

Condiciones generales de las ofertas

Ofertas válidas hasta el 30/11/2023, o hasta que una oferta nueva anule esta. Oferta exclusiva para nuevas altas de mercado residencial, precios con IVA incluido.

Disponibilidad geográfica de la “Fibra 1.000Mb”

Oferta sujeta a disponibilidad geográfica en los pueblos:

-Provincia de Valladolid: Aguilar de Campos, Aldeamayor de San Martín, Amusquillo, Ataquines, Barcial de la Loma, Becilla de Valderaduey, Bercero, Berceruelo, Berrueces, Bobadilla del Campo, Bolaños de Campos, Braojos de Medina, Boecillo, Campaspero, Canillas de Esgueva, Carpio, Casasola de Arión, Castrillo Tejeriego, Castroverde de Cerrato, Castronuevo de Esgueva, Ceinos de Campos, Cervillejo de la Cruz, Cogeces del Monte, Cuenca de Campos, El Campillo, Encinas de Esgueva, Esguevillas de Esgueva, Fombellida, Fresno el Viejo, Fuente el Sol, Gatón de Campos, Herrín de Campo, Íscar, La Cistérniga, La Parrilla, La Pedraja de Portillo, La Seca, La Unión de Campos, Lomoviejo, Matapozuelos, Matilla de los Caños, Medina del Campo, Mojados, Montealegre de Campos, Montemayor de Pililla, Moral de la Reina, Morales de Campos, Muriel de Zapardiel, Nueva Villa de las Torres, Olivares de Duero, Olmedo, Olmos de Esgueva, Palacios de Campos, Palazuelo de Vedija, Pedrajas de San Esteban, Pedrosa del Rey, Piña de Esgueva, Pozaldez, Quintanilla de Onésimo, Renedo de Esgueva, Roales de Campos, Robladillo, Rodilana, Rubí de Bracamonte, Rueda, Salvador de Zapardiel, San Bernardo, San Román de la Hornija, Santa Eufemia, Santibañez de Valcorba, Sardón de Duero, Serrada, Siete Iglesias de Trabancos, Tamariz de Campos, Traspinedo, Todehumos, Torre de Esgueva, Valbuena de Duero, Valdenebro de los Valles, Valdestillas, Valdunquillo, Velascálvaro, Velilla, Velliza, Ventosa de la Cuesta, Viana de Cega, Villabrágima, Villacid de Campos, Villaco, Villaesper, Villafrades de Campos, Villafrechós, Villafuerte, Villalán de Campos, Villalar de los Comuneros, Villalbarba, Villamuriel de Campos, Villan de Tordesillas, Villanueva de los Infantes, Villarmentero de Esgueva, Villavaquerín, Villavicencio de los Caballeros y Villanueva de Duero.

-Provincia de Zamora: Abezames, Algodre, Almaraz de Duero, Almendra, Andavías, Argujillo, Barcial del Barco, Belver de los Montes, Bretó, Bustillo del Oro, Cabañas de Sayago, Campillo, Cañizal, Casaseca de Campeán, Castrillo de la Guareña, Castroverde de Campos, , Cuelgamures, El Cubo de la Tierra del Vino, El Pego, El Piñero, Entrala, Fontanillas de Castro, Fresno de la Ribera, Fuente el Carnero, Fuentes de Ropel, Fuentesecas, Fuentespreadas, Gallegos del Pan, Granja de Moreruela, Guarrate, Jambrina, Las Enillas, La Tuda, Malva, Manganeses de la Lampreana, Mayalde, Montamarta, Morales de Toro, Muelas del Pan, Olmo de la Guareña, Pajares de la Lampreana, Palacios del Pan, Peleas de Abajo, Peleas de Arriba, Peñausende, Pereruela, Piedrahita de Castro, Pinilla de Toro, Pozoantiguo, Pubblica de Campeán, Revellinos, Riego del Camino, San Agustín del Pozo, San Cebrián de Castro, San Esteban del Molar, San Marcial, San Miguel de la Ribera, San Miguel del Valle, San Pedro de la Nave, Santa Clara de Avedillo, Santovenia, Sanzoles, Tapioles, Tardobispo, Vadillo de la Guareña, Valdefinjas, Valdeperdices, Valdescoriol, Vallesa de la Guareña, Vega de Villalobos, Vezdemarbán, Vidayanes, Villafáfila, Villalazán, Villalba de la Lampreana, Villalobos,

Villalonso, Villalube, Villanueva de Campeán, Villardondiego, Villarrín de Campos, Villaseco del Pan, Villavendimio, Villaveza del Agua y Zamora.

-Provincia de Palencia: Alba de Cerrato, Ampudia, Antigüedad de Cerrato, Autilla del Pino, Autillo de Campos, Becerril de Campos, Boadilla de Rioseco, Cascón de la Nava, Castrillo de Don Juan, Castrillo de Onielo, Cevico Navero, Cubillas de Cerrato, Espinosa de Cerrato, Frechilla, Grijota, Guaza de Campos, Hérmedes de Cerrato, Herrera de Valdecañas, Hontoria de Cerrato, Hornillos de Cerrato, Mazariegos, Meneses de Campos, Palenzuela, Pedraza de Campos, Población de Cerrato, Reinoso de Cerrato, Soto de Cerrato, Tabanera de Cerrato, Torremormojón, Valdecañas de Cerrato, Valle de Cerrato, Voloria del Alcor, Vertavillo de Cerrato, Villaconancio, Villamartín de Campos, Villarramiel, Villaviudas y Villerias de Campos.

