

## **Condiciones Particulares de X Fiber**

### **1. Objeto**

Estas Condiciones Particulares ("CC.PP") forman parte del contrato de duración indefinida (el "Contrato") que regula los términos bajo los cuales ORANGE B4B prestará al CLIENTE, en su calidad de usuario final, los servicios de comunicaciones electrónicas fijas de acceso a Internet a través de fibra óptica o FTTH (alta velocidad), que les permiten visualizar las páginas web desde un navegador y acceder a otros servicios que requieran acceso a servicios de datos (Servicio "X Fiber"), en las distintas ubicaciones del CLIENTE ("Sedes"), así como los dispositivos puestos a disposición del CLIENTE (conjuntamente, el "Servicio").

### **2. Características del Servicio X Fiber**

ORANGE B4B se compromete a iniciar o rechazar, tras comprobar cobertura, así como la exactitud, calidad y licitud de los datos facilitados por el CLIENTE, la prestación del Servicio en un plazo máximo de 7 días desde la contratación.

En el supuesto de que ORANGE B4B no activase el Servicio X Fiber en el plazo acordado por razones exclusivamente imputables a la misma, el CLIENTE podrá cancelar dicho servicio solicitándolo al Servicio de Atención al Cliente en el plazo máximo de diez días desde el vencimiento del plazo de activación, quedando libre de cualquier compromiso al respecto.

### **3. Instalación y mantenimiento del Servicio**

La contratación del Servicio incluye el servicio de instalación básico hasta la entrada de la Sede o del entorno (edificio, polígono, instalaciones, etc.) en el que ésta se encuentre, no incluyendo en ningún caso servicios en la infraestructura interior de tal entorno o Sede. El CLIENTE permitirá al personal técnico o autorizado de ORANGE B4B el acceso al entorno donde se encuentre la Sede para realizar la actuación de instalación del Servicio hasta la entrada de la Sede. De igual forma, el CLIENTE permitirá que el personal técnico o autorizado por ORANGE B4B pueda acceder a dicho entorno o al interior de la Sede para realizar la actuación, mantenimiento del Servicio que sea necesaria.

ORANGE B4B realizará, por sí o a través de un tercero autorizado, el mantenimiento del Servicio y la reparación de averías hasta el Punto de Terminación de Red, procediendo a la resolución de las incidencias y averías que pudieran producirse, a la mayor brevedad posible.

Si se produce una incidencia en el Servicio, el CLIENTE podrá comunicarla a ORANGE B4B a través del Servicio de Atención al Cliente llamando al 900 65 80 65 o a través de la web de ORANGE B4B.

ORANGE B4B realizará un diagnóstico de la incidencia. Tras el diagnóstico se resolverá la incidencia realizando, según se requiera, una asistencia técnica en la Sede donde se presta el Servicio un mantenimiento en remoto.

En caso de que la incidencia diagnosticada se deba a un mal uso del Dispositivo, o a cualquier causa imputable al CLIENTE, ORANGE B4B le podrá facturar el servicio prestado los costes por traslado y asistencia in situ.

### **4. Dispositivos y Garantía**

ORANGE B4B ofrecerá al CLIENTE los equipos que se indiquen en la oferta comercial ("Dispositivos") para el acceso al Servicio en régimen de cesión gratuita de uso durante la vigencia de los mismos.

El CLIENTE deberá usar y custodiar el Dispositivo diligentemente, destinándolo al uso para el que ha sido cedido, no pudiendo subarrendarlo en todo o en parte ni realizar alteraciones. El CLIENTE será responsable del deterioro o pérdida del Dispositivo, salvo que pruebe que no ha sido por culpa suya, y deberá devolverlo en los términos indicados en el Contrato.

En el caso de que los Dispositivos puestos a disposición por ORANGE B4B no funcionasen correctamente conforme a sus especificaciones técnicas, ORANGE B4B los reparará o sustituirá a su libre criterio. En ningún caso, ORANGE B4B garantiza que los Dispositivos serán compatibles con elementos específicos de la red, sistemas o equipos del CLIENTE, ni se obliga a facilitar ningún otro Dispositivo distinto de los indicados en la oferta comercial.

## **5. Calidad de Servicio**

ORANGE B4B prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en la oferta comercial y este Contrato.

En caso de interrupción temporal del Servicio, y una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, el CLIENTE tendrá derecho a una indemnización que se determinará prorrateándose la cuota mensual del servicio por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a seis horas en horario de 08:00h a 22:00h, la compensación será automática. No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del Servicio debida al incumplimiento del contrato por el CLIENTE.

La mencionada indemnización será efectiva en la factura correspondiente al período de facturación en el que se comunique y se valide la indemnización.

En caso de incidentes de seguridad o integridad o de amenazas o vulnerabilidad de la red, el operador de la red tomará las medidas adecuadas en función del hecho acaecido, a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad. ORANGE B4B y/o su proveedor de red dispone de un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) así como de planes de gestión de incidentes de seguridad. En los casos en los que legalmente esté previsto, dichos incidentes se comunicarán también al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y/o a la Agencia Española de Protección de Datos.

