



OXON3
COMUNICACIÓN NATURAL

Condiciones Generales del Servicio de Internet con Fibra Lo-Co

· Gijón, 01 de febrero de 2023 ·

Dpto. de administración de oXon3

I - OBJETO

1.1 – Objeto y aceptación

Las presentes **Condiciones Generales de Contratación** regulan la prestación del Servicio por parte de **oXon3** al **CLIENTE**, formando parte del contrato de duración indefinida el “**Contrato**” que regula los términos bajo los cuales oXon3, comunicación Natural S.L. con CIF ES-B52521119 y domiciliada en C/ Arquímedes, n.º 553 de Gijón – Principado de Asturias, inscrita en el Registro Mercantil de Asturias, Tomo 4094, Folio 131, Sección 8 Hoja AS-47018 (en adelante “**oXon3**”) prestará al **CLIENTE** (sea persona física o jurídica), en su calidad de usuario final y sin fines comerciales, con sujeción a los términos y condiciones (en adelante las “**Condiciones**”) que se recogen a continuación y han sido puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, e implica el conocimiento y la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de estas **Condiciones**, así como las futuras comunicaciones, avisos, reglamentos de uso y modificaciones que de ellas se realicen de conformidad con la normativa vigente en cada momento, sin perjuicio de otros acuerdos posteriores suscritos por el **CLIENTE** y **oXon3**.

La utilización y/o la prestación de cualesquiera de los servicios de **oXon3** supone la aceptación como cliente, sin reservas de ninguna clase, a todas y cada una de las presentes **Condiciones Generales de Contratación**.

1.2 - Definición de los servicios

El Cliente contrata los Servicios de acuerdo con las condiciones de servicio y tarifas vigentes, que puede consultar en <http://www.oxon3.es>

Las presentes Condiciones tienen por objeto regular la prestación de los Servicios de comunicaciones que **oXon3** oferta a sus **CLIENTES** (los “**Servicios**”) mediante conexión con Fibra Lo-Co. Entre estos **Servicios** se encuentran el servicio de acceso a Internet, servicio telefónico fijo, servicio telefónico móvil, y transporte de la señal de los servicios de comunicación audiovisual (TV Digital). Las condiciones particulares de dichos **Servicios** así como las tarifas vigentes a la firma de este documento son las que figuran en la hoja que contiene los datos identificativos del Cliente y la descripción del Servicio contratado y que forma parte integrante del presente contrato.

Las condiciones generales que a continuación se detallan junto con la hoja de solicitud del Servicio con los datos identificativos del cliente, así como los demás documentos que se firmen entre el **CLIENTE** y **oXon3**, constituyen un único contrato, siendo los citados documentos igualmente obligatorios para las partes de acuerdo con sus términos

En caso de discrepancia entre estas condiciones generales y las condiciones particulares antes mencionadas, se aplicará con preferencia lo específico sobre lo general. En el caso de que cualquiera de las cláusulas del presente contrato fuere declarada contraria a equidad o derecho e invalidada o anulada por parte de un órgano judicial u otra autoridad competente, dicha invalidez no afectará a la validez del resto de las cláusulas que permanecerán vigentes en todos sus términos y serán vinculantes para las partes.

La oferta de Servicios de **oXon3** está limitada a las áreas de cobertura de la red donde **oXon3** pueda garantizar la prestación de estos servicios. El Cliente reconoce haber sido informado con anterioridad de la disponibilidad del servicio solicitado en su domicilio. **oXon3** podrá rechazar la solicitud de alta en los Servicios respecto aquellos Clientes que no dispongan de cobertura en el domicilio solicitado.

1.2.1 - Servicio acceso a internet.

El servicio de acceso a internet es un acceso integral a Internet, a la velocidad que el cliente haya elegido en la solicitud de servicio, en caso de existir distintas modalidades en el domicilio donde el usuario causa alta.

oXon3 proporcionará al cliente una dirección IPv4 pública. Dicha dirección quedará asociada a la dirección MAC del dispositivo habitual de conexión del cliente (*habitualmente una ONT, ONU o terminal de red FTTH del cliente que realiza la función de firewall y de router del cliente*). El cliente deberá notificar cualquier cambio del dispositivo habitual de conexión a **oXon3**, de no hacerlo, el operador se reserva el derecho a la desconexión del nuevo dispositivo hasta que el cliente haya notificado dicho cambio. Por lo general la dirección IPv4 pública proporcionada es dirección fija (*siempre la misma*) aunque se renueve de forma periódica dinámicamente. No obstante, dicha dirección IP pública fija podrá ser cambiada por otra de otro rango de direccionamiento o del mismo rango por necesidades de reorganización geográfica del direccionamiento IP del operador.

El cableado de red interior de la vivienda tras la ONT/ONU (*el router de conexión a la fibra óptica*) y otros ordenadores o dispositivos conectados forman parte de la red de comunicaciones privada e interna del Cliente y son íntegramente responsabilidad del mismo. Cualquier equipo con interfaz ethernet, conectado en el interior deberá reunir todas las condiciones necesarias para la correcta utilización del servicio y deberá cumplir con todos los requerimientos de homologación y aceptación legalmente aplicable, siendo responsabilidad del cliente, y no del operador, la adecuación del mismo a la normativa existente.

1.2.2 - Servicio telefónico fijo

El Servicio Telefónico Fijo, con tecnología de voz transportada sobre fibra óptica, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados. Este servicio no es opcional y va incluido por defecto en todos los contratos de FTTH Fibra Óptica Lo-Co.

El Servicio Telefónico Fijo incluye, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador, sin limitaciones por dependencia de zona geográfica previa. Para ello, el cliente deberá solicitarla expresamente, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija de su anterior operador. Si el Cliente no dispone de numeración, **oXon3** le asignará una nueva.

La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación y plazos de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia**. El Cliente acepta la posible interrupción del Servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 14:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores. **oXon3** informará al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación.

El Cliente podrá solicitar la cancelación de cualquier solicitud de portabilidad llamando al Servicio de Atención al Cliente, con plazo máximo hasta las 12:00 horas del día hábil anterior al que debiera producirse el cambio.

Con la finalidad de identificar al Cliente en los términos requeridos por la legislación vigente, el Cliente debe proporcionar los datos personales solicitados en el formulario de contratación y una fotografía de su DNI o pasaporte, que permita su identificación por ambas caras. La ausencia de alguno de los datos

requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a la imposibilidad de contratación de estos servicios.

El Cliente podrá solicitar a **oXon3** la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. Si la desconexión no se produjera en el plazo de diez (10) días hábiles por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de **oXon3**.

1.2.3 - Servicio telefónico móvil

El Servicio Telefónico Móvil comprende la prestación del Servicio Telefónico de Llamadas desde terminal Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas, incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde terminal móvil. Este servicio es optativo y puede ser incluido o no en el contrato de FTTH Fibra Óptica Lo-Co, que el cliente realiza, dando lugar a importantes descuentos en la contratación conjunta.

Para prestar el Servicio Móvil, **oXon3** entregará al Cliente una tarjeta **SIM** o **eSIM** (*la SIM virtual o eSIM no es compatible, por motivos técnicos, con la totalidad de los servicios que si son posibles con la SIM física*) que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio no incluye el suministro de ningún terminal ni el coste de liberación del terminal del usuario cuando no sea de uso libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, ("**Servicio Roaming**" o "**Servicio en Itinerancia**"). Se informa de que su alta en el citado servicio podría implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) se aplicarán las mismas tarifas que se aplican a su uso nacional siempre y cuando el cliente resida habitualmente en España.