-Provincia de Burgos: Olmedillo de Roa, Torresandino, Tórtoles de Esgueva y Villovela de Esgueva.

Condiciones generales de las ofertas “Tarifa Aniversario y Fiber - Amigo”

Ofertas válidas hasta el 30/11/2023, o hasta que una oferta nueva anule esta. Oferta exclusiva para nuevas altas de mercado residencial, precios con IVA incluido. No se podrán acoger a esta oferta aquellos domicilios que ya hayan tenido servicio anteriormente con FiberGreen.

Con los paquetes de fibra y móvil, se podrá disfrutar del servicio de telefonía fija con tarifa “Paga por lo que llamas”. Servicio de telefonía fija exclusivo para portabilidades. En caso de no portar la línea de teléfono fijo y querer dar de alta un nuevo número de teléfono fijo se cobrará el importe de 30,00€, en concepto de alta de línea.

Detalle de las condiciones generales de la oferta “TARIFA ANIVERSARIO”

Oferta válida del 01/10/2023 hasta el 30/11/2023.

Promoción 5 meses, exclusiva para la tarifa “TARIFA ANIVERSARIO”. Cobertura móvil red ORG.

La oferta de la Tarifa Aniversario, será únicamente para los contratos de Fibra 500 Mb + Fijo + Móvil (35 Gigas de datos mensual) y de obsequio cinco (5) meses gratis de gigas ilimitados (Consumo máximo responsable de 300Gb/mes).

Precio mensual del servicio: 19,99€/mes (IVA incluido), durante cinco (5) meses esta tarifa tendrá un precio de 5,00€/mes (IVA incluido), la contratación se debe realizar entre el periodo del 01 de octubre al 30 de noviembre de 2023.

Para disfrutar de la promoción, se deberá de acoger a una permanencia mínima del contrato de 12 meses.

Oferta sujeta a disponibilidad geográfica "Fibra 500Mb".

Detalle de las condiciones generales de la oferta "FIBER AMIGO"

Oferta válida del 01/10/2023 hasta el 30/11/2023. La oferta de Fiber Amigo, será únicamente para cliente activos de Fibergreen o nuevos clientes que contraten en este periodo y refieran a un amigo.

Esta oferta ofrece un mes de factura gratis a aquellos clientes que refieran a un amigo y éste contrate un pack de fibra (Fibra + Fijo + Móvil), Fibergreen aplicará este descuento a partir del segundo mes de facturación del nuevo cliente, es decir cuando se emita la tercera factura del nuevo cliente se aplicará el mes de descuento para el cliente que lo ha referido.

Los clientes activos podrán referir hasta cinco (5) amigos y podrán beneficiarse de hasta cinco (5) facturas gratis, siempre se cumplan las condiciones generales de la oferta.

Condiciones generales de las ofertas "fiber-pro y fibercity-pro"

Ofertas válidas hasta el 30/11/2023, o hasta que una oferta nueva anule esta. Oferta exclusiva para nuevas altas de mercado residencial, precios con IVA incluido. No se podrán acoger a esta oferta aquellos domicilios que ya hayan tenido servicio anteriormente con Fibergreen.

Oferta sujeta a disponibilidad geográfica "Fibra 1.000Mb".

Promoción 6 meses de datos ilimitados, exclusiva para la tarifa "FIBERCITY-PRO" y "FIBER-PRO". Datos ilimitados durante los seis primeros meses de contrato. Datos ilimitados sujetos a un consumo máximo responsable de 300GB/mes.

Tarifa "Fibercity" y "Fibercity-Pro" únicamente disponible en Arroyo de la Encomienda, Laguna de Duero y Valladolid capital, haciendo que sean las únicas tarifas disponibles en dichas localidades. Cobertura móvil exclusivamente red ORG.

Tarifa "Fiber-Pro" exclusiva únicamente para localidades con red de fibra 1.000Mb. Cobertura móvil red ORG. En caso de querer tener el servicio de telefonía móvil con cobertura red MOV., los paquetes quedarían formados de la siguiente manera:

- "Fiberlite": Fibra 300Mb + 1 Línea móvil con llamadas ilimitadas y 40Gb, con un precio de 24,99€/mes.

- “Fiber – Pro”: Fibra 1.000Mb + 1 Línea móvil con llamadas ilimitadas y 80Gb, con un precio de 29,99€/mes.

Con los paquetes de fibra y móvil, se podrá disfrutar del servicio de telefonía fija con tarifa “Paga por lo que llamas”. Servicio de telefonía fija exclusivo para portabilidades. En caso de no portar la línea de teléfono fijo y querer dar de alta un nuevo número de teléfono fijo se cobrará el importe de 30,00€, en concepto de alta de línea.

Condiciones generales de la oferta “EXTENSOR WIFI GRATIS”

Oferta válida hasta el 30/11/2023. La oferta de extensor wifi gratis, será únicamente para los contratos de paquetes de Fibra + Fijo + Móvil.

Para disfrutar de la promoción de “Extensor WiFi Gratis”, se deberá de acoger a una permanencia mínima del contrato de 24 meses.

