

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN FIBRA TEMPORADA EMPRESA/AUTONOMO

1. OBJETO

1.1 Estas Condiciones Generales tiene por objeto regular la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas fijas de acceso a internet y la prestación de servicios de valor añadido en su caso (en adelante el Servicio y/o Servicios indistintamente) que pueda solicitar el usuario final (en adelante el Cliente) y los dispositivos y accesorios puestos a disposición y/o vendidos al Cliente por parte de FIBRA EXPANSIÓ S.L. con CIF B-55260202 y domicilio social en Avda. Onze de setembre 22 local (en adelante VINGA).

1.2 Estas Condiciones Generales complementan las Condiciones Generales de Acceso y Uso de la página web www.vingafibra.com (en adelante la Web) sin perjuicio de la existencia de Condiciones Particulares que puedan regular la prestación de determinados servicios, las cuales pueden sustituir, complementar y/o modificar las Condiciones Generales (en adelante el Contrato y/o Condiciones Generales indistintamente). En caso de contradicción entre las Condiciones Generales y Particulares prevalecen las Particulares. Mediante su aceptación el Cliente declara conocerlas y aceptarlas íntegramente y garantiza que se han puesto a su disposición con carácter previo a la contratación.

2. MODIFICACIONES AL CONTRATO

2.1 El presente Contrato podrá ser modificado cuando lo exija la normativa vigente debiéndolo notificar al Cliente. Para dar cumplimiento a la legislación le informamos que el Contrato incluidas las condiciones económicas podrá ser modificado por VINGA en cualquier momento, por motivos legales, técnicos, operativos, económicos, de servicio y/o por la organización y necesidades del Servicio. Estas modificaciones serán debidamente comunicadas por escrito al Cliente con un mes antelación (30 días) a la fecha efectiva de su aplicación, pudiendo en estos casos ejercer el Cliente su derecho a la resolución del Contrato, transcurrido dicho plazo sin que VINGA haya recibido comunicación alguna antes de los 30 días, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones. La última versión del Contrato podrá consultarse en las oficinas comerciales y en la página web www.vingafibra.com.

2.2 La declaración de nulidad, invalidez o ineficacia de cualquiera de las cláusulas no afectará a la validez o eficacia de las demás que seguirán siendo vinculantes, la falta de ejercicio de cualquier acción, derecho o disposición no constituyen renuncia a las mismas por parte de VINGA.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.1 El Cliente contrata la prestación de los Servicios de acuerdo con las ofertas comerciales, las tarifas vigentes suministradas por VINGA en este Contrato, en la página web www.vingafibra.com y en las tiendas y/o puntos comerciales.

3.2 El Cliente contrata por medio de este Contrato el servicio de acceso a Internet mediante fibra óptica.

3.3 VINGA se compromete a iniciar y/o rechazar, tras la comprobación de la cobertura, veracidad, exactitud y licitud de la información suministrada por el Cliente, la prestación de los Servicios en el plazo máximo de 30 días naturales a contar desde la fecha de contratación salvo impedimentos de Fuerza Mayor o causas imputables al Cliente. Todos los datos solicitados en el formulario de contratación son necesarios para la contratación del Servicio, por lo que la ausencia e incorrección de los mismos faculta a VINGA para la no activación del Servicio y en su caso, resolución del Contrato.

3.4 VINGA informa al Cliente de su derecho a desistir del contrato en el plazo de 14 días naturales desde la fecha de celebración del Contrato en el caso de contratación a distancia o fuera del establecimiento mercantil de VINGA, pudiendo ejercitar dicho derecho en el plazo indicado mediante la cumplimentación del documento de Solicitud de Desistimiento que VINGA le ha facilitado con el Contrato y que también se encuentra disponible en la Web. Si antes del transcurso de los 14 días naturales, con su consentimiento expreso el Servicio ha sido completamente ejecutado, el Cliente habrá perdido su derecho de desistimiento. En el supuesto de que se le faciliten claves de usuario y contraseñas asociadas a prestación del Servicio, el Cliente es el único responsable de su custodia, uso diligente y confidencialidad.

3.5 Detalle del Servicio de acceso a Internet mediante Fibra óptica

El Servicio permite el acceso a Internet de alta velocidad. El Servicio de acceso a Internet a través de Fibra óptica (en adelante Fibra) es un servicio de conectividad que integra las siguientes prestaciones: i) acceso a Internet de alta velocidad ii) Router de altas prestaciones para conexión al equipo informático del Cliente; iii) equipamiento asociado a la tecnología de acceso incluyendo roseta óptica (punto de terminación de red óptico PTRO) y un equipo de recepción de señales ópticas (ONT).

4. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO DEL SERVICIO Y DISPOSITIVOS

4.1 El Cliente autoriza a la entrada de personal técnico propio y/o autorizado de VINGA en su domicilio con la finalidad de realizar las actuaciones necesarias para la instalación y/o mantenimiento de los Servicios. El coste del alta e instalación es de 180 euros IVA incluido.

4.2 VINGA vendrá obligada a reparar las averías por sí misma y/o a través de personal técnico autorizado que se produzcan en las instalaciones del Cliente hasta el Punto de Terminación de Red Óptica (PTR) a la mayor brevedad posible. Los costes asociados a la reparación de averías serán sufragados íntegramente por VINGA, siempre que las averías le sean directamente imputables y no hayan tenido su origen en actuaciones del Cliente por negligencia de uso o de conservación, actuaciones dolosas y/o culposas tanto sobre la red como sobre sus equipos. VINGA realizará un diagnóstico de la incidencia y valorará si se necesita una asistencia a domicilio o mantenimiento en remoto.

