

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO FIBRA VIP

GTS TELECOMUNICACIONES, S.L. · NIF B81676538 · **Versión 1.2 · 01 de enero de 2026**

Domicilio comercial: C/ Galileo 3, nave C49, 28914 Leganés (Madrid) · www.gts.es

Documento público de condiciones generales. Las características, precios y condiciones particulares constan en el presupuesto aceptado.

1. Identificación del prestador y objeto

GTS TELECOMUNICACIONES, S.L. (en adelante, «GTS»), NIF B81676538, domicilio comercial a efectos de este documento en C/ Galileo 3, nave C49, 28914 Leganés (Madrid), inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 11.946, folio 97, sección 8.ª, hoja M-187675, presta el servicio de conectividad empresarial denominado Fibra VIP. GTS figura inscrita en el Registro de Operadores de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para el servicio de transmisión de datos, subservicio proveedor de acceso a Internet, de ámbito nacional, entre otras actividades notificadas. La inscripción registral no constituye homologación ni aprobación de estas condiciones por la CNMC.

2. Prestación mediante redes de otros operadores

GTS podrá suministrar los servicios a través de redes e infraestructuras propias o de otros operadores, conforme a la legislación vigente. La instalación, activación, mantenimiento y reparación podrán efectuarse por personal propio o empresas colaboradoras autorizadas. GTS será el prestador contractual frente al Cliente y gestionará contratación, facturación, atención e incidencias en los términos de este contrato. El uso de redes de terceros no extingue las obligaciones legales de GTS frente al Cliente.

3. Contratación, condiciones particulares y prevalencia

El presupuesto u oferta aceptado identifica al Cliente, la ubicación, características técnicas, precios, alta, instalación, duración y demás condiciones particulares. Salvo pacto particular expreso, la permanencia inicial es de doce (12) meses desde la puesta en servicio. El presupuesto podrá establecer otra duración, incluso ausencia de permanencia. Las condiciones particulares expresamente aceptadas prevalecerán sobre las presentes condiciones generales en las materias que regulen, sin perjuicio de la normativa imperativa. La aceptación del presupuesto que identifique esta versión de las condiciones generales implica su incorporación al contrato. GTS facilitará la información precontractual y el resumen contractual cuando legalmente proceda.

4. Características y exclusiones del servicio

Fibra VIP es un acceso empresarial a Internet sobre fibra óptica FTTO. El caudal contratado, el emplazamiento, la modalidad de respaldo, la dirección IP y los elementos incluidos constarán en la oferta particular. La provisión está sujeta a cobertura, permisos, disponibilidad y viabilidad técnica. No se incluyen automáticamente telefonía, centralita, Wi-Fi gestionada, ciberseguridad, red local, cableado estructurado, enlace de respaldo ni continuidad garantizada ante cualquier evento.

5. Instalación estándar, prolongación interior y exclusiones

La instalación estándar comprende el despliegue del acceso hasta el punto de terminación óptica (PTO) técnicamente viable dentro del inmueble y la instalación de los equipos incluidos. Cuando sea técnicamente viable, se incluye la prolongación ordinaria de fibra desde el PTO hasta el rack o punto de comunicaciones indicado por el Cliente, siempre que su coste no supere 300 euros, impuestos excluidos, y pueda ejecutarse sin trabajos especiales. Quedan excluidos el suministro, instalación o modificación de canaletas, tubos, conductos, canalizaciones interiores, bandejas, falsos techos, suelos técnicos, obras civiles, perforaciones especiales y demás acondicionamientos del inmueble. Las actuaciones excluidas o cuyo coste exceda de 300 euros requerirán presupuesto adicional y aceptación previa. Podrá completarse la instalación del PTO y programarse la prolongación interior para una intervención posterior. El Cliente facilitará acceso, permisos, alimentación eléctrica y canalizaciones existentes practicables. La disponibilidad definitiva está sujeta a comprobación técnica.

6. Equipos y responsabilidades técnicas

Los equipos entregados en cesión o alquiler conservarán la titularidad indicada en la oferta o en el inventario de entrega. El Cliente los custodiará y devolverá cuando proceda, en plazo y mediante el procedimiento comunicado por GTS. Su no devolución o deterioro imputable al Cliente podrá dar lugar al cargo de reposición expresamente informado y justificado, sin perjuicio del desgaste normal. La devolución de equipos y los eventuales costes de baja anticipada son conceptos independientes. La red local, servidores, switches, dispositivos Wi-Fi, alimentación eléctrica y configuraciones no gestionadas por GTS serán responsabilidad del Cliente. Las intervenciones ajenas a la red o averías causadas por instalaciones del Cliente podrán presupuestarse separadamente.