Oferta sujeta a disponibilidad geográfica “Fibra 1.000Mb”.

Condiciones generales de la oferta “FIBER TV PREMIUM”

Oferta válida hasta el 30/11/2023.

Precio mensual del servicio de TV de 3,99€/mes.

Coste de cesión del primer decodificador STB de 19,90€, que se abonará en efectivo en el momento de la instalación. En caso de que el router no esté junto a la televisión donde se quiere colocar el primer STB, no será posible la instalación de dicho STB, puesto que la conexión de red del STB debe de ser directamente por cable al router. En caso de que el cliente solicite la instalación de algún STB adicional al primer STB instalado, tendrá un coste mínimo de 99,00€, que se abonará en efectivo en el momento de la instalación.

Servicio Fibergreen TV sujeto a disponibilidad geográfica.

Condiciones generales de las tarifas “Sólo Fibra”

Servicios y promociones sujetos a disponibilidad geográfica en zonas de cobertura de Fibra Óptica FIBERGREEN.

No se podrán acoger a esta oferta aquellos domicilios que ya hayan tenido servicio anteriormente con Fibergreen.

Las tarifas de sólo fibra con permanencia, llevarán asociada UN DEPÓSITO DE GARANTÍA de 59€ que se abonará en efectivo en el momento de la instalación. El depósito de garantía servirá para garantizar la recogida de los equipos una vez el cliente solicite la baja (dichos equipos deberán entregarse en perfecto estado). También servirá como garantía de pago de los servicios contratados.

Las tarifas de sólo fibra sin permanencia, llevarán asociado un coste de alta del servicio de 99€ que se abonará en efectivo en el momento de la instalación.

Con el servicio de sólo fibra, se podrá disfrutar del servicio de telefonía fija con tarifa "Paga por lo que llamas". Servicio de telefonía fija exclusivo para portabilidades. En caso de no portar la línea de teléfono fijo y querer dar de alta un nuevo número de teléfono fijo se cobrará el importe de 30,00€, en concepto de alta de línea.

PROMOCIÓN ALTA E INSTALACIÓN GRATIS

(promoción exclusiva para paquetes de fibra y móvil y para servicios de solo fibra con permanencia.)

Cuota de alta (valorada en 99,00€) e instalación (valorada en 217,80€) gratuita para nuevos clientes, sujeta a un periodo mínimo de servicio de 12 meses. En caso de que el cliente solicite la cancelación o baja del servicio antes de finalizar la permanencia, se deberá abonar el importe mínimo de 249,00€ (IVA incluido). Será derecho de FIBERGREEN cobrar las cantidades de conceptos promocionales gratuitos (cuota de alta valorada en 99,00€ IVA incluido, coste de instalación valorada en 217,80€ IVA incluido, coste de los equipos instalados, mensualidades restantes hasta la finalización de la permanencia, etc.) a aquellos clientes que no respeten el plazo de vigencia del presente contrato que se establece por periodo de veinticuatro meses.

Promoción válida para una única alta por domicilio.

Una vez se haya disfrutado del servicio FIBERGREEN y se haya procedido a la baja del mismo, las altas posteriores en la misma dirección pueden llevar un coste asociado de 99€ y no podrán acogerse a ninguna otra promoción vigente sea la que fuere.

En el caso de baja de los servicios se procederá a la retirada de los equipos que en cualquier caso son propiedad de FIBERGREEN y estarán a disposición del cliente en régimen de cesión durante el periodo de contrato.

SERVICIOS FIBRA RESIDENCIALES

300Mb | 1.000Mb

El servicio de Fibra es un servicio obligatorio para poder contratar cualquier otro servicio adicional como telefonía fija, móvil o TV.

Los servicios de "Solo Fibra" llevarán incluido el servicio de telefonía fija, sin ningún plan de llamadas (servicio Paga por lo que llamas). En caso de que el cliente solicite un plan de llamadas se facturará de manera adicional a la cuota mensual contratada.

En los pueblos donde Fibergreen tenga servicio y no esté disponible la velocidad de 1.000Mb, se sustituirá por 600Mb de velocidad y tendrá el mismo precio que la tarifa de 1.000Mb.

El servicio de 300Mb, tendrá una velocidad de descarga de 300Mb y de 300Mb de velocidad de subida. El servicio de 1.000Mb, tendrá una velocidad de descarga de 1.000Mb y 1.000Mb de subida. La velocidad real en servicios de 1.000Mb, irá de 600Mb a 900Mb de velocidad.

TELEFONÍA FIJA FIBERGREEN

SERVICIO EXCLUSIVO PARA PORTABILIDAD

Para disfrutar del servicio de telefonía fija, se debe de tener contratado alguno de los servicios de Fibra óptica.

Tarifa ILIMITADAS FIJO+500min. MOVIL - Llamadas ilimitadas de fijo a fijo nacional y 500 minutos al mes a móviles nacionales.

No incluye llamadas a números internacionales ni a números de tarificación especial.

Consulta precio para llamadas fuera de tarifa, llamadas internacionales y a números en nuestro teléfono de atención al cliente.

Tarifa "fijo-móvil" – Sólo válido para paquetes de fibra + fijo + móvil. Consumo máximo total (tanto entrante como saliente) de 5.000 min./mes, a fijos y móviles nacionales.