4.3 El Cliente comunicará la avería a VINGA mediante llamada al Servicio de Atención al Cliente 900 899 907 y/o a través de cualquier otro mecanismo que VINGA haya puesto a su disposición. En el supuesto que la avería se deba a una manipulación indebida de los dispositivos propiedad de VINGA por parte del Cliente, VINGA se reserva el derecho de repercutir al Cliente el coste de la actuación. En el mantenimiento del Servicio se incluye el mantenimiento de los dispositivos propiedad de VINGA.

4.4 VINGA pone a disposición del Cliente los equipos necesarios (en adelante Dispositivos) para el acceso a los Servicios mediante cesión gratuita e instalación incluida. La cesión gratuita supone que VINGA cederá el uso y disfrute de los Dispositivos durante la vigencia del contrato sin coste alguno para el Cliente. Todo ello, sin perjuicio, que, en cualquier momento, esta modalidad de disfrute sea revisada por VINGA y pueda cobrar una cuota mensual por dicho uso, el importe de la cual, será debidamente comunicada al Cliente con un mes (30 días) de antelación a la fecha efectiva del cobro. En este caso, el Cliente tendrá derecho a la resolución del contrato y vendrá obligado a la devolución de los dispositivos de acuerdo con las condiciones detalladas más abajo Devolución de los equipos y accesorios.

4.5 En cualquier caso, el Cliente se obliga a usar los Dispositivos de forma diligente y destinarlos al uso para el que han sido cedidos quedando prohibido cualquier acción y/o manipulación sobre los mismos por parte del Cliente y/o de terceros diferentes a VINGA, quedando prohibido su uso para cualquier otra finalidad diferente a la convenida y cualquier acto de disposición sobre aquellos. El Cliente será responsable del mal uso de los Dispositivos contraviniendo las prohibiciones establecidas, así como, de la pérdida, daños y/o deterioros ocasionados en los Dispositivos siempre y cuando le sean imputables. El Cliente no puede modificar o trasladar los dispositivos asociados a la instalación (ONT roseta óptica) bajo ningún concepto.

4.6 En caso de terminación del Contrato que lleve aparejado la entrega de los Dispositivos, el Cliente vendrá obligado a la devolución de los Dispositivos y accesorios, en el plazo máximo de 30 días a contar desde la fecha de la baja y de acuerdo con los procedimientos gratuitos establecidos por VINGA. El procedimiento habitual será la devolución de los Dispositivos en la tienda comercial con dirección en Avda. Onze de Setembre 22, local 17230, Palamós (Girona) en horario comercial y firma del correspondiente albarán de entrega. Los Dispositivos deberán encontrarse en perfecto estado de conservación y correcto funcionamiento. Si no se hubiesen devuelto los Dispositivos en el plazo establecido VINGA podrá facturar el importe correspondiente al valor de mercado de aquellos en el momento en que debe realizarse la devolución y que asciende a la fecha para Clientes finales consumidores particulares a 110 euros IVA no incluido. Los gastos asociados a la devolución de los Dispositivos en el plazo estipulado serán a cargo de VINGA, fuera de dicho plazo los costes asociados a la devolución podrán ser cargados al Cliente por importe de 12 euros.

5. PRECIO DEL SERVICIO

5.1 El Cliente pagará a VINGA por la prestación de los Servicios, las tarifas que en cada momento VINGA tenga vigentes en su Oferta Comercial disponible en la Web www.vingafibra.com que el Cliente declara conocer y aceptar al contratar el Servicio.

5.2 Las tarifas vigentes desglosarán los diferentes conceptos a cobrar al Cliente por los Servicios prestados, cuota de abono Servicio, cuota de alta de la línea de voz, cuota de instalación, cuota mensual, pago de un precio único por los Dispositivos y que también se encuentran disponibles en la página web www.vingafibra.com. Las tarifas que se cobran al Cliente son las que figuran en la Hoja de Tarifas que se adjunta al presente Contrato.

5.3 Cualquier modificación en las tarifas será comunicada al Cliente con al menos treinta días de antelación (30) a la fecha de entrada en vigor, así como a la Administración y a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN FIBRA TEMPORADA EMPRESA/AUTONOMO

con diez días (10) de antelación y dará derecho al Cliente a la resolución del Contrato sin penalización y/o coste adicional alguno.

6. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

6.1 VINGA facturará al Cliente las cantidades a pagar las cuales aparecerán desglosadas por cada uno de los Servicios contratados, los descuentos y promociones ofertados y los impuestos legalmente aplicables. El Cliente por medio de la aceptación de este Contrato, presta su consentimiento de forma expresa a la recepción de la factura en soporte electrónico sin perjuicio de su derecho a recibirla en formato papel mediante llamada al Servicio de Atención Cliente. El consentimiento para recibirla en soporte electrónico podrá ser revocado en cualquier momento llamando al Servicio de Atención al Cliente. Si el Cliente solicita una factura con un nivel básico de detalle VINGA podrá cobrar al Cliente el importe que se le haya indicado salvo que traiga causa en una reclamación del Cliente.

6.2 El Cliente podrá pagar por cualquier medio de pago de los existentes en el tráfico comercial que por defecto y en virtud de este Contrato será mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta facilitada por el Cliente. La fecha de realización del pago será aquella en la que en la entidad de crédito en la que esté domiciliada la cuenta reciba la notificación de VINGA con el importe a abonar por el Cliente.

6.3 En caso de pago a través de domiciliación bancaria y en relación a la Orden de Domiciliación de adeudo directo SEPA, el Cliente como deudor de VINGA en base al servicio de comunicaciones electrónicas que tienen contratado, autoriza a VINGA como acreedor a enviar instrucciones a su entidad bancaria para cargar en su cuenta las facturas por dichos servicios y a la entidad bancaria para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo instrucciones de VINGA, manteniendo su derecho a reembolso por su entidad bancaria en los términos y condiciones que tenga establecidos aquella y a la que se puede dirigir para obtener una mayor información, debiendo solicitarse el citado reembolso en el plazo de 8 semanas que siguen a la fecha adeudo en cuenta bancaria.