De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las condiciones particulares de la tarifa contratada así lo prevean, **oXon3** podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, **oXon3** podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM. Si el cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del servicio, **oXon3** podrá aplicar al cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el cliente dispondrá de un plazo de catorce (14) días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El Servicio Telefónico Móvil incluye, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla expresamente, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía móvil desde su anterior operador. Si el Cliente no dispone de numeración, **oXon3** le asignará una nueva.

La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación y plazos de portabilidad

establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. El Cliente acepta la posible interrupción del Servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores. **oXon3** informará al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación.

En servicios de Telefonía Móvil el Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la recepción de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, **oXon3** podrá cancelarla. **oXon3** tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al cliente en las condiciones particulares de los servicios contratados.

Con la finalidad de identificar al Cliente en los términos requeridos por la legislación vigente, el Cliente debe proporcionar los datos personales solicitados en el formulario de contratación y una fotografía de su DNI o pasaporte, que permita su identificación, por ambas caras. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a la imposibilidad de contratación de estos servicios.

El Cliente podrá solicitar a **oXon3** la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. Si la desconexión no se produjera en el plazo de diez (10) días hábiles por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta del operador.

oXon3 facilita el acceso gratuito del Cliente a los servicios de emergencia. **oXon3** no garantiza la disponibilidad de mensajes en el buzón de voz con una antigüedad superior a 15 días.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los servicios o llamadas en itinerancia (**Servicio Roaming**) que se prestan en el extranjero por otros operadores o las interrupciones que se produzcan por causas de fuerza mayor o por actuación dolosa o negligente del Cliente.

El Cliente titular del Servicio de telefonía móvil responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. **oXon3**, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

1.2.4 - Servicio de SMART TV o TV Digital (OTT).

El Servicio de **SMART TV** o **TV Digital** proporcionado por **oXon3** ofrece a los Clientes la posibilidad de acceder a contenidos audiovisuales o multimedia (*programas de TV, vídeo y audio*) de forma personalizada. El Cliente que contrate estos servicios podrá disfrutar de los contenidos multimedia disponibles y visualizarlos en su terminal de datos (Tablet, Smartphone, ordenador, etc.) o televisor digital SMART adaptado a este Servicio. Este servicio es denominado ASGAYA-TV a efectos únicamente comerciales. Este servicio no es opcional y va incluido por defecto en todos los contratos de FTTH Fibra óptica Lo-Co.

oXon3 no interviene en la creación, ni en la emisión, ni ejerce control previo alguno, sobre los contenidos accedidos, transmitidos, difundidos o recibidos a través del Servicio de SMART TV. **oXon3** en ningún caso podrá ser considerada responsable de la calidad, parcialidad, exactitud, actualidad, fiabilidad, legalidad y/o corrección de los contenidos o datos transmitidos, accedidos, difundidos y/o recibidos por el Cliente a través del Servicio de **SMART TV** y del mismo modo declina toda responsabilidad con respecto a la licitud o procedencia de los contenidos, datos, programas e información de cualquier clase suministrados, accedidos, publicados y/o recibidos por el Cliente a través de dicho Servicio de **SMART TV**.

Por otra parte, **oXon3** no será responsable por ninguna acción u omisión llevada a cabo por terceros a través de este servicio que pueda atentar contra los intereses o derechos de propiedad intelectual, industrial, al honor, a la intimidad, a la protección de datos personales y/o a la propia imagen del Cliente.

Los contenidos accedidos a través del Servicio de **SMART TV** podrán estar cifrados o protegidos de cualquier otra forma frente a usos y/o accesos no autorizados. **En cualquier caso, el Cliente se compromete a respetar y acatar todas las medidas técnicas destinadas a proteger los derechos de propiedad intelectual y cualquier otro derecho de terceros sobre los contenidos.**

El acceso a determinados contenidos a través del Servicio de **SMART TV** puede estar prohibido, o no recomendado, a determinadas personas, por ejemplo, para la protección de la juventud y la infancia. El Cliente y/o en su caso el titular del canal de televisión o contenido emitido será el único responsable de evitar que las personas de su entorno que sean menores de edad accedan a contenidos no adecuados para su edad, de acuerdo con la normativa vigente, exonerando, en cualquier caso, a **oXon3**. Para ello puede crear perfiles de uso con las limitaciones de acceso a los canales de TV que necesite.

oXon3 podrá suspender temporalmente la prestación del Servicio de **SMART TV** en los casos en que sea necesario llevar a cabo un reajuste en los canales contratados. Asimismo, **oXon3** podrá en cualquier momento modificar, eliminar o sustituir canales dentro de la oferta de canales disponibles. En este sentido se informará previamente al Cliente sobre cuáles serán los programas o canales afectados o sustituidos

Al utilizar el Servicio de **SMART TV**, se podrán mostrar anuncios visuales y/o sonoros en los canales de televisión o audio, o en los contenidos que el Cliente visualice, tanto en el momento de sintonizar un determinado canal, descargar un contenido, o antes o durante la visualización del mismo. El Usuario acepta visualizar dicha publicidad y reconoce que **oXon3** no será responsable del contenido de los anuncios que emitan terceras personas, ni del cumplimiento que estos hagan de la legislación aplicable y se compromete a no utilizar el Servicio de **SMART TV** en contravención de la ley o de estas Condiciones.

1.3 - Cesión del contrato y servicio

Los servicios se suministran al **Cliente** en su calidad de usuario final de los mismos, estando prohibida cualquier actividad tendente a la reventa o comercialización, total o parcial, del servicio suministrado. Cualquier tipo de actividad de este tipo por parte del **Cliente**, invalidaría este contrato y perdería sus derechos de consumidor. El Cliente no podrá ceder o transmitir el presente Contrato, total o parcialmente, a terceros sin previo consentimiento expreso y por escrito de **oxon3**.

oXon3 se reserva el derecho de ceder el Contrato a una tercera empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá solicitar la extinción del contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

II - ENTRADA EN VIGOR Y DURACION

2.1 - Entrada en vigor y duración

El contrato entrará en vigor en el momento de la aceptación del mismo por el **Cliente** (ya fuera esta presencial mediante su firma, o por solicitud o aceptación verbal telemática o telefónica). El cliente faculta expresamente a **oXon3** a verificar los datos, y documentos aportados por el cliente en la contratación del servicio.

La correcta cumplimentación de la solicitud de contrato en el que se recaban los datos personales, bancarios y oferta comercial aplicable, así como la aceptación, sin reservas, de las presentes **Condiciones Generales** deviene condición indispensable para la prestación del servicio por **oXon3**.

En caso de imposibilidad de instalación técnica del servicio en condiciones razonables, según los criterios técnicos del personal de **oXon3** en el momento de alta en la dirección de suministro, el contrato previamente convenido quedaría cancelado, por lo que la prestación del servicio y aceptación del contrato por ambas partes, queda supeditado a la posibilidad real de poder prestar el servicio en la dirección de suministro.

Por ello el cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición por **oXon3** con carácter previo a la contratación, y a las cuales podrá acceder, junto con las tarifas en vigor e información interesante adicional (*preguntas y respuestas más frecuentes*) en la página web de la empresa <http://www.oxon3.es>.

