

Las presentes condiciones regularán la operativa y el funcionamiento del servicio de venta a distancia de TELECOMUNICACIONES VIRTUALES GALLEGAS SRL (en adelante, FAIBER), con CIF B02690089, y domicilio social en C/ Campos 9 Entlo. – 36980 O Grove, Pontevedra, y serán complementarias a las Condiciones Generales de Prestación del Servicio de Telecomunicaciones Móviles en modalidad de Pospago, a las Condiciones Generales de los servicios de Telefonía Fija, ADSL y Banda Ancha Fija, y a las Condiciones de Uso del Sitio Web, disponibles en [www.fiber.es](http://www.fiber.es).

#### **OBJETO DEL SERVICIO**

El objeto del servicio de venta a distancia de FAIBER es la comercialización en el territorio español, a través de los canales de venta a distancia, de los productos y servicios prestados en cada momento por FAIBER (el "Servicio").

La utilización del Servicio atribuye la condición de usuario del Servicio (en adelante, "Usuario") y expresa la aceptación de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las "Condiciones Particulares") junto con las Condiciones Generales de Prestación del Servicio de Telecomunicaciones Móviles en modalidad de Pospago, a las Condiciones Generales de los servicios de Telefonía Fija, ADSL y Banda Ancha Fija, y a las Condiciones de Uso del Sitio Web, disponibles en [www.fiber.es](http://www.fiber.es).

Los productos y servicios prestados por FAIBER cuya contratación se puede realizar a través de [www.fiber.es](http://www.fiber.es) o a través de los números de teléfono establecidos por FAIBER, se regirán por las Condiciones Generales de Prestación del Servicio de Telecomunicaciones Móviles en la modalidad de Pospago y la Garantía de Producto o por cualesquiera otras condiciones facilitadas al Usuario, que deberán ser aceptadas por los Usuarios en el proceso de contratación a distancia y que serán oportunamente confirmadas por FAIBER al Usuario a la finalización de dicho proceso de contratación.

FAIBER se reserva el derecho a modificar de forma unilateral, en cualquier momento y sin aviso previo, la presentación, configuración y contenido del Servicio, así como las Condiciones Particulares requeridas para utilizar el Servicio, que serán aplicables a las contrataciones realizadas a partir de ese momento.

#### **PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN:**

La contratación de los productos y servicios comercializados y puestos a disposición de los Usuarios por FAIBER a través del sitio web [www.fiber.es](http://www.fiber.es) o a través de los números de teléfono establecidos por FAIBER se llevará a cabo mediante la cumplimentación por el Usuario de los diferentes formularios que se presentan a lo largo de todo el proceso de compra y la aceptación expresa por el Usuario de las presentes Condiciones Particulares y de todas las condiciones generales aplicables al producto y/o servicio contratado.

En el proceso de contratación a través del sitio web [www.fiber.es](http://www.fiber.es), el envío del formulario una vez cumplimentado, finalizará el proceso de contratación y supondrá la plena aceptación por el Usuario de la propuesta comercial de FAIBER y de las condiciones aplicables. FAIBER guardará una copia para sus propios archivos en soporte electrónico de dicha contratación.

En el proceso de contratación telefónico, la cumplimentación telefónica de los formularios y de las manifestaciones de consentimiento requeridas al Usuario, finalizará el proceso de

contratación y supondrá la plena aceptación por el Usuario de la propuesta comercial de FAIBER y de las condiciones aplicables.

FAIBER podrá grabar dichas conversaciones telefónicas como copia para sus propios archivos en soporte electrónico de dicha contratación.

Una vez finalizado el proceso de venta a distancia, FAIBER facilitará al Usuario una confirmación de la compra efectuada, que incluirá la totalidad de las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado.

En caso de que una transacción falle por algún motivo, FAIBER se lo notificará al Usuario, no siendo responsable con respecto al Usuario por las transacciones fallidas más allá de los términos y con el alcance que determina la legislación vigente aplicable.

FAIBER realizará dicha confirmación mediante el envío por correo electrónico de la confirmación de la contratación y de las condiciones aplicables a la misma. FAIBER pondrá a disposición del Usuario un teléfono gratuito para la consulta del estado del pedido.

#### **CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO**

El Usuario podrá:

Acceder de forma gratuita y sin necesidad de autorización previa a los contenidos del Servicio disponibles como tales, sin perjuicio de las condiciones técnicas, particulares o la necesidad del previo registro.

Hacer un uso correcto y lícito del Servicio, de conformidad con la legislación vigente, la moral, las buenas costumbres y el orden público. En ningún caso el Usuario podrá:  
Acceder o utilizar los servicios y contenidos del Servicio con fines ilícitos, lesivos de derechos y libertades de terceros, o que puedan perjudicar, dañar o impedir por cualquier forma, el acceso a los mismos, en perjuicio de FAIBER o de terceros.

