá a devolver la garantía desde el momento en que tuviera constancia de la desaparición de las causas que motivaron su constitución, o en el caso de haber sido motivadas a raíz de impagos reiterados, por el transcurso de un año sin haberse impagada factura alguna.

Si el cliente se diera de baja en el servicio o solicitara un cambio de titularidad del contrato, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída y no abonada por el cliente a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., quedando a su disposición el remanente.

28. COMPROMISO DE PERMANENCIA

En su caso, el cliente podrá asumir en el contrato o en anexo al mismo la obligación por medio de la cual se comprometa a mantener contratado el servicio un determinado periodo de tiempo como consecuencia de la obtención de ventajas, descuentos o equipamiento a precio promocional. En dicho caso, también resultarán de la aplicación los derechos y obligaciones especiales previstos en dichos anexos.

Salvo el indicado caso de suscripción específica, no hay permanencia obligada en el servicio contratado.

29. RESTRICCIONES DE SERVICIO

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. se reserva el derecho a restringir al cliente el servicio contratado, en caso de detectar un uso anómalo del servicio, que puede consistir en la detección de: tarificaciones adicionales una vez consumidos un determinado número de horas del servicio; servicios de suscripción sms; servicios internacionales; cuando se excedan los límites de créditos asignados a su contrato; por incumplimiento de grave de las condiciones o realización de alguna de las actividades prohibidas en estas condiciones.

30. PORTABILIDAD

El cliente tiene derecho, en los términos reconocidos en la legislación vigente, y con el alcance que en cada momento reconozca dicha normativa, a mantener el número de teléfono en caso de cambio de operador.

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. atenderá las solicitudes de portabilidad de conformidad con lo establecido en la normativa vigente en cada momento.

31. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

El cliente se compromete a comunicar a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los cambios en los datos correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

Los términos y condiciones contractuales podrán ser variados a instancia de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado.

En caso de que ello suceda, el cliente tendrá derecho a resolver anticipadamente y sin penalización alguna el contrato.

Queda contemplado expresamente el cambio o sustitución de operador por cesión o transmisión de cartera como un supuesto de modificación contractual al que le resulta de aplicación lo señalado en el párrafo anterior.

El cliente dispondrá del plazo de un mes desde que le sea notificada la modificación contractual para hacer efectiva la indicada resolución. Transcurrido dicho plazo sin que el VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. haya recibido la comunicación resolutoria, se entenderá a todos los efectos prestado el consentimiento por el cliente a la modificación operada.

32. CESIÓN Y SUBROGACIÓN

El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal. El cliente podrá ceder este contrato con el consentimiento previo y expreso de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L.

Por su parte, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá, previo cumplimiento de todos los requisitos contemplados en la normativa vigente, así como previa comunicación al cliente, ceder la titularidad en la condición de prestador del servicio sin necesidad de recabar consentimiento expreso del cliente, sin perjuicio del derecho de éste a resolver el contrato en cualquier momento, conforme a lo pactado en la condición general 31. En todo caso, la cesión no supondrá merma de los derechos o garantías del cliente.

33. DESMEMBRAMIENTO DE OBLIGACIONES

VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá contratar con terceros la prestación de todos o algunos de los servicios que se compromete a prestar al cliente, de forma que sean directamente prestados por dichos terceros por cuenta de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. El cliente consiente que, para ello, autoriza a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. la cesión de sus datos personales que sean necesarios para la prestación del servicio de que se trate.

34. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes será responsable de los daños y perjuicios sufridos por la otra parte que sean con-

secuencia del incumplimiento por la primera de las obligaciones que le son exigibles en virtud del presente contrato, cuando dicho incumplimiento sea debido a determinado caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, el cliente no quedará liberado por este motivo de las obligaciones de pago derivadas del contrato.