7. Activación, facturación y pagos

La puesta en servicio tendrá lugar una vez activado y verificado el acceso. Las cuotas fijas se facturarán mensualmente por anticipado, salvo condición particular distinta; los consumos variables, cuando existan, a mes vencido. Los importes, impuestos, medio de pago y vencimientos serán los aceptados en el presupuesto. Tras la finalización del compromiso de permanencia, la baja efectiva durante un período ya facturado dará lugar a regularización proporcional de la cuota correspondiente al período posterior a la baja, mediante factura posterior o abono. La fecha de emisión de la factura no altera por sí misma la fecha efectiva de baja. El impago podrá dar lugar a requerimientos, suspensión o resolución conforme a los plazos y garantías legalmente aplicables; GTS podrá reclamar las cantidades vencidas y los intereses procedentes.

8. Atención al cliente, incidencias y comunicaciones

Para incidencias técnicas, GTS facilita el teléfono 912 260 430 y el correo soporte.clientes@gts.es. Para contratación, facturación, solicitudes de baja y otras gestiones administrativas: atencion.clientes@gts.es. GTS facilitará referencia de las reclamaciones y solicitudes recibidas. Los objetivos de soporte técnico y respuesta serán los previstos en el SLA efectivamente aplicable al servicio, conforme a su ámbito y exclusiones.

9. Calidad y acuerdo de nivel de servicio (SLA)

El servicio incorpora prestaciones empresariales de supervisión y priorización dentro de la red gestionada por el operador de infraestructura. La documentación técnica de referencia indica pérdida de paquetes del 0,8 %, retardo de 66 ms y variación del retardo de 10 ms (percentil 95), medidos en el ámbito definido en dicha documentación; estos valores no garantizan el rendimiento extremo a extremo de Internet. Para las interrupciones cubiertas por el acuerdo de nivel de servicio (SLA) se aplicará la siguiente tabla de créditos comerciales, calculados sobre la cuota mensual del circuito afectado, sin impuestos ni otros servicios. La disponibilidad se calculará por períodos mensuales y conforme a las reglas de medición del SLA aplicable, a partir del registro y cierre de la incidencia. Los créditos se tramitarán mediante descuento o abono tras su verificación, sin duplicar compensaciones comerciales por un mismo hecho. El límite de los créditos comerciales de esta tabla es del 50 % de la cuota mensual del circuito. Todo ello sin perjuicio de los derechos y compensaciones que resulten legalmente exigibles.

Disponibilidad	Penalización
100,00% - 99,90%	0%
99,89% - 99,80%	5%
99,79% - 99,70%	10%
99,69% - 99,40%	15%
99,39% - 98,90%	25%
< 98,90%	1,5% por cada hora adicional, hasta el 50%

Servicio de soporte técnico y resolución de incidencias

- Soporte técnico ordinario: 8 horas al día, 5 días laborables a la semana (8x5). NBD significa siguiente día laborable, cuando proceda según la modalidad de intervención contratada.
- Tiempo objetivo de respuesta: 2 horas, dentro del horario de soporte aplicable.
- Tiempo objetivo de resolución: 24 horas, en condiciones normales de operación y conforme al período de cobertura del SLA contratado. No constituye un plazo máximo garantizado para todas las averías.

Averías extraordinarias de infraestructura: Los tiempos de resolución indicados constituyen objetivos de servicio y podrán verse superados cuando la reparación requiera actuaciones extraordinarias sobre la infraestructura de telecomunicaciones, tales como roturas de cables troncales de fibra óptica, daños ocasionados por obras o terceros, reparaciones de canalizaciones, trabajos de obra civil, obtención de permisos o actuaciones que dependan de terceros y no puedan ejecutarse dentro del plazo ordinario.

En estos supuestos, GTS gestionará la incidencia y realizará las actuaciones razonablemente necesarias para restablecer el servicio a la mayor brevedad técnicamente posible, informando al Cliente de su evolución y de los plazos estimados cuando se disponga de ellos. La existencia de una avería extraordinaria no excluye automáticamente los créditos por indisponibilidad que correspondan según el SLA ni los derechos legalmente exigibles.