2.2 - Duración

El contrato tendrá una duración de 12 o 24 meses, en función del periodo de permanencia firmado con el cliente, renovable de forma automática por idéntico periodo, salvo previa renuncia expresa del mismo según se establece en la cláusula séptima. Transcurrido dicho periodo inicial, el contrato se renueva automáticamente hasta que una de las partes solicite la extinción del mismo.

En el supuesto de que el cliente tenga intención de recibir los servicios en un domicilio (*cambio de domicilio*) distinto del determinado contractualmente, el cliente deberá firmar un nuevo acuerdo con **oXon3**, que quedara supeditado a la viabilidad técnica de la prestación del servicio en dicho domicilio. Los traslados o cambios de ubicación física de las instalaciones del Cliente, puede dar derecho a **oXon3** a cobrar una cuota adicional por la necesidad de reinstalación de los equipos. El operador, con carácter previo al traslado o cambio de ubicación de las instalaciones de Cliente, comunicará al cliente el coste que dicho traslado o cambio supone. La aceptación del Cliente supondrá la efectiva reinstalación de los equipos por parte de **oXon3** y el cargo en su caso en la factura correspondiente. En todo caso el traslado de los equipos instalados para la prestación del servicio será por cuenta de **oXon3**.

En el caso que **oXon3** no tuviera posibilidad de mantener el servicio contratado en el nuevo domicilio del cliente, esto no supondrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada, debiendo, en caso de transformarse en solicitud de extinción, estar a las condiciones recogidas en el **apartado VII** de estas **Condiciones Generales de Contratación**, en especial a las recogidas en el **punto 2.3 (Permanencia)** y en el **punto 3.5 (Penalización por incumplimiento de permanencia)**.

2.3 - Permanencia

En la prestación del servicio de Internet con fibra Lo-Co, existe una permanencia en función de la complejidad de la instalación solicitada por el cliente. Dicha permanencia puede oscilar entre un mínimo de 12 meses y un máximo de 24 meses desde la fecha de instalación efectiva del servicio. Si el periodo de permanencia es superior a 12 meses, será notificado al cliente tras un replanteo en el momento de la instalación; de lo contrario dicho periodo se entenderá de 12 meses.

La terminación del contrato, por cualquier motivo, antes de la finalización del periodo de permanencia, conllevará la penalización indicada en el [punto 3.5 \(Penalización por incumplimiento de permanencia\)](#) así como las devoluciones de los descuentos, las atenciones comerciales y los equipos en cesión que estén en poder del cliente.

El periodo de permanencia figurará siempre en todas las facturas emitidas al **Cliente**, indicando la fecha fin del mismo en cada caso.

III - PRECIO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS

3.1 - Precio

oXon3 cobrará al cliente por la prestación de los servicios el precio de los servicios contratados, considerándose como precio las cuotas de alta, otros tipos de cuotas que pudieren predisponerse, cuotas mensuales, tarifas planas, consumos adicionales fuera de tarifa, averías atendidas por el servicio técnico no imputables a **oXon3**, así como cualquier otro importe, asumido por el cliente y de conformidad con las tarifas de **oXon3** vigentes en cada momento.

Los precios podrán ser actualizados anualmente, con efectos al primero de enero de cada año, con arreglo al Índice de Precios al Consumo establecido para el Reino de España por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que asumiera esa función.

El **Cliente** declara de manera expresa que, con carácter previo a la contratación, **oXon3** le ha informado de los importes periódicos aplicables a los servicios contratados, informándole al mismo tiempo que puede acceder a las tarifas estandarizadas en la dirección electrónica <http://www.oxon3.es>. A dichos importes les serán de aplicación los tributos vigentes en cada momento.

Cualquier modificación tarifaria, será comunicada por **oXon3** al cliente con al menos quince (15) días de antelación a la fecha de entrada en vigor. Transcurrido dicho plazo sin que el operador haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el **cliente** acepta las modificaciones.

3.2 - Facturación

oXon3 facturará al cliente las cantidades que correspondan por el servicio contratados, según la modalidad elegida por el cliente. En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades a pagar por cada uno de los servicios contratados, los descuentos y promociones ofertados y aplicados por **oXon3**, así como los impuestos que resulten legalmente aplicables y las fechas del periodo de permanencia en caso de existir.

Las facturas originales se remitirán en soporte electrónico a la dirección de correo electrónico

facilitada a tal fin por el cliente, garantizando la autenticidad del origen y la integridad del documento. No obstante, si el cliente lo solicita expresamente, se le podrá enviar un duplicado de la misma en soporte papel a la última dirección indicada por este con un sobrecoste de 1 €uro que irá incluido en su siguiente facturación. Las facturas originales se emiten solo en soporte digital, se considerarán telemáticas y las facturas en soporte papel se considerarán duplicados adicionales de las telemáticas.

El cliente se compromete a notificar a **oXon3**, en el menor plazo posible, cualquier cambio en los datos de facturación.

A efectos de facturación, tanto las tarifas o bonos contratados como los consumos realizados en el Servicio Telefónico Fijo se facturarán a mes vencido. En el caso de tener contratado algún bono o tarifa correspondiente al mes completo se prorrateará por los días de servicio en el periodo facturado. En todo caso se facturarán las llamadas una vez rebasado el límite del bono o tarifa y aquellas no incluidas en los tipos de llamadas incluidas en el bono o tarifa. Este criterio se aplicará, igualmente, en el caso de que el Cliente solicite una modificación de las características del Servicio.

3.3 - Forma de pago

Las facturas deberán ser abonadas por el cliente a su vencimiento, mediante adeudo SEPA en la cuenta corriente de la UE que el cliente haya designado para su pago. No obstante, el cliente podrá solicitar a **oXon3** la utilización de cualquier otro medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial, siempre con las limitaciones legales fijadas por la AEAT en cada caso.

La fecha en la que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté domiciliada la cuenta reciba notificación de **oXon3** con el importe a abonar por el cliente.

Las facturas no abonadas en las fechas previstas por causas ajenas a **oXon3**, devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero según la normativa aplicable y tendrán la consideración, a todos los efectos legales, de deuda impagada, cierta, líquida, vencida y exigible.

Asimismo en caso de impago de cantidades presentadas al cobro, el cliente vendrá obligado al abono de los gastos ocasionados por la falta de pago del importe no atendido, sin perjuicio de las demás consecuencias y costes que pudieran derivarse de su incumplimiento, encaminadas a la obtención del cobro total de la cantidad adeudada.

oXon3 podrá efectuar el cobro inmediato de toda cantidad adeudada en efectivo o con cargo a tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitadas por el cliente a tal efecto, o los depósitos necesarios, voluntarios o demás garantías prestadas por el mismo. La negativa será causa de resolución del contrato

3.4 - Depósito de garantía y límite de crédito

oXon3, por **razones justificadas**, podrá exigir la constitución de depósitos de garantía y/o fianzas, indicando motivo, cuantía y plazo. Se entenderá, entre otras, por **razones justificadas** la omisión del cliente de entregar de forma veraz los datos personales necesarios para el alta en el servicio, la existencia de cantidades impagadas por el cliente, la falta de solvencia suficiente para atender las obligaciones del cliente establecidas en el presente documento o la existencia de un cierto grado de morosidad o las mencionadas con mayor detalle a continuación:

oXon3 se reserva el derecho a exigir la constitución de un depósito en garantía del cumplimiento de las obligaciones de este Contrato en forma de depósito no remunerado, tanto en el momento de contratar **como durante la vigencia del presente contrato**, en los supuestos señalados a continuación:

- a. En el caso de que el Cliente haya sido con anterioridad abonado al Servicio y hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- b. Si el Cliente tuviera contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento, realizados con **oXon3** o con terceros operadores de telecomunicaciones, o bien que, de modo reiterado, se produzcan retrasos en el pago de los recibos del contrato.
- c. En aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de **oXon3**, en caso de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

La constitución de un depósito de garantía, en su caso, deberá realizarse, a elección de **oXon3**, mediante transferencia bancaria a la cuenta que **oXon3** le indique en su momento o mediante aval bancario sin coste alguno para **oXon3**. La falta de constitución del depósito facultará a **oXon3** para dar de baja al cliente durante la vigencia del contrato o para desestimar su solicitud de alta de conformidad todo ello con la normativa vigente.