En el supuesto de que, por causa de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las partes sea incapaz de cumplir sus obligaciones de conformidad con el presente contrato, lo comunicará a la otra parte tan pronto como le resulte posible. En el caso de que VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. se vea imposibilitada de prestar el servicio durante un período superior a tres meses debido a esas circunstancias, el cliente podrá optar por cancelar la prestación del servicio en los centros afectados o resolver el contrato. Cuando únicamente se vean afectados algunos centros, las partes cooperarán realizando los esfuerzos razonables para suministrar un servicio sustitutivo.

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

35. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el Cliente de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los Servicios o con sus contenidos, que en todo caso se regirán por su normativa específica y por lo dispuesto en el presente contrato. El cliente será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro Cliente, de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.

En el supuesto en que VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. detectara el acceso fraudulento por parte del cliente de un servicio de pago de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., adicionalmente a las acciones legales de cualquier índole cuyo ejercicio se reserva, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. podrá imponer al Cliente una penalización mínima de 2.000,00 € (dos mil euros) más a una adicional de 500,00 € (quinientos euros) por cada mes en que el cliente haya disfrutado del servicio de forma fraudulenta.

36. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración, lo que expresamente se pone en su conocimiento, de acuerdo con el art. 97.1 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En caso de que el alta en el servicio de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. lo fuera a través de un proceso que implicara portabilidad procedente de otro operador de origen, el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador de origen, siendo necesario que el cliente gestione una nueva portabilidad con su operador de origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente deberá notificar a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., mediante cualquier medio fehaciente, su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (una carta enviada por correo ordinario, o email), en la que debe reflejar el número de pedido y sus restantes datos personales.

Para facilitar dicha gestión, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. pone a disposición del Cliente, un formulario de desistimiento, junto con información de relevancia sobre el ejercicio del mencionado derecho de desistimiento. El uso del formulario no es obligatorio.

El cliente deberá devolver en perfecto estado cualquier equipo y accesorios que le hubiera entregado VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. en el marco del contrato del que desistió. Para más información al respecto, puede dirigirse al anexo informativo facilitado con el Formulario de desistimiento. Puede devolver el producto por paquete postal, corriendo con los gastos de dicha devolución, o si lo prefiere, entregarlo en cualquiera de nuestras tiendas.

Una vez recibido el hardware (router), el cliente debe abonar la parte proporcional del servicio disfrutado, si ya se hubiera producido el alta del mismo o si ya se le haya facturado una mensualidad. El consumidor será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

Una vez recibidas la comunicación de devolución (en su caso) y el producto objeto de devolución (router), VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. procederá a devolver en un plazo máximo de 14 días las cantidades de dinero abonadas por el cliente, incluidos los impuestos sin realizar descuento o penalización alguna, salvo aquel producto consumido por el cliente. La devolución se hará por el mismo medio por el que el cliente pagó, salvo que el cliente indique lo contrario. El cliente sólo tendrá que reembolsar una cantidad por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia del uso disconforme a lo pactado o a las características del bien, por daños imprudentes producidos por no seguir las instrucciones de mantenimiento del bien, o por daños dolosos, también por la falta de piezas o envoltorios. Como no existen gastos de envío o instalación en la contratación, no se abonarán los mismos.

En el supuesto de que la devolución se deba a defectos del producto entregado, los derechos y garantías legales sobre productos defectuosos se aplican conforme a lo establecido en la legislación aplicable al efecto, corriendo a cargo la empresa con los gastos de envío, y, además, no se le cobrarán los días que el servicio no haya estado disponible.

El derecho de desistimiento sólo es válido para los consumidores, incluidas las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Los comerciantes o empresarios que adquieran productos en el marco de una actividad comercial o empresarial no se podrán acoger al derecho de desistimiento.

Una vez acabado el periodo de desistimiento, en caso de que se hubiera pactado permanencia, esta entrará en vigor, con todas sus consecuencias.

37. ACCESO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

El servicio de voz prestado por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. permite acceder a los servicios de emergencia de manera gratuita.