6.4 El ciclo de facturación será mensual y se cobrará la cuota mensual del Servicio dentro de los cinco primeros días del mes correspondientes al mes de prestación del Servicio. Todo ello sin perjuicio que VINGA pueda cobrar de forma inmediata cuando se produzcan cualquiera de las siguientes circunstancias: i) causas de suspensión del servicio; ii) extinción o resolución del Contrato o interrupción del Servicio; iii) incumplimiento del Contrato por el Cliente. Las facturas impagadas devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero. VINGA se reserva la facultad de cobrarle los gastos asociados a la devolución de los recibos por importe de 5 euros o impago de los Servicios. El Cliente podrá abonar la cantidad impagada mediante domiciliación bancaria, tarjeta de crédito y débito.

6.5 En el momento de la instalación se emitirá la factura correspondiente al pago de la propia instalación y el dispositivo. La factura relativa a la cuota de fibra óptica se emitirá al principio del mes siguiente de la activación de los Servicios, se cobrará la parte proporcional de la cuota mensual del mes de activación en función de la fecha de contratación de los servicios y la totalidad de la cuota mensual del Servicio correspondiente al mes de emisión de la factura de la cuota.

7. DURACIÓN DEL CONTRATO, TERMINACIÓN Y EXTINCIÓN

7.1 El Contrato tendrá una duración indefinida sin perjuicio del derecho de resolución del Cliente en cualquier momento comunicándolo con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que haya de surtir efecto. A estos efectos, la comunicación podrá ser realizada por teléfono al Servicio de Atención al Cliente con número 900 899 907, el cual le facilitará el número de referencia correspondiente, por correo electrónico dirigido a info@vingafibra.com indicando el número teléfono, motivo de la baja, número de referencia facilitado por teléfono y su firma y/o por fax dirigido al número 900 899 900. En todo caso se deberá acreditar su identidad mediante fotocopia del DNI y/o equivalente para que podamos comprobar que es usted quién dice ser a los efectos de la baja. La resolución del contrato supone la baja de la totalidad de los servicios asociados no pudiendo mantenerse por separado los diferentes servicios asociados.

7.2 El contrato se extingue por las causas generales de extinción de los contratos y a solicitud del Cliente en cualquiera de los siguientes casos: i) No provisión del Servicio por causa imputable a VINGA y/o por razones técnicas u operativas en el plazo establecido; ii) No provisión del Servicio por causa no imputable a VINGA en el plazo establecido pudiendo en este caso, repercutir los costes de gestión e instalación de los Dispositivos asociados al Servicio y costes necesarios para provisionar o activar el Servicio; iii) en cualquier momento una vez provisionado el Servicio abonando si fuera el caso el correspondiente cargo por la venta del Dispositivo. VINGA podrá resolver el contrato e interrumpir el Servicio en los supuestos previstos en

estas Condiciones Generales y en particular, por causa de retraso en el pago y/o impago; incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones previstas en el Contrato; por la comisión de acciones contrarias a la legislación vigente y/o que tengan por objeto impedir el correcto funcionamiento de las redes, servicios de VINGA y cuando haya perdido la condición de operador habilitado para la prestación del Servicio.

8. DEPÓSITOS DE GARANTÍA

8.1 El depósito de garantía no remunerado en servicios fijos será exigible por VINGA en el momento de contratar, o durante la vigencia del contrato y en el momento de la entrega del Dispositivo en los siguientes casos: i) Clientes que sean o hayan sido abonados al Servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad; ii) Clientes que 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; iii) Clientes 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; iv) en los contratos para la prestación de servicios de tarificación adicional formalizados entre los operadores de red y los prestadores de dichos servicios; v) en aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de VINGA 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. VINGA devolverá el depósito en el supuesto i) cuando tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas y en el resto de supuestos cuando quede acreditado que en un año (1) no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas. El importe del depósito exigido no podrá ser superior al coste del Dispositivo.

8.2 Si el Cliente con deudas pendientes solicitara el desistimiento, la baja en el Servicio, el cambio de titularidad de su abono o la cesión del contrato, VINGA podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente paga todos los recibos el importe del depósito se le devolverá íntegramente en el plazo de 15 días a contar desde la fecha efectiva del pago.

8.3 El depósito de garantía podrá constituirse a elección del Cliente en efectivo o mediante aval bancario a primer requerimiento y con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y excusión con indicación al Cliente de esta circunstancia. La no constitución del depósito faculta a VINGA para desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y darlo de baja

9. DERECHO COMPENSACIÓN INTERRUPTIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

9.1 En caso de interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público por causas imputables a VINGA y una vez realizadas las comprobaciones oportunas aquella deberá indemnizar de forma automática con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: i) 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 antigüedad inferior a tres meses se tendrá en cuenta el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiere obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo realizado; ii) cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta. Esta indemnización se aplicará de forma automática al Cliente, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado siempre que el importe sea superior a 1 euro. En la factura correspondiente se detallará la fecha, duración, y cálculo de la cuantía de la indemnización.

9.2 En interrupciones por causas de Fuerza Mayor VINGA compensará automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiere durado la interrupción.

