

## CONDICIONES GENERALES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO CENTREX

### 1. El Servicio Centrex se compone de:

- 1.1. Un servicio de banda ancha mediante un acceso a Internet gestionado Connect (excepcionalmente VOZTELECOM podrá, a su exclusiva discreción, autorizar la contratación de los servicios sobre un acceso que el CLIENTE tenga contratado con otro operador). El Servicio Connect se registrará por sus propias Condiciones Generales Específicas disponibles en [soporte.connect.oigaa.com/contratos/cgeconnectv15.pdf](https://soporte.connect.oigaa.com/contratos/cgeconnectv15.pdf).
- 1.2. Una centralita virtual para la entrega de las llamadas a las diferentes extensiones.
- 1.3. Líneas telefónicas para cursar llamadas.
- 1.4. Una cantidad de minutos a diferentes destinos con tarifa plana en función de la Oferta Comercial contratada.
- 1.5. Terminales telefónicos.
- 1.6. Cualesquiera otros Servicios Adicionales o de Valor Añadido comercializados conjuntamente con el Servicio Centrex.

2. Con la firma de la Solicitud de Alta del Servicio Centrex el CLIENTE acepta expresamente el presente Anexo a dicha Solicitud de Alta que contiene las Condiciones Generales Específicas del Servicio Centrex con todos sus Apéndices, los cuales describen las Condiciones Generales Específicas de los Servicios Adicionales y de Valor Añadido contratados por el CLIENTE. El CLIENTE reconoce que junto a las presentes Condiciones Generales Específicas le han sido entregados todos los Apéndices relativos a los Servicios Adicionales y de Valor Añadido Contratados, estando todos ellos disponibles en [soporte.centrex.oigaa.com/contratos/sva](https://soporte.centrex.oigaa.com/contratos/sva).

3. Igualmente el CLIENTE reconoce y acepta expresamente las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VozTelecom, adjuntadas también a la Solicitud de Alta Centrex, y disponibles en [soporte.oigaa.com/contratos/cgcoigaa.pdf](https://soporte.oigaa.com/contratos/cgcoigaa.pdf). La Solicitud de Alta de Centrex y todos sus Anexos son parte integrante del Contrato de Centrex, por lo que el CLIENTE los acepta en su conjunto, teniéndose el Contrato por no celebrado en caso de que el CLIENTE no acepte alguno de ellos. El CLIENTE declara conocer y acepta los cargos e importes derivados de la contratación del presente servicio, que serán aplicados por VOZTELECOM mediante recibo bancario en los plazos y términos descritos.

### 4. Requisitos previos a cumplir por el CLIENTE para la prestación del servicio:

4.1. El cumplimiento de los requisitos que a continuación se detallan se considerarán como requisitos indispensables para la prestación del Servicio Centrex, cuya no concurrencia impide la perfección del presente contrato, teniéndose éste por no celebrado.

4.2. El CLIENTE deberá reunir, como mínimo las condiciones que se detallan a continuación:

4.2.1. En caso de contratar el Servicio Centrex con acceso a Internet Connect, el CLIENTE deberá cumplir con todos los requisitos detallados en las Condiciones Generales Específicas del Servicio Connect.

4.2.2. Disponer de una red local (LAN), imprescindible para conectar (en caso de existir) en la misma los Teléfonos IP a través de conector RJ45 para cada extensión.

4.2.3. Disponer de una electrónica de red tipo "switch" que asegure la calidad del tráfico interno (o tráfico "Ethernet") próxima a la línea telefónica donde se instalará el acceso a Internet Connect. El delay debe ser menor a 2 ms. y sin pérdida de paquetes.

4.2.4. En los puestos donde se instalarán los terminales de Telefonía IP (teléfonos IP, adaptadores analógicos, etc) disponer de una conexión de red RJ45 disponible y cercana (máx. 1,5 m.) así como una toma de corriente libre (1,8 m.).

4.2.5. Si el PC del CLIENTE se conecta a su LAN a través del terminal de Telefonía IP, el latiguillo que los conecte será proporcionado por el CLIENTE. El CLIENTE debe asegurarse de que la distancia entre PC y terminal no excede de la longitud del latiguillo del que dispone.

4.2.6. En caso de que los servicios se presten sobre el acceso de banda ancha de un tercer operador, para los casos en que la oferta comercial de VOZTELECOM lo permita, disponer de dicho acceso a Internet de banda ancha. El delay debe ser menor a 250 ms. y la pérdida de paquetes menor al 1%.

