



## Condiciones Individuales del servicio Oeste Internet para particulares

### PREVIA. DEFINICIONES

En las presentes Condiciones y en las relaciones entre las partes son de aplicación las siguientes definiciones de términos:

- **Acceso a banda ancha a través de fibra óptica (FTTH):** tecnología de telecomunicaciones utilizada para llevar fibra óptica hasta el hogar. (*Fiber To The Home*)
- **ONT en el que se integra un router wifi con funcionalidades avanzadas:** dispositivo que convierte la señal óptica que transporta la Fibra, en una señal de banda ancha, además hace la función de Router, que proporciona conectividad vía red o inalámbrica a los distintos dispositivos.
- **Tiempo de suministro de la conexión:** tiempo transcurrido desde la primera comunicación del **Ciente** en la que Oeste acepte su solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija, hasta el momento en que el **Ciente** comience a disfrutar del servicio.
- **Tiempo de interrupción del servicio:** suma de tiempo transcurrido, a lo largo de un período de observación, desde el instante en el que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio o elemento del servicio hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. Se computará teniendo en cuenta el tiempo de interrupción del servicio expresado en número entero de horas naturales acumuladas a lo largo de un período de observación, coincidente con el periodo de facturación.
- **Tiempo de recuperación de averías:** tiempo transcurrido desde la recepción por la operadora de la comunicación de la incidencia por el **Ciente** hasta la intervención para la reparación de la avería.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	OBJETO DE LAS PRESENTES CONDICIONES INDIVIDUALES DEL SERVICIO OESTE INTERNET:.....	1
2.	INTEGRACIÓN EN EL CONTRATO DEL CLIENTE Y RÉGIMEN PREFERENTE DE APLICACIÓN DE CONDICIONES:.....	2
3.	OBJETO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS:.....	2
4.	COMPROMISO DE PERMANENCIA:.....	2
5.	CAMBIO DE LA MODALIDAD CONTRACTUAL:.....	3
6.	ALTA DEL SERVICIO:.....	3
7.	OBLIGACIONES DEL CLIENTE CON RESPECTO AL CORRECTO USO DEL SERVICIO:.....	3
8.	INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO:.....	3
9.	VELOCIDAD DEL SERVICIO:.....	4
10.	INDEMNIZACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE SERVICIO:.....	4
11.	INCOMPATIBILIDADES DE LOS SERVICIOS:.....	4
12.	EQUIPOS:.....	5
13.	PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGO:.....	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 OESTE Internet:

Este documento recoge las Condiciones Individuales (en adelante "CIS") del Servicio OESTE Internet 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 OESTE Internet 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 período 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 Individuales de cada Servicio contratado (CIS) 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 el Servicio OESTE Internet disfrutará de acceso de banda ancha a través de fibra óptica (FTTH).

Para la prestación del servicio, **Oeste** instalará en el domicilio del **Cliente** los siguientes elementos:

- Cableado de red interior hasta punto de entrega de la conexión.
- Tendido de cable desde la entrada al domicilio del **Cliente** hasta la roseta óptica, con un máximo de 10 metros.
- Equipo ONT en el que se integra un router wifi con funcionalidades avanzadas.
- Conexión del equipo ONT en el que se integra un router wifi con funcionalidades avanzadas mediante cable óptico, con un máximo de 2 metros.
- Conexión de un equipo terminal mediante cable de red RJ45 de 2 metros.
- Configuración de un equipo terminal del **Cliente**.

2. Quedan excluidos del servicio todos aquellos elementos accesorios como extensiones de cableado, instalación de varias rosetas o cualesquiera otros elementos que no sean necesarios para la prestación de los servicios y que no aparecen recogidos en la condición 3.1.

## 4. Compromiso de permanencia:

1. La contratación del Servicio OESTE Internet implica un compromiso inicial de vigencia y permanencia de 18 meses desde el alta del servicio, indicado en el boletín de alta de instalador.
2. Los gastos derivados de la instalación de los servicios y de los equipos cedidos al **Cliente** ascienden a la cantidad de ciento noventa y cinco euros (195€), que el **Cliente** satisfará en caso de desistimiento

durante el período inicial de vigencia y permanencia. La penalización será siempre proporcional al número de días efectivos que resten del compromiso de permanencia.

## 5. Cambio de la modalidad contractual:

El **Ciente** podrá cambiar en cualquier momento de la modalidad de prestación de servicios a una de categoría superior, entendiendo que son de categoría superior aquellas que ofrecen mayores velocidades de conexión. No obstante, para los casos en que el **Ciente** quiera pasar a una modalidad inferior deberá abonar la penalización por permanencia que tuviera en el otro servicio.

## 6. Alta del Servicio:

El tiempo de suministro de la conexión del **Servicio OESTE Internet**, salvo imposibilidad técnica por la no existencia de cobertura se producirá por la operadora en el plazo máximo de sesenta (60) días desde el inicio de su cómputo.

Las solicitudes de suministro de conexión pueden efectuarse llamando al 927 092 092 de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes y el horario para concertar las citas en las oficinas comerciales de la operadora es de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 de lunes a viernes.