9.3 El Cliente pierde su derecho de compensación cuando la interrupción tenga origen en alguna de las siguientes causas: i) incumplimiento grave por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en el Contrato; ii) daños producidos en la red debidos a la conexión por el Cliente de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad de acuerdo con la normativa vigente; iii) operaciones de mantenimiento de la red previamente comunicadas al Cliente; iv) introducción por parte del Cliente de elementos de hardware y/o software que provoquen mal funcionamiento de su equipo informático o incompatibles con los elementos necesarios para la prestación del Servicio; v) interrupción del Servicio por averías en el tramo de red de

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN FIBRA TEMPORADA EMPRESA/AUTONOMO

acceso no perteneciente a VINGA o por cualquier avería en la línea telefónica interior del Cliente sobre la que se soporte el Servicio, cuando la avería sea debida por causa imputable al Cliente o tercero ajeno a VINGA; vi) interrupción del Servicio provocada por bajadas de tensión y/o deficiencias en el suministro eléctrico; vii) interrupción del Servicio o mal funcionamiento debido a condiciones atmosféricas y/u orográficas que impidan o posibiliten su prestación.

9.4 En caso de interrupciones del servicio de acceso a Internet por causas imputables a VINGA y una vez realizadas las comprobaciones oportunas, aquella deberá indemnizar al Cliente con una cantidad equivalente al importe de la cuota de abono y de otras cuotas fijas prorrateadas por el tiempo que hubiere durado la interrupción. En caso de interrupción temporal de duración superior a seis horas en horario de 8.00h a 22.00h la compensación será automática en la factura correspondiente al período inmediato al considerado. En la factura correspondiente se detallará la fecha, duración, y cálculo de la cuantía de la indemnización. A efectos del cómputo de las indemnizaciones por interrupción del Servicio quedan excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas y acceso a datos (roaming) prestados por otros operadores en el extranjero.

9.5 El Cliente pierde su derecho de compensación en el Servicio Fibra cuando la interrupción tenga origen en alguna de las siguientes causas: i) incumplimiento grave por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en el Contrato; ii) daños producidos en la red debidos a la conexión por el Cliente de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad de acuerdo con la normativa vigente; iii) operaciones de mantenimiento de la red previamente comunicadas al Cliente; iv) introducción por parte del Cliente de elementos de hardware y/o software que provoquen mal funcionamiento de su equipo informático o incompatibles con los elementos necesarios para el acceso a Internet; v) interrupción del Servicio por averías en el tramo de red de acceso no perteneciente a VINGA o por cualquier avería en la línea telefónica interior del Cliente sobre la que se soporte el Servicio cuando la avería sea debida por causa imputable al Cliente o tercero ajeno a VINGA; vi) interrupción del Servicio provocada por bajadas de tensión y/o deficiencias en el suministro eléctrico; vii) indisponibilidad del Servicio por problemas en la configuración de los dispositivos (router) cuando la pérdida de la configuración y/o su fallo sea debido a causas imputables al Cliente; viii) interrupción del Servicio o mal funcionamiento debido a condiciones atmosféricas y/u orográficas que impidan o posibiliten su prestación. A efectos del cómputo de las indemnizaciones por interrupción del Servicio quedan excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas y acceso a datos (roaming) prestados por otros operadores en el extranjero.

10. CALIDAD DEL SERVICIO

10.1 En relación al servicio telefónico VINGA garantiza el 100% del Servicio siempre que el circuito de tránsito esté disponible. VINGA realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de en todo momento de la calidad necesaria y técnicamente posible de acuerdo con la modalidad del servicio telefónico elegida. Los factores relevantes que pueden limitar la calidad del servicio telefónico sobre fibra son la interrupción o merma del Servicio por la realización de operaciones de mantenimiento de red, mejora, cambios de equipamiento durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas que serán debidamente comunicadas al Cliente. Los factores relevantes que pueden limitar la calidad del servicio telefónico que escapan a su control son: i) fallo en el suministro eléctrico ii) indisponibilidad de los circuitos. El compromiso de calidad que ofrece VINGA es garantizar la disponibilidad del Servicio en todo momento con supuestos de interrupción del Servicio no superiores a 48 horas al mes. En caso que superen las 48 horas al mes, el Cliente previa petición por escrito en el plazo de un mes desde la interrupción tendrá derecho a una compensación consistente en la cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo que haya excedido el compromiso, con el límite máximo por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes, conjuntamente del importe de la cuota mensual del servicio afectado.

10.2 Este servicio puede ser incompatible con otros servicios, determinados sistemas de alarma, algunos dispositivos telefónicos y servicios de fax, red interna de rosetas en domicilio de cliente, compras a través de PPC, datafonos, hilo musical, líneas TRAC Y RDSI.

10.3 En relación al servicio de acceso a Internet VINGA garantiza fibra óptica simétrica con 300MB, la cual ofrece la misma velocidad de bajada y de subida. Garantizamos para el servicio de FIBRA 100 Mb una velocidad real de 70 a 100 Mb, siempre desde cable ethernet, no obstante la velocidad real de descarga y de subida siempre dependerá de la capacidad del servidor usado por el cliente desde el cual se descarga o se sube información. VINGA realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga en todo momento de la calidad necesaria y técnicamente posible de acuerdo con la

modalidad contratada, no obstante, dicha velocidad puede verse afectada por la ejecución de procedimientos que VINGA tiene establecidos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar el enlace de red. El compromiso de calidad que ofrece VINGA es garantizar la disponibilidad del Servicio en todo momento con supuestos de interrupción del Servicio no superiores a 48 horas al mes. En caso que superen las 48 horas al mes, el Cliente previa petición por escrito en el plazo de un mes desde la interrupción tendrá derecho a una compensación consistente en la cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo que haya excedido el compromiso, con el límite máximo por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes, conjuntamente del importe de la cuota mensual del servicio afectado.