4.2.7. Entre los terminales telefónicos y el router conectado al acceso a Internet de banda ancha utilizado para el servicio, no debe haber ningún equipo de electrónica de red a excepción de switches.

4.2.8. En caso de petición de portabilidad, la línea a portar deberá estar libre de cualquier servicio asociado a la misma es decir que si la línea está asociada a un servicio de ADSL el CLIENTE deberá solicitar su traslado o baja. La línea a portar no puede ser la línea sobre la que se tiene que dar de alta el Servicio Centrex. Igualmente, la portabilidad de grupos de líneas se deberá hacer de todo el grupo. Por ejemplo, si la línea es una línea de salto asociada a un número de cabecera se deberá solicitar la portabilidad de las dos líneas.

4.2.9. En el caso de que el día de la instalación, no se cumplan estas condiciones mínimas, VOZTELECOM estará en su derecho de aplazar la instalación a otro día y reclamar al CLIENTE una compensación por los costes incurridos en la segunda intervención de puesta en marcha.

**4.2.10.** Para el uso de la aplicación Me versión ejecutable para Windows, el CLIENTE deberá disponer de un navegador con los siguientes requisitos técnicos:

- Sistema operativo Windows.
- Mínimo 1Gb de RAM.
- 200 Mb libres de espacio en disco.
- Macromedia Flash Player 10 instalado.

**4.2.11.** Para el uso de la aplicación Me y otras facilidades de gestión remota de los servicios a través un acceso web y que forman parte integrante de los Servicios, el CLIENTE deberá disponer de un navegador con los siguientes requisitos técnicos:

- Navegador Web con JavaScript habilitado.
- Plug-in Flash Player 10 instalado.
- Tener deshabilitada la funcionalidad anti pop-up para el dominio de Centrex.

**5.** Si el CLIENTE dispusiera de algún teléfono analógico, fax, datafono o modem para conexión Dial-Up, el CLIENTE deberá mantener su línea antigua con su actual operador para seguir disfrutando de tales servicios puesto que la línea nueva sobre la cual VOZTELECOM provea al CLIENTE el acceso a Internet Connect y sobre la que se presta Centrex no permitirá en ningún caso el uso de tales servicios.

**6.** Centrex es compatible con el direccionamiento IP privado, público, fijo o dinámico y no requiere que el ordenador esté encendido para que el CLIENTE pueda cursar llamadas. Asimismo, el Servicio Centrex en alguna de sus modalidades permite navegar por Internet mediante Connect y hablar de forma simultánea.

**7.** La Puesta en Marcha y Configuración del Servicio por parte de VOZTELECOM será efectuada para cada una de las sedes una vez que el Instalador que figura en el Anexo de Instalación para cada una de dichas sedes haya procedido a la Instalación del Equipo VT (el encargo y contratación de la Instalación en cada una de las Sedes a un Instalador es requisito previo para la efectividad y validez del Contrato de Centrex). En cualquier caso, la Instalación del Equipo de VT será facturada por VOZTELECOM en virtud de una gestión de facturación y cobro acordada con el Instalador y CLIENTE sin perjuicio de que la relación contractual relativa a la Instalación del Equipo de VT se establecerá exclusivamente entre el CLIENTE y el Instalador, de conformidad con las condiciones descritas en el Anexo de Instalación de cada sede y las Condiciones Particulares de Instalación. Los CLIENTES podrán contratar un servicio de mantenimiento por sede o por puesto, en cuyo caso dicho servicio les será facturado mensualmente como "Cuota de mantenimiento por sede" y/o "Cuota de mantenimiento por puesto".

Todas las actuaciones a realizar por parte de VOZTELECOM para la Puesta en Marcha y Configuración de los Servicios serán realizadas remotamente en el Equipo VT mientras que la instalación física de dicho Equipo VT en la sede será efectuada por el Instalador de conformidad con las Condiciones Particulares de Instalación que el CLIENTE firma y acepta al encargar la instalación al Instalador que figura en el Anexo de Instalación de cada una de las Sedes.