## 7. Obligaciones del Cliente con respecto al correcto uso del Servicio:

Además de todas las obligaciones que tiene el **Ciente** en relación con el Servicio Oeste Internet que aparecen en estas Condiciones Individuales de Servicio, en las Condiciones Particulares y en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio de Telecomunicaciones, el **Ciente** asume en relación con el correcto uso del Servicio Oeste Internet las siguientes obligaciones:

- a. El **Ciente** será responsable de los daños que se causen como consecuencia de su navegación tanto a terceros como a sus propios equipos.
- b. **Oeste** advierte al **Ciente** que no deben abrir los puertos de navegación. No obstante, si estos se abren por **Oeste** previa petición del Cliente o de terceros especializados y autorizados por el Cliente, éste asume la responsabilidad de los daños que puedan causársele.
- c. El **Ciente** se compromete a no alterar ni cambiar la instalación hecha por **Oeste**.
- d. En relación con las claves de acceso, el **Ciente** se compromete a hacer un uso diligente de las mismas. De igual forma, se hace responsable de su custodia.
- e. EL **Ciente** se compromete a utilizar el Servicio Oeste Internet respetando la integridad de las redes de **Oeste** y de terceros operadores. Asimismo, se abstendrá de utilizar el Servicio OESTE Internet con fines lícitos y/o lesivos.

**Oeste** entregará al **Ciente** una unidad ONT en el 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 a los clientes 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 de cobrar, en cualquier momento, un alquiler mensual al **Ciente** que se le cobrará 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 OESTE Internet 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**.

## 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 o de facturación: 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. Velocidad del servicio:

El Servicio OESTE Internet que el **Cliente** contrata, para uso residencial, con **Oeste** se refiere a velocidades máximas de conexión dentro de la red de **Oeste**. **Oeste** no se hará responsable de las disminuciones de velocidad debidas a la existencia de factores limitantes que escapan a su control.

El **Cliente** tendrá a su disposición en <https://oeste.digital/velocidadesmaximas.html> la información de las velocidades de acceso para cada una de las modalidades de servicios de Fibra ofertados por **Oeste** y que se elaborará siguiendo las directrices marcadas en el Reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

En el Servicio OESTE Internet la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión de cable por Ethernet entre los equipos facilitados por **Oeste** y el terminal del **Cliente**. La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del **Cliente** y, en su caso, por la utilización de otros medios como conexiones inalámbricas tipo Wi-Fi, podría verse además reducida por las características del medio de conexión. En este caso, además la velocidad puede verse limitada por factores ajenos a **Oeste** como pueden ser la estructura de la vivienda del Cliente, las interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal usado por el **Cliente**, el uso en interiores o exteriores, las operaciones de mantenimiento realizadas por **Oeste** o, eventuales, interrupciones del servicio.

Asimismo, **Oeste** informa al **Cliente** que existen determinados factores que pueden limitar la velocidad del Servicio contratado. **Oeste** no se hace responsable de la disminución de la calidad del Servicio cuando concurren algunos de los siguientes factores limitantes de la velocidad:

- Factores limitantes sobre los que **Oeste** no tiene control, como son la merma del servicio como consecuencia de la realización de operaciones de mantenimiento.
- Factores limitadores ajenos al operador, como son: (i) la velocidad de acceso a internet dependerá en cada momento del tráfico existente o de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores y puertos, etc; (ii) las limitaciones de las conexiones inalámbricas, como las redes Wi-fi; (iii) elementos de hardware y software, en especial los anti-virus, de los equipos del Cliente.

## 10. Indemnización en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad de servicio:

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

- Incumplimiento del máximo tiempo de suministro de la conexión comprometido por la operadora, previa solicitud telefónica del **Cliente** 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 **Cliente** a través del Servicio de Atención al Cliente dentro de los siete (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.

## 11. Incompatibilidades de los servicios:

La provisión del **Servicio OESTE Internet** comercializado por **Oeste** puede implicar incompatibilidades con otros que se tuvieran contratados, que no son provistos por **Oeste**, por lo que **Oeste** no garantiza que, tras la instalación de sus servicios, tales incompatibilidades no lleguen a producirse. Del mismo modo, no se responsabiliza de los daños, que con ocasión de tales incompatibilidades, puedan irrogarse al **Cliente**.

## 12. Equipos:

1. **Oeste** entregará al **Cliente** una unidad ONT en el 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 **Cliente** 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 **Cliente** con la condición de que cumpla la cláusula de permanencia de 18 meses. Sin perjuicio de lo anterior, **Oeste** se reserva el derecho de cobrar, en cualquier momento, un alquiler mensual al **Cliente** que se le cobrará 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 **Cliente** disponga de los equipos en régimen de cesión o alquiler al terminar el contrato de Servicios OESTE Internet 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 **Cliente**.

En el caso de que el **Cliente** 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 cien euros (100€, 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 permitida 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 comunicándoselo 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.

## 13. 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/condiciones/precios.html>, así como los períodos 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.

## 14. Resolución del contrato:

El contrato del servicio Fibra 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 conectividad basado en accesos FTTH de Oeste.

En especial, Oeste podrá resolver el contrato del Servicio OESTE Internet:

- 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 OESTE Internet.
- 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, 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/contratos/desistimiento.html>.

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, cuando desista, haya solicitado expresamente que dé comienzo la prestación del Servicio 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 Cliente, 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 **Cliente** autoriza a **Oeste** a modificar las características que presenta el **Servicio OESTE Internet** en cada momento, incluido el de contratación inicial, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándose al **Cliente** con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.
2. Si el **Cliente** 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:

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 **Cliente** en las CGPST de la operadora, publicadas en la dirección web

### 19. Legislación y fuero aplicable:

1. Las relaciones contractuales entre **Oeste** y el **Cliente** 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, la determinación 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).