



Condiciones Individuales del servicio Oeste Telefonía Fija para particulares

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	1
Condiciones Individuales del servicio Oeste Telefonía Fija para particulares	1
ÍNDICE DE CONTENIDOS	1
1. Objeto de las presentes Condiciones Individuales del Servicio de Telefonía Fija:	2
2. Integración en el contrato del cliente y régimen preferente de aplicación de condiciones:	2
3. Objeto de los Servicios contratados:	2
4. Servicios adicionales de valor añadido:	2
5. Contratación individualizada de este Servicio:	3
6. Instalación:	3
7. Portabilidad:	3
8. Información de calidad de servicio:	3
9. Indemnización en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad de servicio:	4
10. Equipos:	4
11. Precio, facturación y pago:	5
12. Desconexión servicio de llamadas internacionales y de tarificación adicional:	5
13. Incompatibilidades:	5
14. Resolución del contrato:	6
15. Desistimiento del servicio:	6
16. Uso correcto de los servicios:	6
17. Modificación del servicio:	7
18. Protección de datos, tratamiento automatizado de datos y análisis de tráfico:	7
19. Legislación y fuero aplicable:	7

1. Objeto de las presentes Condiciones Individuales del Servicio de Telefonía Fija:

Este documento recoge las Condiciones Individuales (en adelante "CIS") del Servicio de Telefonía Fija prestado por **OESTE DIGITAL S.L.** (en adelante "**Oeste**"), sociedad mercantil con NIF nº B10483931, domiciliada en Cáceres, en la Avenida Virgen de Guadalupe nº 33, 3ª planta, CP 10001, inscrita en el Registro Mercantil de Cáceres, al Tomo 998, Libro 825, Folio 16, Hoja CC-14766, Marca Registrada en la OEPM, con sede electrónica en <https://oeste.digital> que expresamente se señala como portal de contacto y comunicación en el marco del contrato) al **CLIENTE** (en lo sucesivo, "**Cliente**"), en el conjunto de sus relaciones comerciales como usuario final y para todos los servicios contratados por éste (referidos como los "**Servicios**").

Con la contratación del Servicio de Telefonía Fija por el **Cliente** manifiesta conocer y aceptar en su integridad, una vez recibida información suficiente, las presentes CIS.

2. Integración en el contrato del cliente y régimen preferente de aplicación de condiciones:

1. La relación contractual de **Oeste** con el **Cliente** está integrada por el/los contrato/s suscrito/s en vigor en cada momento, las Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (CGPST), las Condiciones Individuales de Servicios contratados (CIS) y por las Condiciones Particulares (CP) pactadas al momento de contratar cada uno de los servicios objeto de su/s contrato/s.
2. Las previsiones vigentes de las CGPST y de las CIS para los Servicios contratados serán las aplicables en función de las versiones vigentes en cada momento, publicadas en la sede electrónica de la operadora o, alternativamente, aquéllas que las sucesivas versiones de ambos tipos de documentos señalen para cada periodo concreto de tiempo.
3. Las condiciones convenidas en el/los contrato/s formalizados entre **Oeste** y el **Cliente**, interpretadas de acuerdo con lo previsto en las Condiciones Particulares que se integren en ellos, serán de aplicación preferente sobre las de las versiones aplicables de las Condiciones Generales de cada Servicio contratado (CGS) y éstas sobre las mismas de las Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (CGPST).

3. Objeto de los Servicios contratados:

1. El **Cliente** que contrate este servicio con **Oeste** tendrá a su disposición un servicio telefónico con el que el podrá realizar y recibir llamadas en su terminal fijo.
2. El Servicio se provee a través de la tecnología de voz sobre IP.
3. El Servicio requiere la instalación de una línea cableada de fibra óptica entre la central de conmutación de **Oeste** y el domicilio del **Cliente**. En la terminación de esta línea se instalará un equipo ONT en el que se integra un router wifi con funcionalidades avanzadas.
4. El Servicio se prestará a través de una conexión RJ11 del equipo ONT en el que se integra un router wifi con funcionalidades avanzadas.
5. El **Cliente** necesitará para poder disfrutar de este Servicio un terminal telefónico analógico que deberá estar homologado por **Oeste** y ser compatible con los servicios contratados.

4. Servicios adicionales de valor añadido:

El **Cliente** podrá contratar los servicios adicionales de valor añadido que **Oeste** oferte para la telefonía fija para particulares y que aparecerán detallados junto a sus tarifas en <http://oeste.digital>. En caso de contratar estos servicios adicionales de valor añadido, el **Cliente** deberá disponer de un terminal telefónico compatible

con los mismos. Oeste no se responsabiliza de los casos en que el Cliente no pueda disfrutarlos como consecuencia de poseer un terminal no compatible.