No incluye llamadas a números internacionales ni a números de tarificación especial.

Consulta precio para llamadas fuera de tarifa, llamadas internacionales y a números en nuestro teléfono de atención al cliente.

TARIFA PAGA POR LO QUE HABLAS: Se facturará por llamada efectuada según destino.

En el caso de que el cliente cancele la portabilidad de una línea fija solicitada en contrato una vez iniciado el trámite de solicitud, asumirá el coste de cancelación que se establece en 20€ (veinte) (Iva Incl.) por cada línea cancelada. El cliente deberá abonar dicho importe mediante pago con tarjeta de crédito o cargo en cuenta en la primera factura que se genere.

TELEFONÍA MÓVIL FIBERGREEN

SERVICIO EXCLUSIVO PARA PORTABILIDAD

COSTE INICIAL POR ACTIVACIÓN / CAMBIO SIM: 6€

En el caso de que el cliente cancele la portabilidad de una línea móvil solicitada en contrato una vez iniciado el trámite de solicitud, asumirá el coste de cancelación que se establece por 20€ (veinte) (Iva Incl.) por cada línea cancelada. El cliente deberá abonar dicho importe mediante pago con tarjeta de crédito o cargo en cuenta en la primera factura que se genere.

TARIFAS MÓVILES FIBERGREEN

Tarifa mensual compatible 4G, contratable en cualquier momento del mes, prorrateable y autorrenovable, a la que puedes añadir cualquier bono adicional compatible. Te damos los mejores precios y las mejores condiciones, pero no permitimos el uso fraudulento de las mismas. Para garantizar que siempre tienes la mejor calidad, no permitimos el uso de las tarjetas SIM en routers, módems u otros dispositivos de concentración de tráfico, como tampoco su uso compartiendo datos 24 horas al día, o la mayor parte del tiempo.

Superados los datos contratados se dispone de 1 GB adicional a velocidad reducida, y una vez consumido, se corta la navegación hasta el mes siguiente. Podrías contratar un **Bono+** con megas o gigas adicionales, en el 900 899 140.

Para las tarifas de "datos ilimitados" serán mediante tráfico de datos dentro de la red y territorio nacional de España y sujeto a un consumo máximo responsable de 300Gb al mes, autorrenovables el primer día de cada mes.

Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales con un consumo máximo responsable de 150 destinos diferentes cada mes y un máximo de 3.000 minutos.

Llamadas a fijos y móviles nacionales, **superado el consumo responsable: 0,10€/min. + establecimiento de llamada 0,20€.**

Megas de datos y minutos de voz para **consumo nacional y roaming Zona 1**, excluyendo llamadas a números de tarificación especial (90x, 80x, 70x, 11xxx, 0xx, etc.) y llamadas internacionales.

ROAMING ZONA 1: Política de utilización razonable. De acuerdo con la política de utilización razonable de Fibergreen la compañía se reserva el derecho a poder controlar y comprobar tu actividad de roaming de los últimos cuatro meses. Si, durante ese periodo, has pasado más tiempo en el extranjero que en España y el roaming supera al uso nacional, podremos ponernos en contacto contigo para informarte sobre tu actividad de roaming y que puedas justificar que no has cambiado de residencia a otro país de la Zona UE que no sea España.

Trascurrido este plazo, si sigues pasando más tiempo en el extranjero que en España y el roaming sigue superando tu consumo nacional, Fibergreen podrá empezar a aplicar un recargo a tu consumo en roaming. Los recargos (IVA incluido) tienen los siguientes límites: 3'87 céntimos por minuto de llamada de voz efectuada, 1'21 céntimos por SMS y 9'31 euros por GB de datos (2017).

SMS nacionales a 0,15 €/SMS. SMS internacionales 0,61€/SMS.

La cancelación de las portabilidades por parte del cliente, lleva asociado un coste de 20€ por cada línea cancelada, a pagar en el momento de la cancelación mediante tarjeta de crédito/débito.

Consulta más sobre las condiciones de la tarifa y precios adicionales en: <https://www.fibergreen.es/wp-content/uploads/2022/06/CONDICIONES-TARIFA-MOVIL-FIBERGREEN-PROTEGIDO.xlsx>

INTERNACIONAL Y ROAMING

Si quieres llamar desde España con tu móvil a otro país, consulta nuestras tarifas internacionales de contrato en nuestro número de atención al cliente o en: <https://www.fibergreen.es/wp-content/uploads/2022/06/CONDICIONES-TARIFA-MOVIL-FIBERGREEN-PROTEGIDO.xlsx>

Si quieres utilizar tu móvil en otro país y tu tarifa tiene roaming, consulta nuestras tarifas de roaming/itinerancia y los países incluidos en la tarifa en nuestro número de atención al cliente o en: <https://www.fibergreen.es/wp-content/uploads/2022/06/CONDICIONES-TARIFA-MOVIL-FIBERGREEN-PROTEGIDO.xlsx>

Consulta en nuestro número de atención al cliente los operadores internacionales autorizados a los que puedes conectarte cuando estés en otro país.