ORANGE B4B prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en las que esté implantada en cada momento, en función de la tecnología disponible y según la información que sobre cobertura de red se facilita al CLIENTE con carácter previo a la firma del contrato. En cualquier caso, ORANGE B4B no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio debido a condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

El uso de determinados productos o servicios ofertados por ORANGE B4B puede suponer un impacto en la velocidad acceso a Internet, en cuyo caso, ORANGE B4B informará dicha circunstancia al CLIENTE. Asimismo, la calidad del Servicio, incluida la velocidad de acceso en el acceso a Internet, puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que el operador de la red, tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar dicha red.

En relación con las diferentes ofertas de velocidad del Servicio puestas a disposición del CLIENTE por ORANGE B4B, se adjunta como Anexo 1 la información acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada descendente y ascendente, así como la información sobre los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva del servicio de acceso a Internet. La información incluida en dicho Anexo se corresponde con la vigente en la fecha de edición de las presentes Condiciones, siendo dicha información actualizada periódicamente por ORANGE B4B según indicaciones del operador de la red y disponiendo en todo momento el CLIENTE de la información actualizada a través de la URL <https://www.xbyorange.com/servicios/conectividad/xfiber/>.

En cualquier caso, ORANGE B4B realizará sus mejores esfuerzos para que el CLIENTE disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio que le corresponda.

## **6. Uso correcto del Servicio**

El CLIENTE hará un uso correcto y responsable del Servicio contratado conforme a al Contrato, manteniendo una correcta configuración de éstos y no manipulando ni alterando cualesquiera elementos o Dispositivos facilitados por ORANGE B4B que le permitan acceder y utilizar el Servicio, o realizar cualquier acción para poder usar el Servicio en calidad distinta a la de destinatario final del mismo. ORANGE B4B responderá única y exclusivamente del Servicio que presta por sí misma y no será directa, indirecta o subsidiariamente responsable:

- por causas de fuerza mayor;
- por falta de adecuación de la configuración de los equipos del CLIENTE para permitir el correcto funcionamiento o uso del Servicio, incluyendo el acceso, uso o ejecución, voluntaria o involuntaria, de programas informáticos existentes en Internet que provoquen un cambio en la configuración predeterminada del Servicio;
- por productos o servicios prestados u ofertados por el CLIENTE o por terceras personas o entidades por medio del Servicio;
- por el mantenimiento del Servicio, averías en la red, suspensiones o interrupciones del Servicio que tengan su origen o se produzcan en la red del operador de acceso;
- por todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios de la Sede del CLIENTE, salvo que hayan sido suministrados por ORANGE B4B;

Queda prohibido cualquier uso del Servicio para fines ilícitos o abusivos, incluyendo, a mero título enunciativo que no limitativo, los siguientes:

- cualquier forma de violación de los derechos de terceros;
- actuaciones (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños, alteraciones y/o descargas no autorizadas de los contenidos, los servicios prestados por ORANGE B4B o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan;
- alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas web personales, correos electrónicos o sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos,
- remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje,
- enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no previa y expresamente autorizados por los mismos,
- enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam),
- publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directamente o a través de enlaces, cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud, se encuentren protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros o vulnerar los derechos a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen, sin que el CLIENTE haya obtenido de manera previa, escrita y legítima autorización de su titular.
- utilizar datos bancarios o identidad de terceros para contratar o realizar pagos de servicios;
- piratear o manipular centralitas de terceros;
- efectuar llamadas entre routers o módems para la transmisión de datos;
- realizar descargas masivas de tráfico de datos;

- conectar sistemas o equipos a los Dispositivos para cualquier fin ilícito.

El uso incorrecto del Servicio o un consumo considerablemente anómalo por el CLIENTE facultará a ORANGE B4B, a adoptar una o varias de las siguientes medidas, sin que de ello se derive o dé lugar a indemnización o compensación de clase alguna al CLIENTE y sin perjuicio del ejercicio por parte de ORANGE B4B de las acciones que le correspondan en defensa de sus intereses:

- suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del Servicio
- retirar o bloquear los contenidos que pudieran resultar ilegales o contrarios a lo aquí dispuesto,
- tarificar el tráfico conforme a las tarifas básicas vigentes sin aplicación de descuento ni ventaja alguna y/o a interrumpir el servicio.

## **7. Cesión a terceros**

Los servicios prestados por ORANGE B4B son personales por lo que no podrán ser objeto de cesión por parte del CLIENTE sin consentimiento expreso de ORANGE B4B.

## **8. Secreto de las comunicaciones**

ORANGE B4B adoptará las medidas necesarias exigibles por la legislación en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red del operador, así como para cumplir con lo relativo a la interceptación legal de las comunicaciones.

## **9. Modificación del Contrato por obligación legal**

Cuando una norma así lo exija, el Contrato podrá ser modificado. En este caso, ORANGE B4B informará dicha modificación al CLIENTE con carácter previo.

## **10. Cambios a solicitud del CLIENTE**

El CLIENTE podrá cambiar de una tarifa a otra del mismo Servicio, siempre de acuerdo con las condiciones establecidas en la oferta comercial y respetando, en su caso, el correspondiente compromiso de permanencia, así como, en su caso, la cuota de cambio de tarifa vigente en cada momento.

## **11. Reclamaciones**

En caso de que una reclamación asociada a este Servicio no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de ORANGE B4B en el plazo de un (1) mes, el CLIENTE podrá, además de acudir a las vías de resolución indicadas en las CC.GG. del Contrato, a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones ([www.usuariosteleco.gob.es](http://www.usuariosteleco.gob.es)).