En el caso de constitución de depósito de garantía durante la vigencia del contrato, la cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos del contrato. El requerimiento de constitución del depósito se realizará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por parte del Cliente, quien en el plazo de quince (15) días deberá proceder a su constitución o, en su caso, al abono de las cantidades pendientes. La no constitución de la garantía en ese plazo de quince (15) días a partir de su solicitud fehaciente al Cliente, facultará a **oXon3** para resolver el contrato debiendo, teniendo en cuenta las condiciones recogidas en el **apartado VII** de estas **Condiciones Generales de Contratación**, en especial a las recogidas en el **punto 2.3 (Permanencia)** y en el **punto 3.5 (Penalización por incumplimiento de permanencia)**.

Si el Cliente constituye el depósito en garantía, **oXon3** lo devolverá en el plazo de quince (15) días cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas y el Cliente no mantenga cantidad alguna adeudada. Si el Cliente se diera de baja o solicitase el cambio de titularidad antes de llegado ese plazo, **oXon3** podrá ejecutar el depósito por el total de la deuda contraída, quedando el remanente, si existe, a disposición del Cliente.

Además, **oXon3** podrá fijar, antes o durante la vigencia del contrato, un límite de crédito, el cual será comunicado con carácter inmediato al Cliente. Cuando se alcance el límite establecido, **oXon3** podrá facturar y enviar al cobro la cantidad correspondiente aunque no hay finalizado el periodo temporal de facturación. En el caso de fijación de un límite de crédito, la cuantía del mismo será determinada en base a criterios objetivos que serán previamente comunicados al Cliente.

oXon3 podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de "scoring", mediante la obtención de datos de las entidades bancarias facilitadas por el Cliente o a través de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

3.5 - Penalización por incumplimiento de permanencia

Si el cliente tiene contratado el servicio de Internet con compromiso de permanencia vigente, y por cualquier motivo se extingue el contrato antes de la finalización de dicha permanencia acordada, debe hacerse cargo del pago de la penalización correspondiente. El importe total de la penalización es función directa del coste de la instalación en casa del cliente y del periodo de permanencia, pudiendo oscilar entre los 145,00 €uros (*permanencia de 12 meses*) y los 260,00 €uros (*permanencia de 24 meses*). Dicho importe será fijado tras el replanteo previo a la instalación en la casa del cliente o durante el propio proceso de instalación si ésta se complica.

El importe a pagar por el cliente en caso de cancelación del contrato antes de la finalización del periodo de permanencia será proporcional al número de meses que resten para cumplir el total de permanencia en el servicio, más un importe añadido de 20 €uros + Impuestos, en concepto de cargo por gestión de retirada del servicio. La fórmula para el cálculo del importe a pagar sería la siguiente:

$$\text{Importe a pagar} = \left(\frac{\text{importe total permanencia}}{\text{meses totales permanencia}} \right) * \text{meses que restan hasta la finalización de la permanencia} + 20 \text{ €uros}$$

Adicionalmente, en caso de resolución del contrato antes de la finalización del compromiso de permanencia vigente en cada caso, el cliente deberá devolver el importe de los descuentos aplicados en su factura durante todo el periodo de permanencia, así como las atenciones comerciales y retornar en perfecto estado los equipos cedidos por el operador para el uso por parte del cliente.

IV - INSTALACIONES

4.1 - Equipamientos

oXon3 entregará al cliente, en perfectas condiciones de uso, los equipos necesarios para la prestación del servicio bajo una de las siguientes modalidades:

- **Régimen de compra:** *el dispositivo pasa a ser propiedad del cliente tras abonar la cantidad establecida junto a las cuotas de servicio correspondientes.*
- **Régimen de alquiler:** *implica una cesión de uso a favor del cliente a cambio de la contraprestación periódica fijada, cuya duración será igual al periodo de vigencia del presente contrato, debiendo el cliente devolverlo en perfecto estado al finalizar el contrato.*
- **Régimen de comodato o cesión:** *implica una cesión de uso a favor del cliente durante el periodo de vigencia del contrato sin contraprestación económica adicional, debiendo el cliente devolverlo en perfecto estado al finalizar el contrato.*

Los precios de compra y/o alquiler dependerán cada equipo específico y serán especificadas en las condiciones particulares del contrato.

El equipamiento básico instalable para la prestación de servicios incluye uno o varios de los siguientes posibles:

- Los metros de fibra óptica necesarios para la instalación desde la caja de servicio externa hasta el armario de telecomunicaciones del cliente o hasta la primera ubicación en el interior de la casa del cliente. Siempre dentro de lo técnicamente posible y cuya longitud determinará parcialmente el importe y periodo de permanencia del contrato del cliente.
- Dispositivo ONT con o sin WiFi (*según espacios y ubicación en el domicilio del cliente*) para servicio de Internet de alta velocidad en régimen de cesión, con cada instalación de fibra óptica hasta el hogar (FTTH) del tipo Fibra Lo-Co.
- Los elementos de fijación, grapas o bridas necesarias para la instalación, siempre sobre canalización, postes o fachada preexistente.
- Puntos de acceso WiFi-Mesh, en régimen de alquiler o compra, cuando sea solicitado por el cliente.
- SetTopBox para TV Digital HD, en régimen de alquiler o compra, cuando sea solicitado por el cliente.
- Dispositivo para servicio de telefonía fija (*terminal telefónico fijo*) en régimen de alquiler o compra, cuando sea solicitado por el cliente.

No forman parte del equipamiento a instalar ni de las labores de instalación, ni el empotrado de tubos, creación de zanjas, canalizaciones o nuevo entubamiento de superficie, o cualquier otro tipo de obra civil en el domicilio del cliente. De ser necesario o requerir su ejecución, el cliente deberá acometer dicha obra de adecuación de su domicilio de forma independiente y previa a la instalación de la fibra óptica y siempre de acuerdo con la normativa vigente y en cumplimiento del Reglamento regulador de las infraestructuras de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de las edificaciones.

El régimen de alquiler implica una cesión de uso a favor del cliente, con una contraprestación económica y una duración que será igual al periodo inicial de vigencia del contrato. Estos equipos no podrán ser cedidos, subarrendados o entregados a terceros, debiendo el cliente mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado.