LLAMADAS A NÚMEROS ESPECIALES

Las llamadas a servicios de información telefónica y servicios especiales como el 902, 801, Policía, Bomberos, etc. tienen una tarifa distinta que puedes consultar para contrato en nuestro número de atención al cliente o en: <https://www.fibergreen.es/wp-content/uploads/2022/06/CONDICIONES-TARIFA-MOVIL-FIBERGREEN-PROTEGIDO.xlsx>

NORMAS DE USO RAZONABLE TARIFA MÓVIL FIBERGREEN:

Las normas de uso razonable aplicables a todas las tarifas Fibergreen en vigor en cada momento, sin excepción, serán las indicadas a continuación: Realizar llamadas con un límite de hasta 150 destinos en el mes y hasta 3.000 minutos a fijos y móviles nacionales en caso de bonos de voz de tipo ilimitado. Adicionalmente, todos los servicios de comunicaciones electrónicas de Fibergreen son incompatibles con la realización de llamadas o envío de SMS cuyo origen y destino no sea directamente usuarios finales, comunicaciones de voz, mensajes y/o datos realizadas desde dispositivos distintos al teléfono móvil o a través de servicios específicos como son, sin carácter limitativo, Routers y dispositivos M2M. Se

excluye expresamente la utilización de la tarjeta SIM sobre la que se presta el servicio como SIM-box o enrutador masivo de llamadas o tráfico en general, u otros elementos de concentración de tráfico telefónico concebidos para la realización de llamadas o uso de datos masivos o para servicios de re-encaminamiento de tráfico o que constituyan sumideros de tráfico. Queda prohibido el uso de spam, mensajes (SMS, etc) enviados de forma masiva o que perjudiquen a otros usuarios. Queda prohibido el uso intensivo y continuado que pueda provocar o provoque congestión en la red Fibergreen y/o que tengan como destino servicios de tarificación especial, de voz, datos y SMS tales como números de información de abonados, servicios de tarificación adicional, SMS premium, número personales o nómadas, etc., que pueda perjudicar o perjudique a Fibergreen y/o otros usuarios. Se prohíbe la realización de su uso anómalo y/o desmesurado de los servicios. A estos efectos, se entenderá que existe un uso anómalo y/o desmesurado cuando se realice conforme a patrones de llamada o de envío inusual de mensajes o de uso de datos que difieran del realizado por el promedio de los clientes de Fibergreen que hayan contratado esos mismos productos, o supongan perfiles sospechosos de uso fraudulento o perfiles de riesgo según patrones de consumo habituales en comunicaciones. Asimismo, se considera uso no razonable, en el caso de itinerancia, si el cliente reside mayor tiempo en el extranjero que en España o tiene mayor consumo global de tráfico en itinerancia en comparación con el del tráfico nacional durante cuatro meses consecutivos, o realiza el uso secuencial de varias SIMs diferentes, o en caso de existencia de periodos de larga inactividad de una SIM, cuyo consumo es únicamente en itinerancia, pudiendo Fibergreen exigir al cliente documentación que acredite su residencia en España. En caso de incumplimiento de cualquiera de las anteriores normas, esto es, de realizar un uso no razonable, será de aplicación las tarifas de uso no razonable contenidas en la TARIFA ESTÁNDAR, y ello sin perjuicio de lo dispuesto en el Contrato.

MÉTODO DE PAGO

Con la contratación de cualquier servicio el método de pago será mediante domiciliación bancaria.

En ambos casos la forma de facturación será mensual prepago.

**EXTRACTO DE CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y/O LLAMADAS (SERVICIO DIRECTO) DE FIBERGREEN TECNOLÓGICAS S.L.U.**

El presente pliego de Condiciones Generales tiene por objeto establecer los términos y condiciones que regirán las relaciones entre FIBERGREEN TECNOLÓGICAS S.L.U., con domicilio fiscal en la calle Cromo nº 46B de Valladolid 47012 y con CIF B-47784814 (en adelante "FIBERGREEN") y el titular del Servicio sujeto a las presentes Condiciones Generales (en adelante "el servicio" o "los servicios") prestado/os por FIBERGREEN a las personas físicas o jurídicas receptoras del mismo (en adelante "el cliente").

PRIMERA-OBJETO

El objeto del presente contrato es regular el acceso del cliente al servicio de Internet y/o teléfono que comercializa FIBERGREEN todo ello de conformidad con los términos y condiciones descritos según la modalidad de servicio elegida por el cliente, así como por lo previsto en las presentes Condiciones Generales.

SEGUNDA-DERECHOS Y OBLIGACIONES DE FIBERGREEN**Derechos:**

FIBERGREEN se exime de cualquier responsabilidad en cuanto a interrupciones del servicio como consecuencia de los siguientes supuestos: a) cuando se produzcan como consecuencia de supuestos de fuerza mayor, como tormentas, inclemencias meteorológicas, etc. b) Cuando se produzcan como consecuencia de decisiones administrativas o judiciales que afecten a FIBERGREEN. c) Cuando tengan su causa en el supuesto de mejora del servicio, operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de la infraestructura. El cliente no tendrá derecho a reclamar compensación económica por estos hechos. FIBERGREEN podrá realizar grabaciones de las conversaciones mantenidas con el servicio de Atención al Cliente para justificar contrataciones y otras operaciones que se puedan realizar. FIBERGREEN tendrá derecho a recibir compensación económica como contraprestación de los servicios prestados al cliente. Igualmente será derecho de FIBERGREEN cobrar las cantidades de conceptos promocionales gratuitos (cuota de alta, mensualidades, router, instalación, teléfonos, etc.) a aquellos clientes que no respeten el plazo de vigencia que está estipulado en la cláusula QUINTA del presente contrato. En cuanto al servicio, la velocidad máxima de descarga variará en función de las características técnicas de la instalación y problemas de fuerza mayor, ajenos a FIBERGREEN.