Utilizar el Servicio, total o parcialmente, para promocionar, vender, contratar, divulgar publicidad o información propia o de terceras personas sin autorización previa y por escrito de FAIBER.

Introducir información en el sitio web o emplear los servicios existentes en el mismo con la finalidad de atentar –directa o indirectamente- contra los derechos –y muy especialmente los derechos fundamentales y libertades públicas- de otros usuarios del sitio web o de FAIBER ; que inciten o promuevan la realización de actos delictivos, xenófobos, terroristas o degradantes por razón de edad, sexo, religión o creencias; o de carácter pornográfico, obsceno, violento o que atenten contra la ley, la moral o las buenas costumbres.

A estos efectos, por información se entenderá, con carácter delimitativo pero no limitativo: textos, gráficos, imágenes, vídeos, sonidos, dibujos, fotografías, datos, notas, y otros.

Incluir hipervínculos en sus páginas web particulares o comerciales a este sitio web que no se limiten única y exclusivamente al acceso a la página principal del mismo.

FAIBER se reserva la facultad de adoptar las medidas que estime oportunas en caso de que existan indicios de un uso fraudulento del Servicio

**FORMA DE PAGO:**

La forma de pago del pedido será la que el Usuario elija al cursar el pedido, de entre las formas de pago permitidas por FAIBER.

El Usuario podrá optar por el pago con tarjeta de crédito o débito o por el pago contra-reembolso en efectivo a la recepción del pedido en el domicilio indicado.

Pago con tarjeta de crédito o débito. Los pagos podrán realizarse con tarjeta VISA, VISA Electrón, MasterCard, Maestro y 4B. La tarjeta con la que se efectúe el pago deberá ser titularidad del Usuario que haya contratado los productos y/o servicios de FAIBER.

*El servicio de pago con tarjeta de crédito está gestionado por una entidad de crédito. FAIBER excluye toda responsabilidad en relación con la confidencialidad y seguridad de la información y datos proporcionados por el Cliente con ocasión del pago de sus compras electrónicas o telefónicas mediante tarjeta de crédito, en la medida en que el tratamiento de dicha información y datos no se encuentre exclusivamente bajo el control de FAIBER.*

**E) ENVÍO:**

Una vez finalizado el proceso de contratación mediante la cumplimentación de los formularios necesarios y la aceptación de las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado, se procederá por FAIBER al envío del pedido a la dirección indicada por el Usuario, la cual deberá estar dentro del territorio español (excepto en Canarias, Ceuta y Melilla). Dicho pedido será entregado por la compañía "Sociedad Estatal Correos y Telegrafos, S.A. (en adelante "CORREOS").

El pedido deberá ser recibido personalmente por el Usuario, que tendrá que acreditar su identidad mediante la presentación de su documento nacional de identidad (o equivalente) y deberá firmar el albarán de entrega. FAIBER entregará el pedido en el plazo máximo de treinta (30) días desde la formalización del mismo.

Los plazos de entrega estimados, a contar desde que FAIBER ha contactado con el Usuario, salvo que el Usuario indique a FAIBER otro plazo superior, serán de 7 a 10 días laborales.

El Usuario reconoce que estos plazos son una estimación y que en estos envíos puede haber retrasos que no dependan de FAIBER ni del Operador Logístico. Se entenderá que el Usuario desiste del contrato si no se encuentra en la dirección designada en ninguno de los dos (2) intentos de entrega que se gestionarán por FAIBER a través del Operador Logístico.

Salvo que se establezca específicamente lo contrario para un pedido concreto, los gastos de acondicionamiento, embalaje y envío de los productos y/o servicios contratados, así como, en su caso, el IVA y otros impuestos que sean de aplicación, son de cuenta del Usuario, que procederá a pagarlos junto con el precio y en la misma forma elegida para hacer efectivo el pago del precio. Salvo que se establezca expresamente otra cosa, el coste del envío al domicilio o la dirección indicada por el Usuario es de 6,00€ impuestos incluidos por pedido. En caso de que el cliente contrate al menos una línea móvil, este gasto se subvencionará al 50%, al que se añadirán otros 3,00€ (impuestos incluidos) en concepto de "Gastos Activación SIM".

**DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

El Usuario dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales desde la recepción del producto y/o servicio para desistir del

contrato de adquisición y solicitar la devolución del precio abonado, cumpliendo con la totalidad de los siguientes trámites:

Dirigirse a FAIBER por medio del servicio de atención al cliente al 900 525 828 o hola@teratel.es, indicando la voluntad de desistir del contrato o por cualquier otro sistema habilitado por FAIBER para ejercitar dicho desistimiento.

Retornar antes de 14 días la totalidad del producto. El producto deberá estar en su embalaje original e incluyendo todos sus accesorios (cargador, batería, etc.) en perfecto estado. Asimismo, el número de serie de teléfono (IMEI) debe coincidir con el que aparezca en la caja original y con el asociado a la tarjeta SIM enviada al Usuario.