5. Contratación individualizada de este Servicio:

Para los casos en que el Cliente contrate este servicio de manera individualizada sin contratar el Servicio OESTE Internet, el Cliente asume que para la prestación del Servicio será necesaria la instalación de un equipo ONT en el que se integra un router Wi-fi con funcionalidades avanzadas. En este sentido, asumirá las obligaciones que en el Contrato Individual de Servicio OESTE Internet se detallan con respecto a la instalación. Así, en tanto que la instalación tiene un coste de ciento noventa y cinco euros (195€) y el Cliente recibirá apoyo financiero de Oeste, el Cliente tendrá un periodo de permanencia de dieciocho (18) meses, debiendo satisfacer en caso de baja durante el período inicial de vigencia y permanencia una penalización de ciento noventa y cinco euros (195€) que será siempre proporcional al número de días efectivos que resten del compromiso de permanencia. Sin perjuicio de ello Oeste podrá repercutir el coste de los equipos instalados en caso de que estos no sean devueltos por el Cliente.

6. Instalación:

1. Oeste realizará la instalación del Servicio de Telefonía Fija en el mismo lugar del domicilio donde vaya a colocarse ONT en el que se integra un router wifi con funcionalidades avanzadas.
2. No obstante, si el Cliente así lo solicita, podrá extenderse el tendido interno de telefonía del Cliente con cableado tipo RJ11, la instalación de rosetas adicionales o cualquier otro elemento accesorio de acuerdo con las tarifas vigentes para la realización de dichos trabajos que serán puestas a disposición del Cliente que desee estos servicios.
3. El Cliente no podrá modificar o trasladar la instalación hecha por Oeste en su domicilio. No obstante, el Cliente podrá solicitar a Oeste su modificación o traslado, así como el aumento del cableado interno del domicilio o la instalación de más rosetas. En estos casos, el Cliente deberá abonar las tarifas establecidas por Oeste para la realización de estos trabajos y las cuales se le comunicarán en cuanto solicite los mismos.

7. Portabilidad:

1. El Cliente manifiesta que ha firmado la documentación del operador mayorista que en cada momento Oeste designe para la prestación de los servicios de telefonía fija y para gestión de la portabilidad. De igual modo, el Cliente se compromete a portar toda la documentación e información necesaria para que se pueda llevar a efecto la portabilidad de la telefonía fija que ha solicitado.
2. La aceptación por el Cliente conlleva la autorización a Oeste para la realización de los trámites necesarios con otros operadores a los efectos de habilitar el servicio contratado y durante el periodo en el que la prestación del servicio se encuentre vigente.
3. El Cliente acepta la posible limitación e interrupción del Servicio como consecuencia de la realización de los trabajos necesarios para la realización de la portabilidad.
4. El Cliente podrá cancelar la solicitud de portabilidad hasta las veinticuatro (24) horas previas a la ejecución de la portabilidad sin coste alguno.

8. Información de calidad de servicio:

1. La información sobre la calidad del servicio se facilita atendiendo a las directrices fijadas por la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas
2. Tiempo de interrupción del servicio: la cuantía máxima será de 48 horas/mes.
3. Tiempo de recuperación de averías: la cuantía máxima será de 48 horas desde la recepción de la incidencia a través del **800 00 72 00**, gratuitamente de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes. El horario para concertar las citas para la reparación de averías es de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes.
4. Reclamaciones sobre incidencias técnicas y correcciones en la factura: a través del **800 00 72 00** de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes. El horario para concertar las citas para la reparación de averías es de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes.

9. Indemnización en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad de servicio:

Si la operadora incumpliera sus compromisos de calidad de servicio señalados en estas CIS, el **Ciente** tendrá derecho a las siguientes indemnizaciones:

- Incumplimiento del máximo tiempo de suministro de la conexión comprometido por la operadora, previa solicitud telefónica del **Ciente** a través del Servicio de Atención al cliente. Dará lugar a abono mediante compensación en las siguientes facturas por el importe equivalente del servicio contratado durante el tiempo (en días) que exceda del plazo máximo comprometido para el alta.
- Incumplimiento del tiempo de interrupción del servicio, previa solicitud telefónica del **Ciente** a través del Servicio de Atención al cliente dentro de los 7 días naturales a contar desde la resolución de la incidencia. Dará lugar a abono mediante compensación en las siguientes facturas por el importe equivalente al número de horas de interrupción, con un importe máximo del 10% de la cuota mensual del período de facturación en que se produjo la incidencia.