Obligaciones:

FIBERGREEN se compromete a prestar el servicio conforme a las exigencias de la Administración y tomar las medidas exigidas por la legislación vigente para garantizar el secreto de la transmisión de datos a través de la red de FIBERGREEN y se compromete a adoptar las medidas necesarias para la permanencia, continuidad y calidad de la prestación de los servicios contratados. FIBERGREEN se exime de cualquier responsabilidad que derive de la obtención del cliente o terceros, y en general de cualquier acción que quebrante el secreto de las comunicaciones, no imputables a FIBERGREEN.

FIBERGREEN no garantizará el 100% de la velocidad de manera constante, la velocidad puede sufrir variaciones de más de un 30% de la velocidad contratada. La velocidad real en los servicios de 1000MB oscilará entre los 700 y 900Mb de velocidad.

TERCERA-DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE**Derechos:**

El cliente tendrá derecho a disfrutar de los servicios contratados con FIBERGREEN de acuerdo con las presentes Condiciones Generales y de contactar con el servicio de Atención al Cliente para la exposición de cualquier incidencia en el servicio que presta.

Obligaciones:

El cliente deberá cumplir en tiempo y forma las obligaciones económicas derivadas del presente contrato. En caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones FIBERGREEN podrá suspender la prestación objeto del contrato hasta el pago total de los importes adeudados, solicitando además los gastos de devolución cuyo importe mínimo será de 6,00€, más intereses de demora y una fianza para proceder a la reactivación del servicio.

El cliente deberá utilizar los equipos entregados por FIBERGREEN de acuerdo con lo dispuesto en el presente contrato. Ni el presente contrato ni los equipos entregados al cliente podrán ser objeto de cesión a terceros sin que exista aprobación expresa mediante escrito certificado expedido por parte de FIBERGREEN corriendo el cliente con los gastos generados por la gestión.

Servicio telefónico: Será necesario disponer del servicio de fibra para poder disfrutar del servicio de Teléfono. Al contratar el servicio de teléfono será obligatorio contratar una de las modalidades disponibles de tarifa plana asociada al número/s dado/s de alta.

En caso de verificar un consumo alarmante en llamadas no incluidas en el servicio de tarifa plana contratada, FIBERGREEN podrá suspender temporalmente el servicio hasta verificar el cobro del importe de dicho consumo, pudiendo exigir FIBERGREEN la constitución de una fianza en la forma e importe que se determine.

El servicio de teléfono no incluye la instalación de terminal telefónico por lo que si el cliente desea su instalación éste se cobrará.

CUARTA-PRECIO Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO

Como contraprestación de los servicios prestados por FIBERGREEN el cliente abonará las cantidades correspondientes a los servicios que tenga contratados y que reconozca haber recibido información antes del momento de su firma. FIBERGREEN podrá variar por necesidades del mercado las tarifas correspondientes a los diferentes servicios, previa notificación al cliente, pudiendo proceder a aplicar las modificaciones de tarifas notificadas al cliente que se entiendan aceptadas por éste tácitamente.

FIBERGREEN facturará mensualmente al cliente por mensualidades completas no prorrateables, las cantidades correspondientes a los servicios contratados incrementando estos importes con el IVA correspondiente. Las facturas contendrán un detalle de los servicios mensuales contratados por el cliente y de todos los datos precisos para conocer el importe de los servicios facturados.

Los pagos serán mensuales mediante prepago, exceptuando en el servicio telefónico las llamadas no incluidas dentro de la modalidad de tarifa plana contratada, que se facturarán mensual pospago según tarifas vigentes y consumos. Los cobros se llevarán a cabo dentro de los primeros días siguientes a la fecha de emisión de la factura que habitualmente será el primero de cada mes. El cobro se llevará a cabo mediante recibo domiciliado en la cuenta bancaria que el cliente haya designado en el contrato para este fin. En caso de impago de los cargos, la deuda vencida generará un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en dos puntos más los gastos de devolución que tendrán un coste mínimo de 6€ y dará derecho a FIBERGREEN a suspender inmediatamente el servicio e incluso a resolver el contrato de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, pudiendo reclamar al cliente las cuotas pendientes más los gastos así como otros conceptos promocionales de los que pudiera haberse beneficiado en el momento de alta. Los importes correspondientes a los servicios de acceso a Internet y/o teléfono, así como otros servicios y materiales que se puedan suministrar se verán incrementados con el correspondiente IVA.