10. Exclusiones del SLA, averías y mantenimientos

La continuidad del servicio puede verse afectada por roturas de fibra, obras, fallos de equipos, cortes eléctricos, actuaciones de terceros, fenómenos naturales, fuerza mayor o mantenimiento. Las exclusiones de cómputo del SLA se aplicarán exclusivamente cuando correspondan a su alcance técnico y resulten compatibles con la legislación vigente. Los fallos de la red interior, equipos o alimentación del Cliente y la falta de acceso para reparar podrán quedar fuera del SLA en los términos aplicables. GTS gestionará y escalará las incidencias con los operadores de infraestructura. Las tareas programadas que afecten al servicio se comunicarán con la antelación razonablemente posible. La existencia de una avería no determina por sí sola una compensación comercial adicional a la prevista en el SLA.

11. Compensaciones y limitación de responsabilidad

Para interrupciones y degradaciones ordinarias comprendidas en el SLA, GTS no ofrece compensaciones comerciales voluntarias adicionales a los créditos previstos en la cláusula 9. El límite de dichos créditos comerciales será el 50 % de la cuota mensual del circuito afectado, sin acumulación de descuentos voluntarios por el mismo hecho. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, quedan excluidos los daños indirectos o consecuenciales, el lucro cesante, la pérdida de producción, beneficios, oportunidades de negocio y los perjuicios derivados de la falta de medidas de continuidad del Cliente. Estas estipulaciones no eliminan las compensaciones legales imperativas ni las responsabilidades que no puedan excluirse o limitarse, incluida la derivada de dolo. El Cliente valorará medidas de redundancia, respaldo y continuidad adecuadas a la criticidad de su actividad.

12. Duración, permanencia, cancelación de pedidos y baja

Salvo condición particular expresamente aceptada, la permanencia inicial será de doce (12) meses desde la puesta en servicio. El presupuesto podrá fijar otra duración o ausencia de permanencia. La cancelación del pedido solicitada por el Cliente antes de su puesta en servicio podrá generar, cuando se haya pactado válidamente y resulte legalmente exigible, el cargo de alta y una cuota mensual de conexión, siguiendo el criterio previsto en la documentación contractual del servicio. En caso de resolución anticipada durante la permanencia, el Cliente abonará los importes correspondientes a las cuotas pendientes hasta la finalización del período comprometido, cuando dicha obligación haya sido válidamente pactada y sea legalmente exigible. La solicitud de baja podrá cursarse por medio que permita acreditar su recepción; GTS podrá verificar la identidad y facultades del solicitante sin imponer trámites que obstaculicen derechos legales. Una vez finalizada la permanencia, se practicará la regularización proporcional de facturación prevista en la cláusula 7. La baja no extingue las cantidades previamente devengadas ni la obligación de devolver equipos cedidos.

13. Suspensión y resolución por incumplimiento

GTS podrá suspender o resolver el servicio por impago, fraude, uso ilícito o incumplimiento grave únicamente en los supuestos y con los requisitos, comunicaciones y plazos previstos por la normativa aplicable. Se procurará limitar la suspensión al servicio afectado cuando así corresponda legalmente.

14. Modificaciones contractuales

Las modificaciones contractuales se comunicarán con la antelación y el contenido exigidos por la legislación aplicable, informando del derecho a resolver el contrato sin penalización cuando corresponda. La publicación de una versión nueva en la web no modifica por sí sola las condiciones aceptadas en contratos anteriores.

15. Reclamaciones y resolución de controversias

El Cliente podrá presentar reclamaciones a través del 912 260 430 y atencion.clientes@gts.es. GTS proporcionará una referencia y contestará dentro de los plazos aplicables. Los usuarios que reúnan los requisitos legales podrán acudir a los procedimientos extrajudiciales competentes en materia de telecomunicaciones, sin perjuicio de la tutela judicial que les corresponda. Las partes se someten a la legislación española y a los órganos jurisdiccionales legalmente competentes.

16. Protección de datos y confidencialidad

GTS tratará los datos necesarios para contratación, prestación, facturación, soporte y cumplimiento legal conforme al RGPD y a la Ley Orgánica 3/2018. Podrán intervenir proveedores de infraestructura y encargados del tratamiento cuando resulte necesario y con las garantías exigibles. Los detalles sobre finalidades, derechos y conservación constarán en la política de privacidad vigente de GTS. La conectividad no implica por sí misma un servicio de alojamiento o tratamiento delegado de los contenidos empresariales del Cliente.

17. Publicación, versiones y conservación

Estas condiciones generales se publican como documento PDF descargable en la web de GTS. Cada versión tendrá identificador y fecha de entrada en vigor; la versión aceptada será la identificada en el presupuesto correspondiente y se conservará para su consulta. La publicación de versiones posteriores no modifica automáticamente contratos anteriores. La firma del presupuesto que incorpora y facilita estas condiciones sustituye la firma individual de este documento, en la medida legalmente permitida.