**8.** El CLIENTE acepta que del total de tareas de Instalación, Configuración y Puesta en Marcha del Servicio Centrex que figuran en el apartado 2 del documento de Delimitación de Actuaciones de Instalación, Configuración y Puesta en Marcha que se detallan en un Apéndice a las presentes Condiciones Generales Específicas del Servicio Centrex, VOZTELECOM únicamente realiza y se responsabiliza de las de Configuración y Puesta en Marcha, que son las que figuran en dicho apartado 2. Las correspondientes a la Instalación serán efectuadas por el Instalador que figura en el Anexo de Instalación de cada Sede, quien se responsabiliza totalmente de ellas, y que son, de entre las que se detallan en dicho apartado 2, las que se enumeran en el subsiguiente apartado 3 (titulado "Instalación en las Dependencias del CLIENTE por parte del Instalador") del referido Apéndice que se ha entregado al CLIENTE junto a las presentes Condiciones Generales Específicas y que está disponible en [soporte.centrex.oigaa.com/contratos/apdainstalacion.pdf](http://soporte.centrex.oigaa.com/contratos/apdainstalacion.pdf)

**9.** Los teléfonos y adaptadores suministrados serán los indicados en la oferta comercial u otros de características similares.

**10.** Cuando el CLIENTE dispone de una línea de acceso de VOZTELECOM y solicita numeración geográfica o portabilidad numérica acorde a su distrito telefónico y en virtud de las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VozTelecom, VOZTELECOM prestará al CLIENTE un servicio telefónico fijo a través del mencionado acceso de forma adicional al servicio vocal nómada contratado. En los supuestos en que se permita la prestación del servicio sobre accesos de terceros operadores (por ejemplo, en el caso de las sedes distantes en entornos multisede para las que no se contrate un acceso Connect de VOZTELECOM), el servicio prestado sobre tales accesos de terceros operadores será exclusivamente un servicio vocal nómada. No obstante, lo dispuesto en la presente cláusula, en caso de que el Servicio Centrex se preste sobre Connect en modalidad "Acceso Cliente", será de aplicación preferente lo dispuesto en las Condiciones Generales Específicas del Servicio Connect en cuanto a la configuración del Servicio de VOZTELECOM como un servicio vocal nómada o servicio telefónico fijo. Asimismo, VOZTELECOM se reserva el derecho a limitar el número máximo de portabilidades que el CLIENTE podrá realizar hacia VOZTELECOM a un máximo de un número portado por puesto contratado.

**11.** De conformidad con la cláusula 10.2.(i) de las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VozTelecom, el Servicio Centrex tiene un coste de activación de dos mensualidades completas de todos los servicios contratados a VOZTELECOM (es decir, excluyendo el servicio de Instalación y/o Mantenimiento Premium contratado directamente con un instalador autorizado). VOZTELECOM bonificará al CLIENTE el pago de dicha cuota. No obstante, si el Contrato se resuelve antes del transcurso de un período de seis (6) meses, el CLIENTE estará obligado al pago íntegro de la cuota bonificada por VOZTELECOM a modo de penalización por resolución anticipada, salvo que dicha resolución anticipada resultase imputable a VOZTELECOM.

**12.** En caso de que, tras la resolución del Contrato, o tras cualquier pérdida, modificación o sustitución total o parcial del Equipo VT que debiera tener lugar por razón de cualquier cambio en la modalidad del servicio, del acceso, o de las características de cualquiera de éstos, el CLIENTE incumpliera su obligación de devolver a VOZTELECOM el Equipo VT de conformidad con la cláusula 16.10 de las Condiciones Generales de Contratación de los Servicios de VozTelecom, el coste de la compensación que VOZTELECOM podrá exigir al CLIENTE de conformidad con dicha cláusula en función de todos los Equipos VT puestos a disposición del CLIENTE por VOZTELECOM en el marco de los servicios contratados será el que en cada momento conste para aquellos equipos no devueltos por el CLIENTE en la tabla de Compensaciones del Equipo VT disponible en [soporte.centrex.oigaa.com/contratos/occompensaciones.pdf](https://soporte.centrex.oigaa.com/contratos/occompensaciones.pdf).

**13.** De conformidad con la cláusula 16.11 de las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VOZTELECOM, el Equipo/s VT asociados a Centrex será susceptible de renovación en los términos allí previstos. A estos efectos, los únicos equipos susceptibles de renovación previa solicitud del CLIENTE y cada cinco (5) años desde la Fecha de Activación, serán los Teléfonos IP, quedando expresamente excluido cualquier otro tipo de equipos que formen parte del Equipo VT (tales como, a título enunciativo, routers, switches, balanceadores, etc).