La indemnización en estos casos se calculará, en los casos en que se haya contratado este Servicio conjuntamente con el Servicio Oeste Internet, de acuerdo con los precios individuales de este servicio que estarán disponibles en <https://oeste.digital/precios/>.

10. Equipos:

1. **Oeste** entregará al **Ciente** una unidad ONT en la que se integra un router wifi con funcionalidades avanzadas en perfecto estado de uso para el correcto funcionamiento del Servicio. **Oeste** podrá modificar las características técnicas de los equipos que facilita al **Ciente** informándole de ello a través de la web <https://oeste.digital/> o el servicio de Atención al Cliente.

2. **Oeste** cede gratuitamente dichos equipos al **Ciente** con la condición de que cumpla la cláusula de permanencia de 18 meses. Sin perjuicio de lo anterior, **Oeste** se reserva el derecho a cobrar, en cualquier momento, un alquiler mensual al **Ciente** que será cargado en su factura mensual, o a vendérselo, debiendo comunicar cualquiera de estos dos hechos al cliente con una antelación de treinta (30) días.

3. En el caso de que el **Ciente** disponga de los equipos en régimen de cesión o alquiler al terminar el contrato de Servicios de telefonía fija deberá devolvérselos a **Oeste** con todos sus accesorios en la forma en que le sea indicado por **Oeste** y que le será detallado llamando al número de Atención al Cliente. Dichos dispositivos deberán devolverse en correcto estado de funcionamiento y sin otros deterioros que los ocasionados por el uso normal durante el tiempo que los tuvo el **Ciente**.

En el caso de que el **Ciente** no hubiese remitido a **Oeste** los equipos en el plazo que se le haya indicado y, en su defecto, en el plazo de veinte (20) días desde la finalización del contrato, **Oeste** facturará al cliente ciento cincuenta euros (150€), cantidad correspondiente al valor residual de los equipos.

3. Oeste proporcionará al Cliente los equipos de conectividad con una configuración predefinida que permitirá la prestación del servicio en los términos contratados. Oeste no será responsable de los problemas de conectividad que pudiera tener el Cliente como consecuencia de la alteración de esta configuración.

3. El Cliente es responsable del buen uso de los equipos, así como la utilización de los mismos. Dichos equipos se ceden al Cliente para su uso particular, sin que este los pueda ceder a terceras personas.

4. Al Cliente no le está permitido abrir físicamente el equipo ONT en el que se integra un router Wi-fi con funcionalidades avanzadas, ni modificarlo o introducir elementos físicos en el mismo, ni realizar cualquier cambio que pueda ocasionar una modificación en las características de homologación de este equipamiento.

En los casos en que concurriera alguna de las anteriores circunstancias Oeste podrá suspender la prestación del servicio comunicándose al Cliente, sin necesidad de preaviso.

6. Oeste se encargará del mantenimiento y de la sustitución de los equipos en caso de averías no imputables al comportamiento del Cliente. Para el caso de que la avería sea consecuencia del mal uso o de la falta de cuidado del Cliente, Oeste le cobrará la asistencia técnica y la reposición de los equipos a los precios vigentes en cada momento.

11. Precio, facturación y pago:

1. Oeste mantendrá actualizados y disponibles para el Cliente en su web los precios en vigor por sus servicios, en la dirección <https://oeste.digital/precios/>, así como los periodos de facturación y pago. La contratación del servicio implica la aceptación de estas condiciones durante toda la vigencia del contrato.
2. El Cliente se obliga a pagar a Oeste el precio vigente en cada período de facturación.
3. Al precio señalado se le aplicará el IVA o impuesto que le sustituya y que esté vigente en cada momento.
4. El período de facturación será mensual, por meses naturales o fracción que corresponda en los casos de alta y baja del servicio.

12. Desconexión servicio de llamadas internacionales y de tarificación adicional:

El Cliente podrá solicitar la desconexión de llamadas Internacionales y de llamadas a servicios de tarificación adicional marcando la casilla que a tal efecto se ha incluido en la caratula del contrato. No obstante, el Cliente podrá restringir estos servicios con posterioridad si se lo comunica a Oeste por escrito o por teléfono al Servicio de Atención al Cliente. Oeste procederá a dicha desconexión como máximo en el plazo de diez (10) días desde la recepción de la comunicación del Cliente.

13. Incompatibilidades:

La contratación del Servicio de Telefonía Fija por el Cliente puede implicar incompatibilidades entre este servicio y otros servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teleasistencia y en general cualquier servicio provisionado sobre línea telefónica tradicional de cobre. Oeste no puede garantizar que tras la instalación del Servicio de Telefonía Fija puedan producirse tales incompatibilidades. Asimismo, no se responsabiliza de las incompatibilidades que pudieran surgir que serán asumidas y resueltas por el Cliente.