QUINTA-DURACIÓN DEL CONTRATO (PERIODO DE PERMANENCIA)

El presente contrato exigirá una permanencia obligatoria de veinticuatro meses para aquellos clientes que se hayan beneficiado de alguna promoción, con prórrogas automáticas por periodos anuales, salvo resolución del mismo efectuada con un preaviso de al menos 15 días de antelación al último día del mes (puesto que se cobran mensualidades completas no prorrateables) dándose de baja al servicio el último día del mes. El cliente podrá darse de baja en el servicio mediante solicitud firmada y remitida a FIBERGREEN mediante correo certificado y acompañada por fotocopia de su Documento Nacional de Identidad o documento similar. No se tramitará la solicitud de baja de aquellos clientes que tengan recibos devueltos hasta que se encuentren al corriente de pagos. Será derecho de FIBERGREEN cobrar las cantidades de conceptos promocionales gratuitos (cuota de alta valorada en 99,00€ IVA incluido, coste de instalación valorada en 217,80€ IVA incluido, coste de los equipos instalados, mensualidades restantes hasta la finalización de la permanencia, etc.) a aquellos clientes que no respeten el plazo de vigencia del presente contrato que se establece por periodo de veinticuatro meses.

En caso de que el cliente solicite la cancelación o baja del servicio antes de finalizar la permanencia tendrá un cargo mínimo de 249€ (IVA incluido).

Para contratos con promoción "sin permanencia", para beneficiarse del coste de instalación gratuito, está sujeto a un periodo mínimo de servicio activo de 6 MESES, a partir del día de la instalación. De no mantener activo el servicio activo los 6 MESES, el cliente está obligado a pagar la cantidad de 180€+IVA (217,80€), en concepto de gastos de instalación.

SEXTA-SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El retraso del cliente en el pago total o parcial de cualquiera de las facturas emitidas por FIBERGREEN, facultará a ésta para suspender de forma inmediata el servicio al cliente, restableciéndose el mismo una vez se efectúe el ingreso de los importes adeudados más los gastos e intereses en la cuenta de FIBERGREEN, y se justifique el ingreso por parte del cliente mediante documento de ingreso en cuenta. Si el cliente incurre en más impagos se podrá suspender el servicio temporalmente pudiendo solicitar una fianza por el importe de al menos tres mensualidades + el IVA para que el servicio se restablezca, e incluso dará derecho a FIBERGREEN a resolver el presente contrato, pudiendo reclamar las cantidades pendientes más los gastos generados e intereses, además de las cuotas promocionales de las que el cliente se pudiera haber beneficiado, en el caso de que el contrato no se haya completado.

SÉPTIMA-RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El cliente podrá resolver el contrato una vez transcurrido el periodo de permanencia que se establece por doce meses desde la fecha de alta en el servicio, siempre que se encuentre al día en los pagos de los importes adeudados a los servicios prestados hasta el momento. La solicitud de resolución del contrato, se formalizará mediante solicitud remitida mediante escrito certificado acompañado de fotocopia del DNI del cliente con un preaviso de al menos 15 días de antelación al último día del mes (puesto que se cobran mensualidades completas no prorrateables) dándose de baja al servicio el último día del mes. FIBERGREEN podrá resolver el presente contrato, sin previa notificación con base a los siguientes supuestos:

- El retraso en el pago de los servicios contratados por el cliente.
- La suspensión temporal del servicio por retrasos del cliente en el pago de las facturas.
- Por el incumplimiento de cualquier obligación del cliente de las establecidas en el presente contrato.
- Si el cliente realiza un uso de los aparatos o de los servicios, distinto al pactado en el presente contrato.
- En el supuesto de suspensión de pagos, quiebra o embargo de bienes del cliente.
- Manipulación e intentos de incursión o acceso no autorizados a equipos de la red de FIBERGREEN.
- Por imposibilidad técnica.

OCTAVA-CANCELACIÓN DE LAS PORTABILIDADES

En el caso de que el cliente cancele la portabilidad de una línea móvil o fijo solicitada en contrato, una vez iniciado el trámite de solicitud, asumirá el coste de cancelación que se establece por 20€ (veinte) (IVA Incl.) por cada línea cancelada. El cliente deberá abonar dicho importe en el momento de la cancelación mediante pago en efectivo, tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

NOVENA-INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y RETIRADA DE EQUIPOS

FIBERGREEN, o las empresas correspondientes homologadas por ésta, proporcionarán los equipos necesarios para la utilización de los servicios contratados, y pondrá a disposición del cliente al personal técnico debidamente acreditado, autorizado y designado por FIBERGREEN para llevar a cabo su instalación. No se instalarán equipos propiedad del cliente que no sean suministrados por FIBERGREEN como routers o switches, ni se llevará a cabo la configuración de los mismos. FIBERGREEN tampoco realizará la instalación o configuración de equipos informáticos, sistemas operativos, antivirus, etc. que serán por cuenta del cliente.

En caso de que el cliente solicite expresamente la configuración/instalación de equipos de este tipo, se cobrarán las cuotas correspondientes a salida, desplazamiento y mano de obra no existiendo garantía ni responsabilidad sobre el equipo instalado o configurado.

El cliente reconoce la propiedad de FIBERGREEN, sobre los equipos entregados e instalados, comprometiéndose éste a utilizarlos exclusivamente para los servicios ofertados por FIBERGREEN y pactados en el presente contrato, y a conservarlos con la debida diligencia.

La garantía de los equipos suministrados por FIBERGREEN cesará automáticamente a partir del momento en que alguno de dichos equipos hubiera sido manipulado, modificado, transformado o intervenido por otra persona que no fuera personal técnico de la empresa, así como consecuencia de hechos o circunstancias que no se correspondan al uso normal y habitual de los mismos, en este caso el cliente responderá como causante de dicho daño.