Si el cliente elige la opción de compra de cualquier equipo, el importe del mismo será incluido en la siguiente factura periódica a emitir.

oXon3 tiene como responsabilidad ofrecer una única conexión o punto final de terminación de red con conexión a internet en el domicilio del cliente. La instalación y configuración de dispositivos conectados a este punto final no son responsabilidad ni labor del personal técnico de **oXon3**, excepto la configuración **INICIAL** de los puntos de acceso WiFi cedidos por **oXon3** en régimen de alquiler.

El cliente es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuado, indebido o no autorizado de los equipos entregados, así como por el extravío, robo, hurto, destrucción o deterioro de los mismos, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse o reparación que tuviera que llevarse a efecto. Por ello **oXon3** se reserva el derecho en estos casos de exigir al cliente una compensación económica por dichos daños en el equipamiento, por valor máximo de los importes definidos en el **punto 4.5 (Devolución de equipamiento a la finalización del contrato)**.

4.2 - Instalación

La instalación de los equipos se realizará, previo replanteo y siempre que sea técnicamente posible, en el domicilio indicado por el cliente y en el lugar acordado por las partes.

Será por cuenta de **oXon3** la instalación de los equipos hasta el Punto de Terminación de Red (PTR), considerando como tal el punto físico en el que finaliza el cable instalado por **oXon3**.

Cualesquiera otras obras, necesarias para una instalación más personalizada o ampliaciones solicitadas por el cliente deberán ser acometidas (*de acuerdo con la legislación vigente*) por terceros, inscritos en el registro de Instaladores de Telecomunicaciones ICT de Tipo F y siempre bajo la supervisión del operador de telecomunicaciones **oXon3**.

4.3 - Mantenimiento e Incidencias

oXon3 realizará, sin coste para el cliente, el mantenimiento ordinario de los equipos entregados en régimen de alquiler durante toda la vigencia del presente contrato. No obstante, serán a cargo del cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de la instalación, materiales y/o equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por personal no autorizado por **oXon3**, y/o usados para un fin distinto del contratado.

oXon3 velará por la continua actualización de equipos o sistemas entregados, y podrá sustituirlos por otros de superior tecnología y prestaciones más avanzadas, siendo de aplicación al nuevo equipo o sistema, desde que finalice su instalación, las tarifas vigentes en dicho momento, salvo que el cliente manifieste expresamente su deseo de mantener equipos anteriores y siempre que técnicamente esto fuese posible.

El cliente tendrá a su disposición mecanismos de atención telefónica personalizada de incidencias en el teléfono central **984246255** o marcando **1234** (*solamente desde teléfonos fijos funcionando dentro de la red propia de oXon3*), en horario laboral ordinario y a través de la dirección de correo electrónico **info@oxon3.es** en cualquier momento del tiempo. El operador atenderá en un plazo máximo de 48 horas (*siempre dentro del horario laboral ordinario*) cualquier incidencia notificada que suponga la interrupción del servicio. Las incidencias en la red pública que afecten e varios clientes tendrán siempre prioridad sobre las posibles incidencias en la parte privativa de cada **CLIENTE**.

Cualquier otro mecanismo de comunicación indirecto entre el cliente y el operador no está sujeto al **protocolo del servicio de atención de incidencias**, por lo que **oXon3** no podrá garantizar el servicio de atención de incidencias si el cliente intenta comunicarse con la empresa por otros medios alternativos.

Se entiende por **avería** cualquier interrupción del Servicio, o mal funcionamiento del mismo, dentro de la red pública de **oXon3** e imputable a **oXon3**. Las averías serán solventadas a la mayor brevedad y sin ningún coste para el **CLIENTE**. **oXon3** sólo se responsabiliza del correcto funcionamiento y la calidad del servicio hasta el punto final de terminación de la red pública en el dispositivo (**ONT** por lo general) cedido al **CLIENTE**, no siendo responsable **oXon3** del correcto funcionamiento de la electrónica de red, los terminales o dispositivos titularidad del cliente y conectados a éste, o de cualquiera subred interna si la hubiere. **oXon3** no instalará ni configurará ninguno de los dispositivos o terminales del **CLIENTE**, siendo responsabilidad de éste la conexión de sus dispositivos con el punto final de terminación de red cedido por **oXon3**. Es responsabilidad del **CLIENTE** la legalidad y adecuación al reglamento de la instalación de distribución de señal de acceso a los servicios de telecomunicaciones en el interior de la casa. En ningún momento será **oXon3** responsable de incidencias imputables al cableado interno privativo en el domicilio del cliente o a su rotura o a interferencias electromagnéticas en el mismo cuando se trate de cableado de cobre o similar.

Se entiende por “**falsa avería**” o “**salida técnica para verificación en cliente sin avería alguna**” a aquellas incidencias que siendo comunicadas por el **CLIENTE** y solicitadas por éste, no hayan representado corte real del Servicio o un mal funcionamiento del mismo, o si lo hubiese, estuviese relacionado con un incorrecto uso del equipamiento cedido por **oXon3**, instalaciones incorrectas o no acordes a normativa en el domicilio del **CLIENTE**, fraude o mala fe por parte del **CLIENTE**, no seguir las indicaciones de **oXon3** para el uso del Servicio, o cualquier otra circunstancia no imputable a **oXon3**.

En los casos de “**falsa avería**” o “**salida técnica para verificación en cliente sin avería alguna**”, **oXon3** se reserva el derecho a cobrar al **CLIENTE** el importe correspondiente a las horas de trabajo, medios técnicos, material, kilometraje o cualquier otro gasto, en el que se pudiese haber incurrido, con un mínimo de 40 €uros más impuestos por salida. Este concepto será cargado en la siguiente factura a emitir por **oXon3** al **CLIENTE**.

En el caso de cualquier tipo de incidencia que devenga en una avería, tanto en la red pública como en la parte privativa del cliente, achacable a terceros, a animales, mascotas, plagas, a fuerzas de la naturaleza o a cualquier otra circunstancia no achacable a **oXon3**, el operador se reserva el derecho a cargar al **CLIENTE** el coste de los trabajos de restablecimiento de servicio. **oXon3** no estará obligado a realizar trabajo alguno de reparación si la incidencia se circunscribe únicamente a la red interna de distribución privativa del cliente, conectada al punto final de la red pública y siempre que haya servicio en la **ONT** del cliente. En estos casos **oXon3** proporcionará al cliente información detallada de las labores realizadas y los cargos para que el **CLIENTE** pueda repercutir dichos costes a su seguro o al responsable de la incidencia.

4.4 - Acceso a la ubicación del suministro

En caso de que fuera necesario para configurar y/o activar correctamente, el realizar una instalación en el domicilio del cliente o en las zonas comunes de la comunidad (*RITI, RITS*), este deberá permitir y/o realizar las gestiones necesarias para facilitar el acceso a estas zonas del personal técnico de **oXon3** o autorizado por el operador. Dicha instalación podrá conllevar un coste adicional asociado, en cuyo caso se informará previamente al cliente.

Adicionalmente, en los casos en que fuera necesario realizar trabajos de mantenimiento, inspecciones, localización o reparación de averías, desmontaje o retirada de equipos propiedad de **oXon3**, el cliente igualmente deberá permitir el acceso del personal técnico a su domicilio o a las zonas comunes de la edificación o de la comunidad (*RITI, RITS*).

Si por motivos ajenos a **oXon3**, los técnicos no disponen de acceso al domicilio del cliente o a las zonas por donde transcurra el cable de conexión hasta la ubicación del servicio o a los armarios de telecomunicaciones comunes de la edificación o comunidad, el cliente no tendrá derecho a ningún tipo de compensación en caso de interrupción del servicio durante ese periodo de tiempo.