Oeste tampoco se responsabiliza de las incompatibilidades y daños que puedan producirse como consecuencia de que el ONT en el que se integra un router Wi-fi con funcionalidades avanzadas se quede sin alimentación eléctrica.

14. Resolución del contrato:

El contrato del servicio de Telefonía Fija se resolverá:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes.
- b) Por desistimiento.
- c) Por las causas generales admitidas en Derecho.
- d) Por la contratación posterior de un Servicio distinto prestado por Oeste.
- e) Por baja en el servicio de Telefonía Fija de Oeste.
- f) Por la solicitud de la portabilidad a otro operador.

En especial, Oeste podrá resolver el contrato del Servicio de telefonía:

- a) Por impago del servicio contratado.
- b) Por las manipulaciones en el equipo o elementos externos efectuadas por el Cliente o por terceros, sin el consentimiento de Oeste.
- c) Por impedir el Cliente el acceso a los empleados de Oeste o personal designado por ésta al lugar donde debe prestar el servicio de telefonía.
- d) Cualquier incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones asumidas en la relación comercial con Oeste.

Oeste ejercerá las acciones correspondientes para reclamar al Cliente los daños de cualquier tipo que se le hubiesen producido como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones que motiva la resolución del contrato.

Terminada la prestación del servicio, Oeste facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja.

Cualquiera de las partes tiene unilateralmente la facultad de terminar el contrato una vez transcurrido el periodo inicial de vigencia y permanencia previsto para el servicio, en cualquier caso y sin necesidad de que concurra ninguna causa justificada. En este sentido, cualquiera de las partes podrá comunicar su decisión de dar por terminado el acuerdo comunicándolo fehacientemente a la otra al menos con 30 días de antelación a la fecha en que la terminación efectiva del acuerdo deba tener efecto.

15. Desistimiento del servicio:

En los casos de contratación a distancia, telefónica o electrónicamente, el Cliente dispone, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable, de catorce días (14) para desistir del contrato. En estos casos, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado al Servicio de Atención al Cliente, el documento de Solicitud de Desistimiento que se encuentra disponible en la web de la empresa, en <https://oeste.digital/desistimiento/>.

El Cliente recibirá cualquier coste en el que hubiera incurrido y se le devolverán los pagos realizados, salvo lo dispuesto en el párrafo siguiente.

En caso de que el Cliente haya solicitado expresamente que dé comienzo la prestación del Servicio y desista durante la duración inicial prevista del contrato, el Cliente deberá hacer frente a los gastos derivados de la instalación efectuada en su domicilio y al importe proporcional de los servicios prestados, de conformidad con los términos señalados en la Oferta Comercial entregada en el momento de la contratación o, alternativamente, en las Condiciones Individuales del Servicio (CIS) vigentes en el mismo instante.

16. Uso correcto de los servicios:

Son aplicables al contrato las obligaciones previstas sobre el uso correcto de los servicios, y sobre las consecuencias de un uso incorrecto por el **Ciente**, en las CGPST de la operadora, publicadas en la dirección web <https://oeste.digital/condiciones/usocorrecto.html>.

17. Modificación del servicio:

1. Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variaciones técnicas, etc., el **Ciente** autoriza a **Oeste** a modificar las características que presenta el Servicio de Telefonía Fija en cada momento, incluido el de contratación inicial, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándoselo al **Ciente** con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.
2. Si el **Ciente** no estuviera de acuerdo con la modificación realizada, podrá solicitar la baja en el Servicio sin penalización alguna, incluso dentro del período inicial de vigencia y permanencia previsto para el servicio.

18. Protección de datos, tratamiento automatizado de datos y análisis de tráfico:

1. Son aplicables al contrato las condiciones relativas a la protección de datos personales, su tratamiento automatizado y el tratamiento del tráfico para la mejora de la experiencia del **Ciente** previstas en las CGPST de la operadora, publicadas en la dirección web <http://oeste.digital/politica-de-uso.pdf>.
2. El **Ciente** autoriza a **Oeste** para que ceda sus datos al operador mayorista que en cada caso **Oeste** designe para la prestación de los servicios de telefonía fija.

19. Legislación y fuero aplicable:

1. Las relaciones contractuales entre **Oeste** y el **Ciente** que dan origen a los Servicios se regularán exclusivamente por lo previsto en la legislación española, considerando como tal –además de la normativa nacional–, la europea y autonómica que, con arreglo al sistema de fuentes, competencial o territorialmente sea de aplicación.
2. Con renuncia y exclusión expresa al fuero que pudiera corresponderles, para la resolución de controversias derivadas de la interpretación y la aplicación de este contrato, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Cáceres (España).