10.4 Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva que el Cliente puede experimentar y sobre los que VINGA tiene el control son la interrupción o merma del Servicio por la realización de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas y que serán debidamente comunicadas al Cliente. Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad y sobre los que VINGA no tiene el control son: i) los dispositivos usados por el Cliente (elementos de hardware y software que pueden provocar dificultades en el normal funcionamiento del servicio e incluso imposibilidad de conexión; ii) longitud y estado del cableado interno en el domicilio del Cliente; iii) distancia a la central telefónica; iv) la calidad de la línea; v) interferencias externas que pueden afectar a la señal en la central telefónica; vi) protocolos de transmisión de datos, tráfico existente, número de internautas simultáneos.

10.5 En aquellos supuestos en los que se vea comprometida la red de VINGA o se produzca algún incidente de seguridad, integridad o amenazas que pueda afectar a los Clientes, VINGA adoptará las medidas técnicas y de gestión adecuadas para preservar la seguridad en la explotación de su red o en la prestación de los Servicios.

11. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO TEMPORAL E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA

11.1 El Cliente tiene derecho a solicitar y obtener gratuitamente de VINGA la suspensión temporal del Servicio por un período determinado que no puede ser inferior a 1 mes ni superior a tres meses, previa solicitud al Servicio de Atención al Cliente con una antelación de 15 días (15) a la fecha en la que tuviera lugar. El período de suspensión no puede exceder en ningún caso los 90 días por año natural. En caso de suspensión se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

11.2 VINGA podrá suspender temporalmente el servicio telefónico fijo y en su caso el servicio de acceso a Internet en caso de retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente previo aviso al Cliente. A estos efectos, VINGA notificará al Cliente dicha circunstancia con la suficiente antelación a la fecha efectiva de la suspensión por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. El impago de la factura por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios debiendo mantener en todo caso al Cliente todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido y las llamadas salientes de urgencias.

11.3 El retraso en el pago del servicio telefónico fijo y de acceso a Internet por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del Contrato por retraso en el pago de los servicios correspondientes dará derecho a VINGA previo aviso con la suficiente antelación al Cliente a la interrupción definitiva del Servicio y a la resolución del contrato. En caso de que el Cliente haya presentado una reclamación ante las autoridades competentes, VINGA no podrá suspender ni interrumpir el Servicio mientras la reclamación se esté resolviendo debiendo en este caso consignar fehacientemente el importe adeudo haciendo entrega de dicho resguardo a VINGA.

12. DERECHO DE DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS

VINGA facilitará al Cliente el derecho de desconexión de determinados Servicios, entre los que se incluye el servicio de llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional. El Cliente podrá solicitar la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y de llamadas internacionales mediante petición por escrito con acreditación de su identidad dirigida a la siguiente dirección FIBRA EXPANSIÓ S.L, Avda. Onze de Setembre número 22, 17230 Palamos, llamada al teléfono de Atención al Cliente 900 899 907, Fax 900 899 907 y envío de un correo electrónico a info@vingafibra.com. VINGA una vez recibida la solicitud procederá a la desconexión como máximo en el plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la comunicación del abonado. En caso de no proceder a la desconexión en dicho plazo por

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN FIBRA TEMPORADA EMPRESA/AUTONOMO

causas no imputables al Cliente VINGA asumirá los costes asociados a la desconexión del servicio que se solicita.

13. DERECHO A FIGURAR EN LAS GUÍAS Y/O SERVICIOS DE CONSULTA TELEFÓNICA

El Cliente tiene el derecho a decidir y a ser informado gratuitamente con carácter previo a su inclusión que sus datos personales figurarán en las guías así como de la finalidad de las mismas; de su derecho a no figurar en las guías y/o a solicitar la omisión de algunos de sus datos personales y que dichos datos no sean usados con finalidades de venta directa, previa notificación a VINGA mediante llamada al Servicio de Atención al Cliente 900 899 907 o por escrito dirigido al establecimiento principal Avda. Onze de Setembre nº 22 local 17230, Palamós, Girona con acreditación por escrito de su identidad mediante fotocopia de su DNI y/o equivalente.

14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y COMUNICACIONES COMERCIALES

14.1 El Cliente presta su consentimiento libre, inequívoco, específico e informado para el tratamiento de sus datos personales por parte de VINGA con las siguientes finalidades: i) realizar las comprobaciones de cobertura necesarias; ii) gestionar, desarrollar y mantener la relación contractual con el Cliente iii) prestar los Servicios contratados y las actividades en línea solicitadas; iv) realizar encuestas de satisfacción del Cliente; v) gestionar el área de Cliente para usuarios registrados; vi) tratamiento de sus datos de tráfico hasta que se haya expirado el plazo para la impugnación de la factura del Servicio, para la devolución del cargo efectuado por VINGA, para el pago de la factura o para que VINGA puede exigir su pago.

14.2 Asimismo, el Cliente autoriza al tratamiento de los datos de tráfico con finalidades de promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o prestación de servicios de valor añadido, durante el tiempo de la promoción comercial pudiendo el Cliente retirar en cualquier momento su consentimiento y con efectos inmediatos. El Cliente tiene derecho a que se hagan anónimos o se cancelen sus datos de tráfico cuando ya no son necesarios a efectos de la transmisión de una comunicación. Se consideran datos de tráfico el número de identificación del abonado, el número de abonado que recibe la llamada, el tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas y la fecha de la llamada. El Cliente autoriza al tratamiento de los datos de localización distintos de los de tráfico cuando se hayan hecho anónimos o previo su consentimiento informado y únicamente y por el tiempo necesarios para la prestación del servicio de valor o su promoción comercial que el Cliente declara conocer y aceptar pudiendo retirar su consentimiento en cualquier momento y con efecto inmediato.