4.5 - Devolución de equipamiento a la finalización del contrato

Cuando el cliente causa baja en el servicio, por cualquiera que sea el motivo, debe proceder a devolver todo el equipamiento previamente entregado por **oXon3** para la prestación del servicio. Queda excluido de devolución todo aquel equipamiento que el cliente haya adquirido en régimen de compra, y

por el cual no mantenga **oXon3** una reserva de dominio por falta de pago completo.

Para devolver el equipo, el cliente puede optar por la entrega del equipamiento en las oficinas de **oXon3** por parte del cliente, o enviar el equipamiento mediante mensajería a las oficinas de **oXon3**. En este último caso el coste del porte deberá de ir a cargo del propio cliente. Si el cliente solicita de **oXon3** la desinstalación o retirada de cualquier equipamiento, **oXon3** podrá repercutir al cliente en la última factura las horas de trabajo, medios técnicos, material, kilometraje o cualquier otro gasto, en el que se pudiese haber incurrido por dicho servicio adicional.

El equipamiento deberá ser devuelto en perfectas condiciones y con los embalajes correspondientes. En caso contrario **oXon3** se reserva el derecho de reclamación de daños, cuyo importe no puede ser nunca superior a los importes fijados al de la no devolución del equipamiento.

Si tras 15 días naturales después de la baja, por cualquiera que sea el motivo, el equipamiento no ha sido devuelto, **oXon3** podrá facturar al cliente los importes siguientes para cada uno de los servicios:

- **Dispositivo ONT con o sin WiFi:** 145,00 Euros más los impuestos en vigor en cada momento.
- **Puntos de acceso WiFi:** 45,00 Euros más los impuestos en vigor en cada momento.
- **SetTopBox para TV Digital HD:** 90,00 Euros más los impuestos en vigor en cada momento.
- **Dispositivo para servicio de telefonía fija:** 35,00 € más los impuestos en vigor en cada momento.

V - CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 - Calidad del servicio

oXon3 prestará el servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las presentes Condiciones Generales.

La calidad del servicio podría verse afectada por la ejecución de los procedimientos que **oXon3** tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar el enlace de la red o por medidas de seguridad en la red. **oXon3** garantiza una calidad en la conexión que permita una correcta navegación, dependiendo la velocidad de la cobertura en la zona del domicilio del cliente, y siendo siempre al menos la legalmente exigible en cada caso.

oXon3 podrá realizar cortes ocasionales del servicio de corta duración para operaciones de ampliación de la red, mantenimiento y calidad, sin que ello dé lugar a indemnización al cliente.

En los supuestos de interrupciones o perturbaciones en la prestación del servicio por **catástrofes, falta de suministro eléctrico, fuerza mayor** o cualquier otro tipo de causas no imputables a **oXon3**, esta quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto.

No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida a incumplimiento grave del cliente de las Condiciones Generales, por fraude, por mora en el pago, por daños en la red debido a la conexión por el cliente de equipos terminales desconocidos por el operador o cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo a la normativa vigente. **oXon3** no se responsabilizará de la adecuación o correcto funcionamiento de las instalaciones, dispositivos y aparatos propios del cliente, salvo que la venta y/o instalación de los mismos haya sido efectuada directamente por **oXon3** y en este caso sólo si la instalación o ubicación no ha sido cambiada desde el momento de la instalación.

En caso de **fuerza mayor** o de otros hechos excepcionales ajenos a la responsabilidad de **oXon3**

que impidan o dificulten considerablemente el servicio, **oXon3** podrá suspender el servicio de manera temporal y en ningún caso se podrá responsabilizar por reclamaciones en relación con prestaciones no realizadas debidamente o en los plazos acordados.

Se consideran “**fuera mayor**”, entre otros sucesos: guerra, disturbios, rebeliones, pandemias, actos de sabotaje, huelgas y otros conflictos laborales, nuevas leyes y ordenanzas, retrasos debidos a las medidas tomadas o a las acciones omitidas por un gobierno o sus autoridades, incendios, explosiones u otros hechos imprevistos, inundaciones, temporales, terremotos u otras catástrofes naturales excepcionales.

En ningún caso, **oXon3** compensará por daños por pérdidas económicas, y en concreto por cualquier daño emergente o lucro cesante que el cliente pudiera sufrir en caso de interrupción o prestación deficiente de los servicios contratados.

Sin perjuicio de lo anterior, **oXon3** realizará sus mayores esfuerzos para dotar de la máxima calidad a todas las comunicaciones objeto del servicio.

5.2 - Uso correcto del servicio

En caso de que el cliente de una conexión residencial utilice la misma para un uso empresarial o profesional debe de tener en cuenta que **oXon3** le ofrece una conexión para uso residencial, no empresarial. El uso del servicio por parte de un cliente, cuyo consumo sea superior a 20 veces el uso medio de los clientes en **oXon3**, podrá ser considerado como uso no razonable del servicio.

El cliente se obliga a hacer un uso razonable de los servicios contratados conforme a lo dispuesto en las Condiciones Generales, todo ello bajo el principio de buena fe y con respeto a la legislación vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres y a los derechos de terceros y de la propia **oXon3**. El cliente respetará las restricciones de uso que para el servicio pudiera determinar **oXon3** siempre de acuerdo con la Ley General de Telecomunicaciones.

En caso de incumplimiento **oXon3** podrá, por seguridad, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización o compensación alguna, modificar, suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del servicio.

El cliente conoce y acepta que, con sujeción a lo previsto en la Ley, y en casos de reclamación fundada de terceros, **oXon3** tendrá que revelar los datos personales del cliente a las autoridades policiales, administrativas y/o judiciales al objeto de que puedan ejercitar las acciones que en derecho procedan.

El cliente se obliga a no introducir, almacenar, o difundir ningún programa de ordenador, datos, virus, troyano, código, o cualquier otro instrumento o dispositivo electrónico o físico que sea susceptible de causar cualquier tipo de alteración o impedir el normal funcionamiento de los servicios de **oXon3**, comprometiéndose a no ceder su uso ni a permitir el acceso a ellos de terceros, asumiendo la responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de un uso indebido de los mismos.

Igualmente, el cliente se compromete a comunicar a **oXon3**, con la mayor rapidez, cualquier riesgo de acceso al servicio por un tercero.

VI - SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

6.1 - Suspensión del servicio por impago

En el caso de que el cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, **oXon3** podrá suspender, previo aviso junto con la reclamación de los importes debidos y de forma temporal, la prestación del servicio.

oXon3 requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio.

El cliente podrá evitar la suspensión temporal o, en su caso, la interrupción definitiva del servicio, justificando la presentación de reclamación ante las instancias administrativas o judiciales apropiadas y la consignación fehaciente del importe adecuado.

El servicio suspendido se restablecerá, de forma inmediata, dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

6.2 - Suspensión temporal del servicio por el cliente

El cliente tendrá derecho a la suspensión temporal de los servicios contratados por un periodo determinado que no será menor de 30 (**30**) días ni superior a noventa (**90**) días por año natural, previa identificación y solicitud por el Cliente con quince (**15**) días hábiles de antelación en el correo electrónico general **info@oxon3.es**.