#### **14. Tarifa Plana:**

**14.1.** Los Puestos Fijos de Centrex podrán contratarse con o sin Tarifa Plana, la cual se compone de:

**14.1.1.** Seis mil (6.000) minutos mensuales de llamadas a fijos geográficos nacionales e internacionales de los países incluidos en la Tarifa Plana según la Oferta Comercial.

**14.1.2.** Una cantidad de minutos definida en las condiciones comerciales de la Solicitud de Alta de llamadas a móviles nacionales e internacionales de los países incluidos en la Tarifa Plana según la Oferta Comercial.

**14.1.3.** Una cantidad de minutos a fijos geográficos y/o móviles que corresponda en función de los bonos adicionales que, en su caso, haya contratado el CLIENTE.

**14.2.** En caso de que el CLIENTE haya contratado Centrex con Puestos Móviles, la cantidad de minutos de llamadas a móviles a que se refiere la cláusula 14.1.2. (incrementada, si es el caso, mediante los bonos contratados por el CLIENTE) se consumirá no sólo mediante las llamadas a destinos móviles nacionales e internacionales realizadas desde los Puestos Fijos, sino también mediante las llamadas originadas en cualquier Puesto Móvil con cualquier destino fijo geográfico o móvil nacional o internacional de los países incluidos en la Tarifa Plana según la Oferta Comercial.

**14.3.** Las cantidades de las bolsas de minutos de tarifa plana se compartirán entre todos los Puestos Fijos de Centrex, con independencia de que estos hayan sido contratados con o sin Tarifa Plana, así como, en su caso, entre todos los Puestos Móviles asociados al servicio Centrex en las condiciones definidas en el apartado anterior.

**14.4.** En caso de que el CLIENTE consuma una cantidad de minutos que exceda de los límites definidos en cualquiera de las bolsas anteriormente indicadas, VOZTELECOM facturará dicho exceso de tráfico mediante la modalidad de pago por consumo y según las tarifas vigentes en cada momento.

**14.5.** Quedan expresamente excluidos de la Tarifa Plana las llamadas a números de tarifas especiales y los destinos de cualquier clase de aquellos países no expresamente incluidos en la Tarifa Plana según la Oferta Comercial.

**14.6.** Asimismo, se aplica una política de uso razonable en el número de minutos de llamadas cursadas desde cada Puesto Fijo, independientemente de que se trate de Puestos Fijos contratados con o sin Tarifa Plana, la cual se define en la cláusula siguiente.

**15.** VOZTELECOM aplicará una política de uso razonable en las llamadas realizadas desde los Puestos Fijos a cualquier destino incluido en la Tarifa Plana a fijos geográficos nacionales e internacionales de los países incluidos en la misma según la Oferta Comercial, en virtud de la cual VOZTELECOM se reserva el derecho de tarificar las llamadas efectuadas en aquellos Puestos Fijos en que se exceda el total de seis mil (6.000) minutos mensuales, con independencia de que se trate de Puestos Fijos contratados con o sin Tarifa Plana, y siempre según las tarifas vigentes para la modalidad de pago por consumo.

**16.** El Equipo VT y el propio Servicio Centrex disponen de ciertas funcionalidades que pueden permitir, en determinadas ocasiones la carga de datos personales por parte del CLIENTE en el propio Equipo VT o en los servidores de VOZTELECOM. El CLIENTE garantiza a VOZTELECOM que, en caso de hacer uso de dichas funcionalidades, ostenta respecto a los datos personales que se pudieren cargar, la condición de responsable del fichero o tratamiento, así como que ha obtenido de los titulares de los datos todos los consentimientos necesarios para ello conforme a lo previsto en la normativa vigente. Resultará asimismo de aplicación lo previsto en la cláusula 8.4 de las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VozTelecom.

**17.** En función de lo previsto en la Solicitud de Alta, el CLIENTE podrá hacer uso de equipos propios para los Puestos Fijos del Servicio Centrex (terminales) en lugar de adquirir los correspondientes Equipos VT en régimen de cesión de uso. En tal caso, será plenamente aplicable todo lo previsto al respecto en las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VozTelecom incluyendo, sin limitación, lo previsto en la cláusula 16.2 de las mismas.

© VOZTELECOM y GAMMA son marcas registradas de y/o licenciadas a VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U.  
01/01/2023