14.3 Comunicaciones no solicitadas por los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas. El Cliente presta su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y de tráfico con la finalidad de enviarle comunicaciones comerciales y/o promocionales por correo postal, electrónico, SMS y/o medio de comunicación equivalente sobre las actividades que VINGA presta en el mercado, sus productos, servicios, ofertas y servicios de valor añadido. Si no quiere recibir nuestras comunicaciones puede enviar un correo electrónico a info@vingafibra.com poniendo en el Asunto: Baja, o dirigirse al punto comercial Avda. Onze de Setembre nº22, 17230 Palamós, Girona o envío de un fax al número 900 899 900 o marcar la casilla correspondiente en el formulario del Contrato. El Cliente tiene derecho a no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial salvo que haya prestado su consentimiento previo e informado para ello, y a oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúan mediante sistemas no automatizados.

14.4 VINGA podrá acceder por sí misma (directa o indirectamente) a la información de los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito para enjuiciar la solvencia económica del Cliente, así como, para verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente. VINGA le informa, que, en los supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias.

14.5 El Cliente consiente a VINGA para que pueda grabar las llamadas que realice al Servicio de Atención al Cliente con la finalidad de mejorar la calidad de la prestación del Servicio, verificar la satisfacción del Cliente y constatar la existencia de las llamadas

14.6 Todos los datos que figuran en el presente Contrato son obligatorios y necesarios para la prestación del Servicio. Los datos facilitados serán considerados ciertos, exactos, completos y actualizados y formarán parte de un fichero titularidad de FIBRA EXPANSIÓ S.L.con CIF B-52208582P y domicilio en Avda. Onze de Setembre nº 22 local 17230 Palamos (Girona), a

donde se puede dirigir para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, adjuntando fotocopia del DNI con detalle del derecho que quiere ejercitar.

14.7 VINGA mantendrá el deber de secreto respecto de los datos de carácter personal y no los cederá y/o comunicará a terceros sin el previo consentimiento del interesado salvo cuando la cesión se encuentre autorizada por ley o cuando se acceda a los datos por terceros que prestan un servicio a la Empresa en calidad de encargados del tratamiento.

14.8 VINGA le informa de la adopción de todas aquellas medidas que se encuentren a su alcance de índole técnica y organizativas y habida cuenta del estado de la tecnología para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

15. PERMANENCIA

Algunos Servicios pueden conllevar un compromiso de permanencia asociado a posibles descuentos, promociones, condiciones ventajosas, cesión y/o adquisición de dispositivos si fuera el caso, a precios promocionales. El incumplimiento de los períodos de permanencia acordados y asociados a la prestación del Servicio puede comportar la aplicación de una penalización la cual será proporcional al tiempo no cumplido, esto es penalización proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia aceptado. Los compromisos de permanencia si fuera el caso, se encuentran recogidos en la oferta comercial dirigida al Cliente que se adjunta al presente Contrato y que se encuentran disponibles en la Web www.vingafibra.com.

16. ATENCIÓN AL CLIENTE, RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

16.1 De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente VINGA pondrá a su disposición de Servicio de Atención al Cliente gratuito para atender reclamaciones, quejas, peticiones y resolver incidencias contractuales. VINGA tiene el siguiente número de teléfono gratuito 900 899 907. Dicho servicio es accesible a los usuarios con discapacidad. El Cliente podrá tener constancia de sus peticiones solicitando el correspondiente número de referencia de las reclamaciones, peticiones, quejas o gestiones a lo que VINGA vendrá obligada a facilitar.

16.2 Los abonados deben formular las quejas y reclamaciones por teléfono llamando al número de teléfono gratuito 900 899 907 y/o por escrito dirigiéndose a Avda. Onze de Setembre 22 local 17230 Palamos (Girona) en el plazo de 1 mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive. Formulada la reclamación contra VINGA si el Cliente no ha obtenido respuesta satisfactoria en el plazo de 1 mes, aquel podrá acudir a la Junta Arbitral de Consumo. El arbitraje correspondiente deberá ser aceptado por VINGA. Si el Cliente es persona física podrá dirigirse en el plazo de tres meses desde : i) la respuesta de VINGA o de la finalización del citado plazo para responder (1) mes sin respuesta de VINGA a la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (SETSI) ii) desde la notificación de la no aceptación del arbitraje por parte de VINGA siempre que se haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de los tres meses (3) siguientes a la resolución de VINGA o a la finalización del plazo de 1 mes (1) para responder. Asimismo, VINGA le informa que existe una plataforma de resolución de conflictos on-line a la que se puede acudir para resolver posibles desavenencias que pudieran existir en la prestación del servicio celebrados en línea, la cual, se encuentra disponible en el siguiente enlace siempre que reúna la condición de consumidor:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>

17. USOS CORRECTO DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS

17.1 El Usuario se obliga a usar los Servicios, las informaciones, mensajes, gráficos, elementos creativos y originales, imágenes, bases de datos, programas de ordenador, logotipos, signos distintivos, marcas comerciales, obras audiovisuales y en general, cualquier clase de material que haya sido obtenido, transmitido, difundido o puesto a disposición (en adelante los Contenidos) ya sea por el Cliente o un tercero de acuerdo con la ley, la moral y el orden público y de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el Contrato, de forma correcta y diligente. Queda prohibido que el Cliente utilice los Servicios y los Contenidos a los que pueda acceder a través del Servicio con una finalidad empresarial en beneficio propio y/o de terceros directa o indirectamente y el uso de cualquier dispositivo tecnológico, recurso técnico o de cualquier otra naturaleza que permita al Cliente y/o a terceros beneficiarse de la explotación económica no autorizada de los Servicios y de los Contenidos a los que se puede acceder. En particular, quedan prohibido el uso de cualquier sistema informatizado o software para extraer datos de la página web de VINGA www.vingafibra.com