En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

6.3 - Interrupción del servicio

Cuando durante un periodo de facturación, el cliente sufre considerables interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, **oXon3** deberá compensar a la persona abonada con la devolución del importe de la cuota de abono del servicio interrumpido, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

La compañía operadora estará obligada a indemnizar automáticamente al cliente, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continuada, **y sea superior a 6 horas en horario de 8:00 a 22:00 horas**.

No será de aplicación lo dispuesto para las compensaciones por interrupciones temporales del servicio de acceso a internet cuando tales interrupciones no sean achacables a **oXon3** o se deban a alguna de las causas siguientes:

- *Incumplimiento grave por el cliente de las condiciones contractuales.*
- *Daños producidos en la red debido a la conexión por el cliente de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.*
- *Funcionamiento defectuoso de equipos y/o dispositivos, propiedad del cliente, conectados más allá del PTR.*

- *Sabotajes o cortes accidentales por parte de terceros, en el cableado en algún punto del recorrido de la misma.*

VII - EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se extinguirá o resolverá por las causas previstas en estas Condiciones Generales, de acuerdo con las causas generales de extinción de las obligaciones.

El cliente tendrá derecho a resolver el contrato en cualquier momento, comunicándolo previamente al Servicio de Atención al Cliente de **oXon3** con una antelación mínima de treinta (30) días naturales o del tiempo necesario para que tenga efecto de cara al siguiente periodo de facturación.

oXon3 podrá resolver el contrato unilateralmente en los siguientes supuestos:

- a) Cese de actividad total, o parcial de las líneas de actividad que afecten al servicio prestado
- b) El retraso en el pago del Servicio por un período superior a tres meses
- c) La suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes
- d) Cuando el cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el servicio contraviniendo la normativa vigente y atente contra el respeto e intimidad de las personas.
- e) Acciones fraudulentas del cliente que permitan a personas ajenas a este contrato recibir los servicios objeto del mismo.
- f) Incumplimiento grave por parte del cliente de las obligaciones previstas en el presente contrato.
- g) En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.
- h) Por actos realizados por el cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de **oXon3**
- i) En caso de mora en el pago del servicio, transcurridos veinte (20) días naturales desde que se hubiera producido la suspensión del servicio, previo requerimiento al cliente, concediéndole un plazo adicional de diez (10) días naturales para satisfacer la deuda.

La eficacia de la resolución del contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en que se produzca la desconexión efectiva del servicio.

En ningún caso, la resolución del presente contrato exonerará al cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones, incluida la de pago, que se deriven de la utilización del servicio contratados hasta el momento en que se produzca la definitiva desconexión del servicio, así como del pago de la permanencia que pudiera restar en su contrato.

oXon3 podrá reclamar judicialmente las cantidades adeudadas, los intereses devengados, los equipos entregados propiedad del operador y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación del cliente.

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Contractuales, **oXon3** 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.

Asimismo, a la finalización del presente contrato, el cliente se obliga a devolver el equipamiento a **oXon3**, dentro de los quince días naturales siguientes a la resolución del contrato, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 4.5.

VIII - RECLAMACIONES

El cliente, previa su identificación y acreditación de sus datos personales, podrá dirigirse a **oXon3** a través de su Servicio de Atención al Cliente al número 984246255; al correo electrónico **info@oxon3.es** o por escrito al servicio de administración de oXon3 (C/ Arquímedes Num. 553, 33.211 – Gijón - Principado de Asturias) indicando Ref.: RECLAMACIONES, o en las oficinas comerciales, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidades por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio, **siempre por escrito**, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive.

Formulada una reclamación por el cliente, si la misma no hubiese sido resuelta en un plazo de un (1) mes o si resuelta no hubiese sido resuelta satisfactoriamente, podrá dirigir su reclamación a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Cualquier reclamación en ningún caso será justificación para la demora en el pago de las facturas.

IX - COMUNICACIONES

9.1 - Comunicaciones con el cliente

A efectos de las comunicaciones que sea preciso realizar con motivo de lo previsto en este contrato, para la ejecución y/o mantenimiento del mismo, se considerará válida y suficiente la dirección de correo electrónica comunicada por el cliente en el momento de la firma del contrato.

Cualquier cambio o modificación en el correo electrónico notificado al operador, deberá ser comunicado de forma inmediata.

Las presentes condiciones generales estarán siempre expuestas de forma pública en la web del operador (<http://www.oxon3.es>) en el apartado referente a los servicios de Fibra Lo-Co a que hace referencia.

9.2 - Comunicaciones con oXon3

Cualquier cliente, previa su identificación y acreditación de sus datos personales, podrá dirigirse a **oXon3** a través de las siguientes vías:

- a) Correo postal certificado a la dirección indicada en las presentes condiciones generales con la referencia del asunto de que se trate (BAJA, RECLAMACIONES, etc.).
- b) Al correo electrónico **info@oxon3.es** adjuntando escrito con firma electrónica legamente válida o adjuntando documentación que permita la identificación del titular del contrato junto al escrito. No obstante no podemos asegurar la recepción del mismo al no tener calificación de comunicación fechaciente.
- c) En persona, portando documentación identificativa, en la dirección del departamento de administración de oXon3 (C/ Arquímedes Num. 553, 33.211- Gijón - Principado de Asturias).

X - PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 del Reglamento 2.016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y en el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2.018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD-GDD), el usuario reconoce haber sido informado de que sus datos personales serán incorporados en un fichero perteneciente a **oXon3, comunicación natural S.L.** con el fin de prestarles los servicios solicitados y les informamos de los siguientes extremos:

El usuario reconoce haber sido informado de forma expresa que dicha información puede ser cedido a agentes colaboradores de **oXon3** necesarios para prestar el servicio. **oXon3** adoptará, a tenor de lo dispuesto en de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), las medidas técnicas y organizativas pertinentes para garantizar la seguridad e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

En este sentido, **oXon3** manifiesta expresamente que dispone de las medidas de seguridad correspondientes establecidas por el Real Decreto 1720 del 2007, en función del nivel de seguridad aplicable a los datos a los que habrá de acceder para la prestación del servicio.

10.1 - Responsable del Tratamiento

oXon3, comunicación Natural S.L (en adelante, "**oXon 3**"), con CIF: ES-B52521119 y con domicilio social en la calle Arquímedes, número 553 de Gijón, polígono Industrial de Roces III, en el Principado de Asturias.

La sociedad figura inscrita en el Registro Mercantil de Asturias, Tomo 4094, Folio 131, Sección 8 Hoja AS-47018.

10.2 - Finalidades del tratamiento de los datos

Las finalidades del tratamiento de datos por parte de **oXon3** son las siguientes:

- Llevar a cabo la prestación de los servicios de telecomunicaciones, el mantenimiento y la gestión de la relación a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el contrato firmado entre las partes. Los datos serán conservados con ese fin durante todo el tiempo en que el contrato esté vigente y, una vez finalizada, durante el plazo prescripción de las eventuales responsabilidades derivadas del contrato.
- Llevar a cabo acciones de prevención contra el fraude. Conforme a lo anterior, los datos serán conservados durante 6 años con esta finalidad.
- Gestionar el envío de comunicaciones comerciales, ofertas concretas, o comunicaciones comerciales adaptadas al perfil del cliente, por los medios electrónicos y/o convencionales, salvo que el cliente indique su oposición a la firma del contrato o en su caso, se oponga o revoque posteriormente este consentimiento.