38. GARANTÍA

La instalación realizada por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. en el domicilio del cliente tiene una garantía de un año desde la activación del servicio, quedando excluidos de dicha garantía los daños y desperfectos causados por hechos ajenos a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., por el uso indebido o fuera de lo normal de la instalación, la manipulación, modificación, o reparación de terceros no autorizados por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., negligencia, accidentes, inundación, sobretensiones eléctricas, rayos y causas de fuerza mayor.

39. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INTERNET

Responsabilidad por servicios y contenidos. El cliente se compromete a utilizar el servicio de acuerdo con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el servicio con fines ilícitos. A estos efectos el cliente se obliga a hacer uso del servicio en los términos previstos en el presente contrato, así como lo previsto en la Política de Uso publicada en la web de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. En el caso de que cualquier Cliente o tercero desee poner en conocimiento de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. cualquiera de las actividades prohibidas descritas, deberá enviar una notificación a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., siguiendo las instrucciones descritas en la web www.valenfibra.es, bien a través del formulario web (preferentemente) o a través de la cuenta de correo electrónica habilitada a tal efecto: info@valenfibra.es. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el cliente o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a internet prestados por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. o bien que se difundan a través de su red. Asimismo, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de internet prestados por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. o a través de la red de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L.

En el caso de que VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el servicio, el cliente no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. como operador de redes y proveedor de acceso no originará la transmisión, modificará los datos o seleccionará los datos o a los destinatarios de los mismos; por tanto, no será responsable de los mismos. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios, podrá almacenar en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal los datos a los que acceden los usuarios del servicio, no siendo responsable del contenido de dichos datos, ni de la reproducción temporal de los mismos ya que no modificará dicha información. El cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, troyanos, dealers y demás intrusiones no deseadas. VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de internet. El cliente se obliga a no utilizar las facilidades y capacidades del servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la ley. Asimismo, el cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a usar el servicio. Además, el cliente se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes. Está totalmente prohibido el uso del servicio prestado por VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. para realizar actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como atentatorio del respeto e intimidad de las personas. En concreto, se prohíbe que el cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico, o que realice acciones fraudulentas que permitan a personas ajenas a este contrato recibir los servicios objeto del mismo. De igual manera, se prohíben todos los actos realizados por el cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. El cliente reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de acceso a internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o de la propia VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., dejando en todo caso indemne a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado. En el caso de que se realicen las actividades descritas en esta cláusula u otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del cliente y/o por él mismo, será el cliente y no VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.

40. RESPONSABILIDAD DE SEÑAL DE WIFI

En relación con la señal wifi que emite el router que se le instala al cliente en su vivienda, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. no puede garantizar ni que la velocidad, ni que la calidad de dicha señal sea equiparable a la conexión por cable a dicho router, pues las mismas dependen de la configuración de la vivienda del cliente, de la situación del equipamiento dentro del inmueble, y de la situación del dispositivo que desee conectarse. No obstante, lo anterior, esta empresa intentará en todo caso que los estándares de calidad se cumplan en todos los supuestos.

El cliente es responsable de cualquier acceso que se realice a través del router del que se le provee; por ello, deberá hacer uso de los mecanismos de seguridad adecuados para impedir accesos no autorizados.

41. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO ON/O

El cliente deberá enviar un correo electrónico a info@valenfibra.es, con siete días de antelación, indicando la fecha deseada para la activación o desactivación del servicio.

El cliente abonará a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L., mediante cargo en su cuenta bancaria, de forma íntegra el mes o meses en que haya disfrutado del servicio. Se entenderá, a estos efectos, que disfrutar del servicio un día del mes es disfrutar en ese mes del servicio.

42. PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Prohibiciones. Queda expresamente prohibido: a) el uso del Sitio con fines lesivos de bienes o intereses de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. o de terceros; b) el uso contrario a la legislación vigente; c) el uso distinto al de cliente final, personal o particular (salvo cuando se haya indicado en la contratación la condición de empresa y consecuentemente no consumidor o usuario), así como la reventa de servicios o tráfico, o cualquier forma de explotación económica, como el desvío o encaminamiento de llamadas hacia otros terminales, especialmente si existen tarifas especiales; d) que de cualquier otra forma sobrecarguen, dañen o inutilice las redes, servidores y demás equipos informáticos (hardware) o productos y aplicaciones informáticas (software) de VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. o de terceros; e) la recogida de datos personales, sin el cumplimiento de su normativa específica; f) el uso de servicios abusivos, irregulares o fraudulentos (walkys, watch-babies services; servicios con cobros o tarifas adicionales); g) el envío de spam, o cualquier comunicación comercial no solicitada o consentida expresamente; h) el tráfico irregular, como el uso de numeraciones móviles para servicios de call center o similares; i) el uso de técnicas de bloqueo de servidores ajenos.

En todos los supuestos indicados, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. se reserva el derecho de resolver el contrato de forma unilateral, de bloquear el servicio hasta realizar una investigación de los hechos y de previa notificación, cambiar al usuario de tarifa, pudiendo el cliente resolver el Contrato.

Responsabilidades del cliente. El cliente será absolutamente responsable de la utilización que haga del servicio adquirido, y exonerará a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. de la responsabilidad derivada de cualquier daño que pudiera causar cualquier utilización incorrecta de ese producto. En concreto, el cliente será responsable único de: a) todos aquellos actos que contravengan lo dispuesto en estas condiciones generales, la ley, la moral, las costumbres generalmente aceptadas y el orden público; b) cualquier acto que realice de manera diferente a lo que consta en las indicaciones o instrucciones acerca del funcionamiento

del hardware o del uso del servicio; c) la certeza, exactitud, vigencia y actualidad de los datos con los que rellenara cada uno de los formularios que VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. requiere, bien en la página web, bien en la contratación o modificación de lo contratado; d) los daños y perjuicios directos o indirectos que le hayan sido causados por cualquier tercero si el usuario perdió, desveló, descuidó o, de cualquier modo, dejó que un tercero conociera por causas imputables al cliente sus datos personales necesarios para la contratación del producto.

43. CAUSAS DE RESOLUCIÓN

El presente contrato se celebra con duración indefinida y se resolverá por las siguientes causas:

- a) La pérdida del título que habilita a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. para la prestación de los servicios, sin que de ello se derive derecho del cliente a indemnización alguna; b) Por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente contrato;
- c) Por voluntad del cliente, comunicada previamente y de forma fehaciente, por email o por correo ordinario, con una antelación mínima de 15 días hábiles, siempre y cuando haya finalizado su periodo de permanencia, si tal periodo existe;

d) por cambio de domicilio del cliente cuando VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. no tenga implantada la red en el nuevo domicilio. En este caso, el cliente deberá informar por escrito a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. de dicho cambio de residencia, con 30 días de antelación a que éste se produzca, así como aportar a VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. la nueva dirección. En el plazo de 15 días tras dicha comunicación, VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. le transmitirá la posibilidad de prestarle servicio en el nuevo domicilio. Si VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. no tuviera desplegada su red en la nueva dirección, el cliente podrá resolver el contrato, siempre que hubiera cumplido el periodo de permanencia al que se comprometió a la firma del mismo. Si la permanencia no se hubiera cumplido, el cliente podrá optar entre resolver el contrato abonando la penalización que corresponda, o mantener el contrato hasta la finalización de la permanencia, devolviendo en todo caso aquellos equipos que VALENFIBRA GRUPO CUEVAS, S.L. le hubiera entregado.

44. LEGISLACIÓN Y FUERO

La relación contractual en que se integran estas condiciones generales se rige por la Ley española.

Para cualquier cuestión relacionada con dicha relación contractual, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio en el que se presta el servicio.