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN FIBRA TEMPORADA EMPRESA/AUTONOMO

para mostrarlos en otro sitio web (screen scraping) o similar. El acceso, visualización y si fuera el caso, la descarga de los Contenidos a los que se accede a través del Servicio, se realizará siempre por parte del Usuario bajo su entera y única responsabilidad, sin ánimo de lucrarse y con la única finalidad de acceder a la información solicitada para satisfacer sus necesidades, con finalidades estrictamente personales y no comerciales. Queda prohibida la compartición de recursos fuera del domicilio para el que se ha solicitado la provisión del Servicio o en su caso, zonas comunes. Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, puesta a disposición interactiva, transformación e ingeniería inversa de los Contenidos y/o la utilización de los Contenidos publicados en la página web titularidad de VINGA www.vingafibra.com u obtenidos con la autorización de sus legítimos licenciantes, para crear nuevos productos y servicios y/o bases de datos con la información obtenida de la página web sin el previo consentimiento por escrito de VINGA. El Usuario se compromete a no retirar, suprimir, alterar, manipular, modificar aquellas notas, indicaciones o símbolos que bien VINGA o los legítimos titulares de los derechos, incorporen a sus propiedades en materia de propiedad intelectual o industrial, ni suprimir los dispositivos técnicos de protección que puedan tener los Servicios y Contenidos propios y/o de terceros.

17.2 El Cliente se compromete a no usar los Servicios y Contenidos para alojar, publicar, divulgar, difundir, poner a disposición, transmitir contenidos, material e información ya sea directamente o indirectamente (por medio de enlaces) que sean ilegales, contrarios a la moral, al orden público, inapropiados o nocivos para los menores; que atenten contra la dignidad o los derechos humanos; que inciten induzcan o promuevan hechos delictivos, difamatorios, discriminatorios; que violen derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros; que induzcan a error grave o contrario al derecho de honor o que por cualquier motivo, el Cliente no tenga derecho a transmitir o a hacer público porque sea susceptible de protección legal, que viole secretos mercantiles o de otro tipo; que infrinjan el derecho de secreto de las comunicaciones; que constituyan publicidad ilícita, desleal, incluida la publicidad on-line en forma de mensaje masivos de tipo publicitario (spam) o piramidal o correo basura; que impida el uso regular de los servicios, equipos informáticos y documentos, archivos, contenidos por otros Clientes y demás usuarios de Internet; que permitan la recogida y almacenamiento de datos sobre otros Clientes y/o de terceros incumpliendo el Contrato y la normativa sobre protección de datos; que alteren por medios fraudulentos, páginas web personales, correos electrónicos o sistemas de información de otros Clientes o terceros sin autorización; que usuren la identidad de un tercero remitiendo mensajes en su nombre y/o enmascarando el origen del mensaje; actuaciones y/o hechos que provoquen daños, que puedan introducir virus o cualquier otro elemento, que pueda dañar, sobrecargar o impedir el normal funcionamiento del Servicio, hardware, software de VINGA o de terceros. El Cliente garantiza que es el titular y/o ha obtenido las correspondientes autorizaciones sobre los Contenidos que transmite a través del Servicio y asume la total responsabilidad en relación a cualquier tipo de reclamación de cualquier naturaleza asociada a los mismos.

17.3 Cuando se presten Servicios en los que se pudiera recabar su opinión, compartir experiencias, conocimientos tales como chats, foros, grupos de noticias. El Cliente se compromete a usarlos bajo los principios de buena fe, respetando la legalidad vigente, los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros y, garantizando que no expresará comentarios y opiniones que sean contrarias a la ley, a la moral, al orden público, de contenido inapropiado para menores, difamatorio, injurioso, pornográfico y que atenten contra la imagen y /o lesionen la reputación de VINGA o de terceros. Cuando los Clientes registrados envíen voluntariamente sus comentarios y/o opiniones en la página conceden una licencia gratuita a VINGA, no exclusiva, transferible, para todo el mundo, por el máximo tiempo que establece la ley y para todos los medios de difusión existentes en la fecha con la finalidad de que: - sean difundidos, publicados, reproducidos, distribuidos, alojados, comunicados públicamente, editados, transformados, puestos a disposición para el resto de los Usuarios registrados y replicados por parte de la Empresa y/o por el resto de Usuarios registrados. Si usted cree que se están incumpliendo las presentes Condiciones Generales le rogamos nos lo comunique en la siguiente dirección info@vingafibra.com, con indicación del motivo del incumplimiento, sin perjuicio del uso de las herramientas y/o mecanismos que haya puesto a su disposición VINGA para denunciar el contenido ofensivo, difamatorio y/o que atenta contra la legalidad.

18. RESPONSABILIDAD

18.1 VINGA no se hace responsable de los fallos o anomalías en la correcta prestación del Servicio ni garantiza la disponibilidad, continuidad y correcto funcionamiento del Servicio cuando concurren supuestos de: i) Caso Fortuito

y Fuerza Mayor; ii) cuando sean consecuencia de hechos y circunstancias que estén fuera de su control; iii) cuando sean debidos a manifestaciones erróneas o falsas del Cliente y/o deficiente configuración de sus equipos; iv) de los fallos o interrupciones del servicio que sean debidos al operador de acceso, a la red eléctrica o a cualquier tercero, que escape de su control; v) uso de programas informáticos (software) que puedan cambiar la configuración predeterminada del acceso telefónico; vi) por operaciones de mantenimiento del Servicio; vii) por los productos y/o servicios ofertados por el Cliente o por terceros a través del Servicio.