10.3 - Categorías de datos

oXon3 trata las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos personales: nombre, apellidos, DNI, dirección postal, dirección de correo electrónico, identificación de cuentas bancarias de domiciliación, etc.-
- Datos de consumos y destinos de comunicaciones únicamente cuando sean necesarios para el desglose de conceptos facturados y solamente con esa finalidad.

Los datos personales solicitados son obligatorios, de tal forma que, la negativa a suministrarlos supondrá la imposibilidad de llevar a cabo la prestación de los servicios contratados.

En caso de que el cliente facilite a **oXon3** datos de terceras personas, lo hace contando con el consentimiento de los mismos, eximiendo a **oXon3** de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, el operador podrá llevar a cabo las verificaciones periódicas para constatar este hecho y la exactitud de los datos proporcionados, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

Los datos del Cliente serán conservados durante todo el tiempo en que subsista la relación contractual y aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de Conservación de Datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, **oXon3** informa al Cliente su obligación de conservar los datos generados o tratados en el marco de la prestación de sus Servicios. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados de acuerdo con la Ley, cuando los mismos sean requeridos mediante autorización judicial, con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de un delito grave contemplado en las leyes.

10.4 - Legitimación del tratamiento

La legitimación para el tratamiento de los datos del cliente por parte de **oXon3** para llevar a cabo la prestación del servicio de telecomunicaciones es la correcta ejecución del contrato, no siendo posible su cumplimiento en caso contrario. Por otro lado, el tratamiento de los datos con fines de prevención de fraude, la elaboración de un "perfil comercial" utilizando datos derivados de la gestión de los productos y servicios contratados con **oXon3** (datos de navegación, consumo, tráfico, facturación y localización) y el envío de comunicaciones comerciales propias del operador sobre productos y servicios similares a los que fueron objeto de contratación, se basan en el interés legítimo de la compañía para dichos tratamientos de acuerdo con la normativa vigente, siendo esenciales para la prestación del servicio.

Por otra parte, el envío de comunicaciones comerciales propias de **oXon3**, sobre productos y servicios no similares a los que fueron objeto de contratación, y la grabación de las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del Servicio de Atención al Cliente, para mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación, está basado en el consentimiento que se le solicita al Cliente y que puede retirar en cualquier momento, cuando el tratamiento no pueda basarse en el interés legítimo. No obstante, en caso de retirar el

consentimiento, ello no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad.

Los consentimientos obtenidos para las finalidades mencionadas son independientes, por lo que se podría revocar uno o varios de ellos, no afectando a los demás.

10.5 - Destinatarios de los datos

Los datos del cliente en poder de **oXon3** podrán ser comunicados a:

- Las Administraciones Públicas en los casos previstos por la Ley.
- Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y al Centro Nacional de Inteligencia en virtud de lo establecido en la Ley.
- Los Bancos y entidades financieras para el cobro de los servicios ofrecidos.
- Los registros públicos de solvencia patrimonial y a los sistemas de prevención contra el fraude, así como a los proveedores finales de los servicios contratados si los hubiera.

10.6 - Derechos

El cliente podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición, en cualquier momento y de forma gratuita enviando comunicación a **oXon3, comunicación Natural S.L.**, con CIF: ES-B52521119 y domiciliada en C/ Arquímedes, nº 553 de Gijón – Asturias, con la Referencia "**Protección de Datos**", adjuntando fotocopia de documento válido de identidad.

Asimismo, podrá interponer una reclamación relativa a la protección de sus datos personales ante la Agencia Española de Protección de Datos a través de la sede electrónica de su portal web (www.aepd.es).

XI - SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

oXon3 se compromete a adoptar e instalar las medidas y medios técnicos exigibles por la legislación vigente de telecomunicaciones en función de las infraestructuras utilizadas para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de **oXon3**.

En concreto en lo relativo a la interceptación Legal de las comunicaciones se estará a lo dispuesto en el Real Decreto 1517/2018, de 28 de Diciembre, que modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, y el Real Decreto 424/2005 del 15 de Abril o normativa que la sustituya.

oXon3 se compromete a adoptar las medidas técnicas exigidas por la normativa vigente que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de **oXon3**. No obstante, **oXon3** queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de comunicaciones, sea cual sea su índole, de su uso o publicidad y de cuantas acciones u omisiones no imputables a **oXon3** quebranten el secreto de las comunicaciones. El Cliente y **oXon3** se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información confidencial que reciban de la otra parte dentro del contexto del presente contrato. Tendrá carácter de información confidencial cualquier información que cualquiera de las partes designe a la otra como tal. La obligación de confidencialidad que asumen las partes no será de aplicación a aquella información:

- a. que sea de dominio público,
- b. que haya devenido de dominio público durante la vigencia del contrato,
- c. que se encuentre ya en posesión de las mismas,
- d. que se hubiese obtenido de terceros no sujetos a la obligación de confidencialidad, todo ello, sin incumplimiento de obligaciones legales o contractuales,
- e. que haya sido requerida por la ley o mediando mandato judicial o de organismo estatal.

El Cliente se compromete a respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual o propiedad industrial, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito o que dé lugar a daños para terceros que se produzcan con ocasión del uso de los servicios contratados. El incumplimiento de este compromiso supondrá la extinción inmediata del Contrato.

XII - PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el cliente de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los servicios o con sus contenidos, que en todo caso se registrarán por su normativa específica y por lo dispuesto en el presente contrato.

El cliente será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro cliente, de **oXon3**, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.

XIII - MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

El presente contrato podrá ser modificado de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al cliente. En caso de que las modificaciones supongan una mejora de las condiciones contractuales o respondan a cambios regulatorios, no será de aplicación lo establecido en el art. 9.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

Si el cliente no estuviera conforme con la modificación, podrá comunicar a **oXon3** su voluntad de resolver el contrato en un plazo de treinta (30) días desde que reciba la notificación. Transcurrido dicho plazo sin que el operador haya recibido notificación alguna, se entenderá que el cliente acepta las modificaciones.

XIV - LEGISLACIÓN Y REGIMEN JURIDICO APLICABLE

14.1 - Legislación aplicable

La relación contractual establecida entre **oXon3, comunicación natural S.L.** y el cliente se registrará en todo caso por la legislación española aplicable en el momento de la prestación del servicio correspondiente.

14.2 - Jurisdicción

Para la resolución de las discrepancias que pueda plantear la interpretación de las mismas, las partes se someten a la jurisdicción y tribunales de Gijón en el Principado de Asturias.

14.3 - Reserva de derecho

oXon3 se reserva el derecho a promover las acciones legales que estime pertinentes como consecuencia de los incumplimientos y/o infracciones dispuestas en el presente documento.

La falta de ejercicio por parte de **oXon3** de cualquier acción, derecho o disposición contempladas en este documento o en los distintos pliegos de condiciones particulares o del servicio, no constituirá una renuncia a las mismas, salvo reconocimiento escrito y expreso por su parte.

14.4 - Notificaciones

Serán válidas las notificaciones legales entre las partes por cualquier medio postal, telefónico o informático que deje constancia fehaciente de su recepción, hechas al domicilio del cliente y de **oXon3**, mientras no sean notificadas otras nuevas direcciones de contacto.

Condiciones Generales del Servicio de Internet con Fibra Lo-Co

V5. En Gijón, a 1 de febrero 2023