En caso de resolución del contrato, el cliente se obliga a devolver los equipos a FIBERGREEN, dichos equipos deberán encontrarse en el mismo estado en el que fueron entregados en su día. En caso de devolver los equipos deteriorados, manipulados o modificados de su estado original el cliente deberá indemnizar a FIBERGREEN con la cantidad de 399,00€ + el IVA correspondiente.

El mantenimiento de los equipos será efectuado por FIBERGREEN o personal autorizado por ésta, autorizando y facilitando el cliente el acceso a su vivienda o local para realizar las oportunas operaciones de mantenimiento/retirada o, en caso de instalaciones comunitarias, será obligación del cliente facilitar a los operarios las llaves de acceso a las dependencias comunes en las que estén colocados los equipos para reparar o retirar los mismos al resolverse el contacto.

DECIMA-FIANZA

FIBERGREEN podrá exigir al cliente en cualquier momento la constitución de una fianza, en la forma e importe que se determine, en los siguientes supuestos:

- Cuando el cliente se encuentre en situación de impago de cualquier factura emitida por FIBERGREEN derivada de un contrato de abono o cualquier servicio prestado, vigente o no a la firma del presente contrato.
- Cuando el cliente haya tenido una suspensión temporal del servicio por retraso en el pago.
- Cuando el cliente sea titular de alguna línea que da servicios a equipos de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.
- Cuando el cliente tenga un periodo de actividad limitado en el tiempo y previsto en el presente contrato.
- En el supuesto de un consumo excesivo de llamadas no incluidas dentro de la tarifa plana contratada.
- Por cualquier otro motivo que FIBERGREEN determine.

La falta de constitución de la fianza por parte del cliente dará derecho a FIBERGREEN a resolver el presente contrato y a reclamar las cantidades pendientes más los gastos generados e intereses, además de las cuotas promocionales de las que el cliente se pudiera haber beneficiado, en el caso de que el contrato no se haya completado.

UNDÉCIMA CONDICIONES DE LAS TARIFAS DE LA LÍNEA MÓVIL.

Para conocer todas las condiciones de la tarifa móvil, visite el siguiente enlace: <https://www.fibergreen.es/wp-content/uploads/2022/06/CONDICIONES-TARIFA-MOVIL-FIBERGREEN-PROTEGIDO.xlsx>

DUODÉCIMA-CESIÓN DEL CONTRATO, TRASLADO DE EQUIPOS Y CAMBIO DE TITULARES

El presente contrato sólo podrá ser objeto de cesión previo consentimiento expreso y mediante escrito certificado de ambas partes, en cuyo caso la parte cesionaria asumirá todos los derechos y obligaciones que se deriven del contrato para la parte cedente. El cambio de abonados y la cesión del contrato requerirán nuevo documento con los datos y firmas correspondientes al nuevo titular del mismo, así como el cargo en cuenta de los conceptos imputables al cambio. Los traslados de domicilio se efectuarán siempre y cuando la nueva ubicación disponga de cobertura, cobrando en concepto de traslado las cantidades correspondientes detalladas en tarifa vigente más el IVA correspondiente.

DECIMOTERCERA - PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos recogidos en el presente contrato, conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), serán incluidos en un fichero denominado CLIENTES, inscrito en el Registro de la Agencia de Protección de Datos y cuya responsable del fichero es FIBERGREEN TECNOLÓGICAS S.L.U. con CIF B-47784814.

La finalidad de esta recogida de datos de carácter personal, es regular la relación comercial que se sella mediante el presente contrato, con el fin de remitirle facturas, cualquier información comercial o noticias de nuestra empresa que puedan afectarle, Vd. como titular de los datos, da su consentimiento y autorización para la inclusión de los mismos en el fichero ut supra detallado. Usted tiene derecho a acceder a sus datos almacenados en nuestro fichero de clientes, rectificarlos o cancelarlos, así como oponerse a su tratamiento. Para ejercitar su derecho de acceso, modificación, cancelación u oposición le rogamos lo haga dirigiéndose a FIBERGREEN, con dirección C/ Cromo nº46A 47012 Valladolid.

DECIMOCUARTA - RECLAMACIONES Y FUERO

El cliente podrá efectuar por escrito las reclamaciones o quejas relativas a los servicios prestados por FIBERGREEN, comprometiéndose esta última a su resolución en el plazo de un mes desde su recepción. En el caso de verificar que la incidencia técnica está causada por causas no imputables a FIBERGREEN, como antivirus, fallos de sistema operativo, etc. Fibergreen, podrá reclamar al cliente el importe en concepto de salida, desplazamiento y mano de obra.

En caso de discrepancia entre las partes sobre la aplicación e interpretación del contenido del presente contrato, serán competentes para su resolución los juzgados correspondientes a la ciudad en la que se ubica FIBERGREEN.

DECIMOQUINTA - DESCUENTOS PROMOCIONALES Y PRECIOS DE TARIFAS

Las promociones aplicadas en el contrato; como la promoción "Fibra gratis para siempre" o contratos "Demo", como también las tarifas fijadas en este, estarán vigentes siempre y cuando el propietario de la red sea Fibergreen Tecnológicas S.L.U. o Globe Operator Telecom S.L.U. En el momento que el propietario de la red cambie, el propietario de la misma estará en su derecho de cesar dichas promociones o modificar las tarifas fijando él el nuevo precio del servicio.