Aportar la factura original de compra. El ejercicio de este derecho será gratuito para el Usuario, salvo por el coste directo de la devolución del producto a FAIBER, que será íntegramente asumido por el propio Usuario.

Asimismo, será requisito sine qua non para que pueda ejercitarse el derecho de desistimiento del servicio contratado que no se haya iniciado la prestación de dicho servicio. En todo caso, se considerará iniciada la prestación del servicio con la realización de la primera llamada o envío de sms o utilización de servicios de datos.

La devolución del precio abonado se realizará en el plazo de catorce (14) días naturales desde que se comunicó el desistimiento del servicio o desde que FAIBER recibió el producto en las condiciones establecidas en esta Cláusula, preferiblemente por el medio de pago en que se realizó la compra del producto.

**DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:**

FAIBER no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del Servicio, ni su idoneidad para cualquier fin o utilidad para la realización de ninguna actividad en particular, ni su infalibilidad.

FAIBER se reserva el derecho de suspender temporalmente el Servicio sin necesidad de previo aviso, así como los pedidos que tengan finalidades defraudatorias, supongan competencia desleal para FAIBER, estén destinados a la manipulación de la mercancía o del servicio, a su reventa o a fines distintos del consumo propio del solicitante.

Hasta el máximo permitido por la normativa aplicable, FAIBER excluye cualquier responsabilidad por daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento del Servicio, a la falta de idoneidad para un determinado fin o utilidad que los Usuarios hubieran podido atribuir al Servicio y a los fallos del Servicio.

**DATOS PERSONALES:**

El usuario queda obligado a proporcionar a FAIBER datos veraces, actuales y exactos. Asimismo, el usuario solo podrá comunicar a FAIBER datos que correspondan a su identidad quedando expresamente prohibido el suministro de datos de terceros.

A los efectos de lo dispuesto en el RGPD, TELECOMUNICACIONES VIRTUALES GALLEGAS SRL (en adelante FAIBER), con domicilio social en C/ Campos 9 Entlo. – 36980 O Grove, Pontevedra, informa al Usuario, como abonado y/o usuario del Servicio, que los datos que nos facilite así como los que sean generados durante la relación comercial mantenida con FAIBER, serán necesariamente tratados en un fichero del que dicha entidad es

responsable con las siguientes finalidades: suministrarle el producto y/o activar el servicio solicitados; cumplir con el desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual; llevar a cabo la facturación de los productos y/o servicios solicitados, atender consultas, quejas o reclamaciones y, en general, sin carácter limitativo, con todas aquellas finalidades derivadas de la gestión de la relación mantenida con FAIBER, así como para el envío de cualquier tipo de correspondencia postal y/o electrónica al respecto y para el mantenimiento de un fichero histórico de relaciones comerciales durante los plazos legalmente establecidos.

El tratamiento antedicho se completará con lo establecido en las condiciones generales que en todo caso FAIBER entregará al usuario respecto de los servicios o productos contratados. Cuando el interesado contacte con FAIBER a través del Servicio de Atención al Cliente, FAIBER podrá proceder a la grabación de la conversación que en su caso sea mantenida al objeto de atender debidamente la solicitud, petición o reclamación formulada por el interesado.

Dicha grabación dará lugar igualmente a un tratamiento de datos de carácter personal bajo la responsabilidad de dicha entidad, con la finalidad de garantizar la correcta atención y prestación de los servicios por parte de FAIBER. En todo caso, el interesado quedará advertido al inicio de la conversación que origine la grabación de que ésta se va a efectuar.

Asimismo, FAIBER, le informa que sus datos personales de contacto serán cedidos a los operadores logísticos cuando corresponda para realizar la entrega del producto contratado.

Igualmente sus datos personales derivados de la contratación del servicio incluidos los derivados de las grabaciones del Servicio de Atención al Cliente podrán ser cedidos a las Autoridades Públicas competentes tanto administrativas como Judiciales para los fines previstos en las normas legales vigentes que en cada caso habiliten las cesiones.

El interesado podrá en cualquier momento ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante FAIBER mediante escrito dirigido a la siguiente dirección Apdo. de Correos nº 50, 36980 O Grove, Pontevedra, o en aquella que la sustituya y se comuniquen en el Registro General de Protección de Datos.

Asimismo, el interesado deberá comunicar a FAIBER cualquier modificación de los datos facilitados al contratar el Servicio desde el momento en que se produzca. Si lo desea, puede obtener más información acerca del tratamiento de datos de carácter personal derivado del acceso a nuestra página web consultando nuestra Política de Privacidad.

#### **NO CONCESIÓN DE LICENCIAS:**

FAIBER no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual, o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el Servicio.

#### **LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:**

La relación entre FAIBER y el Usuario se regirá, a todos los efectos, por la legislación española. Para cualquier controversia duda e interpretación que pudiera derivarse de la adquisición del producto por el Usuario, Las partes se someten a los Juzgados y

Tribunales que resulten competentes de acuerdo con la Legislación vigente en cada momento.