18.2 VINGA no garantiza la veracidad, exactitud, integridad, utilidad, idoneidad, fiabilidad, disponibilidad, actualidad, oportunidad, licitud, ausencia de virus u otros elementos nocivos de los Servicios y Contenidos accesibles a través del Servicio.

18.3 VINGA no se hace responsable de los errores de seguridad que se puedan producir, ni de los daños que se puedan causar al sistema informático (hardware, software) del Cliente o de terceros y/o a los ficheros o documentos que se almacenen como consecuencia de un virus en el ordenador del Cliente o durante la prestación del Servicio o de la existencia de elementos dañinos en los Contenidos alojados, publicados, divulgados, difundidos, puestos a disposición, transmitidos y accesibles a través del Servicio.

18.4 VINGA no tiene obligación de supervisar los contenidos facilitados por los Clientes o por terceros, ni una obligación general de supervisión de los datos que transmitan o almacenen, ni de realizar búsquedas activas de hechos o circunstancias que indiquen actividades ilícitas, no siendo responsable por la información almacenada y/o accesible a petición del Cliente ni de cualquier otra accesible por los Servicios prestados por terceros a través del Servicio con los límites establecidos en la legislación española vigente.

18.5 VINGA no asume ninguna responsabilidad frente al Cliente con los límites establecidos en la legislación española, por el correcto funcionamiento de los servicios prestados a través del Servicio ni de los enlaces disponibles a través del Servicio, su disponibilidad, veracidad, calidad, licitud, fiabilidad y utilidad del contenido y/o informaciones, del correcto funcionamiento de los servicios y contenidos enlazados a través del Servicio y del cumplimiento de la normativa aplicable y/o la sectorial de aplicación. La contratación de los servicios y/o adquisición de los productos ofrecidos por terceros a través del Servicio o por medio de los sitios web enlazados se realizará directamente entre el Usuario y el prestador del servicio y/o sitio web enlazado a través del Servicio, exonerando de cualquier tipo de responsabilidad a VINGA en relación a los contenidos, productos y la correcta prestación de los servicios por parte de los sitios web enlazados.

18.6 VINGA excluye cualquier responsabilidad asociada a las suplantaciones y/o usurpaciones de identidad realizadas a través del Servicio, al conocimiento por parte de terceros de las condiciones, características y circunstancias del uso de Internet por el Cliente o que puedan deberse al acceso, eliminación, modificación de los Contenidos que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, reciban a través de los Servicios contratados, al uso de los Servicios y de los Contenidos por parte del Cliente o un tercero contraviniendo lo dispuesto en las presentes Condiciones.

19. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

VINGA garantiza el secreto de las comunicaciones de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 18.3 y 55.2 de la Constitución y la interceptación legal de las comunicaciones, adoptando las medidas técnicas necesarias de acuerdo con la legislación vigente.

20. CESION DEL CONTRATO

Los servicios prestados por VINGA al Cliente son personales e intransferibles no pudiendo el Cliente ceder su posición sin consentimiento expreso y por escrito de VINGA. VINGA podrá ceder el Contrato sin necesidad del consentimiento del Cliente bastando la simple notificación. Asimismo, VINGA podrá subcontratar total o parcialmente los Servicios objeto de este Contrato sin necesidad de consentimiento del Cliente.

21. LEGISLACION APLICABLE Y JURISDICCION COMPETENTE

La prestación de Servicios objeto de este contrato se regirá por la legislación española. VINGA y el Cliente con renuncia expresa a cualquier otro fuero pudiera corresponderles se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario.

22. SERVICIO DE EMERGENCIAS

El Cliente puede acceder a los servicios de emergencias (112) de manera totalmente gratuita. VINGA facilitará el acceso a tales servicios desde sus servicios de voz móviles y fijos informando sobre la ubicación geográfica de

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN FIBRA TEMPORADA EMPRESA/AUTONOMO

las personas que efectúan la llamada y/o datos de dirección asociados al Cliente.

23. PORTABILIDAD

23.1 El Cliente tiene derecho al cambio de operador con conservación del número, de acuerdo con el plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple la conservación del número de teléfono actual y de acuerdo con los términos y condiciones fijadas en la solicitud de portabilidad que se adjuntará al Contrato, en el plazo máximo de 1 día hábil salvo cuando haya además un cambio de domicilio, datos incompletos e incorrectos, existencia de otra solicitud en curso para el mismo número, servicio suspendido o interrumpido, imposibilidad técnica y cuando concurren causas por las que no se podrá llevar a cabo la conservación de la numeración recogidas en la solicitud de portabilidad. El Cliente podrá escoger el momento deseado para realizar la portabilidad hasta un máximo de 30 días naturales entre la fecha de solicitud y la fecha elegida por el Cliente.

23.2 La solicitud de portabilidad supone la autorización expresa del titular de la línea a VINGA si es el caso para realizar en su nombre todos los trámites necesarios para llevar a cabo la misma. El Cliente autoriza a VINGA para que sus datos personales sean cedidos a otros operadores con la finalidad de llevar a cabo con éxito el proceso de portabilidad. Durante la ejecución del proceso de portabilidad el Cliente acepta la posible interrupción o limitación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable y como máximo será de cuatro (4) horas en los términos y condiciones establecidos en la Solicitud Portabilidad. En todo caso VINGA le informará de la fecha y hora de ejecución prevista para la portabilidad.

23.3 VINGA no es responsable por los retrasos y/o falta del Servicio asociado a la tramitación del proceso de portabilidad por causa que sea imputable al operador donante, al incumplimiento de sus obligaciones legales asociadas a la portabilidad por parte del operador donante, perturbaciones en la prestación del Servicio por causas ajenas a VINGA.

23.4 El Cliente podrá solicitar la cancelación de la portabilidad en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de portabilidad llamando al Servicio de Atención al Cliente.