

## CONDICIONES GENERALES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO Móvil

### 1. OBJETO

1.1. Estas Condiciones regulan la prestación al CLIENTE, como usuario final, por parte de VOZTELECOM OIGAA360 S.A., en adelante VOZTELECOM, con CIF A-63102149 y domiciliada en C/Artesans 10 - 08290 Cerdanyola del Vallès, como operador de comunicaciones electrónicas, del servicio telefónico móvil disponible al público, en adelante el Servicio, en la modalidad de postpago que complementa y se integra siempre con un servicio de telefonía fija - Centrex, Office, Enterprise o Direct- (en adelante el 'Servicio de Telefonía Asociado') de VOZTELECOM que el CLIENTE debe haber contratado con anterioridad o simultáneamente con el Servicio, como requisito imprescindible.

El Servicio podrá incluir la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas móviles, el envío de mensajes SMS y la transmisión de datos pudiendo el CLIENTE acceder al mismo mediante un terminal telefónico móvil debidamente homologado de conformidad con la normativa vigente y compatible con todas las tecnologías que soporten las distintas funcionalidades comprendidas en el Servicio. VOZTELECOM no presta el servicio de mensajes multimedia o MMS ni los servicios de SMS Premium, que no estarán disponibles. El CLIENTE podrá consultar las distintas funcionalidades comprendidas y las posibles incompatibilidades en <http://soporte.movil.oigaa.com>.

1.2. Con la firma y entrega a VOZTELECOM de la Solicitud de Alta del Servicio por el CLIENTE, éste acepta expresamente todos los anexos a dicha Solicitud de Alta que forman parte del contrato como son: la Orden de Domiciliación SEPA CORE, el Resumen por Sede, la Solicitud de Portabilidad Móvil, las presentes Condiciones Generales Específicas del Servicio (en adelante las 'Condiciones Generales Específicas') también disponibles en <http://soporte.movil.oigaa.com/contratos/cgemovil.pdf>, las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VOZTELECOM (en adelante las 'Condiciones Generales Comunes') disponibles en <http://soporte.oigaa.com/contratos/cgcoigaa.pdf>, y el 'SLA' (Service Level Agreement – Acuerdo de Nivel de Servicio) aplicable al CLIENTE disponible en <http://soporte.oigaa.com/contratos/sla>. El CLIENTE declara conocer y aceptar los cargos e importes derivados de la contratación del presente Servicio, y se obliga a su pago.

Todos los documentos antes indicados forman parte integrante del Contrato con el CLIENTE. Cualquier discrepancia entre los distintos documentos que integran el Contrato se resolverá conforme al siguiente orden de prevalencia: (i) Solicitud de Alta y sus Anexos, (ii) Condiciones Generales Específicas, (iii) SLA y (iv) Condiciones Generales Comunes.

Las presentes Condiciones Generales Específicas del Servicio regulan aquellas modalidades que requieren de una tarjeta SIM propia de VOZTELECOM. Adicionalmente, el Servicio podría posibilitar el acceso y uso de alguna aplicación para dispositivos móviles que, en su caso, se regulará en sus propias Condiciones Generales Específicas.

1.3. En caso de que el Servicio de Telefonía Asociado sea Centrex, cada línea móvil del Servicio será considerada como un puesto móvil. En caso contrario, cada línea móvil será considerada como una línea independiente.

1.4. Cualquier tarifa aplicable contenida en la Oferta Comercial que figura en la Solicitud de Alta o en cualquiera de los documentos contractuales podrá ser actualizada posteriormente por VOZTELECOM en el modo previsto a tal efecto en las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VOZTELECOM. En cualquier caso, el CLIENTE podrá consultar en todo momento todas las tarifas que en cada momento apliquen a través del Área de Usuario disponible a través de [www.voztele.com](http://www.voztele.com).

### 2. NUMERACIÓN Y TARJETA SIM

2.1. El Servicio incluye el uso de numeración telefónica móvil nacional, no siendo posible la contratación de numeración internacional ni la portabilidad de ésta última. La numeración se asocia siempre a una SIM activa que se considera la SIM principal para el tráfico de voz y datos del usuario móvil. Podrá ser numeración móvil nueva asignada por VOZTELECOM o derivada de portabilidad entrante de numeración ya asignada al CLIENTE, por lo que sólo será posible realizar la portabilidad saliente de tantos números como líneas móviles sean contratadas con VOZTELECOM.

2.2. VOZTELECOM proporcionará al CLIENTE una tarjeta SIM, propiedad de VOZTELECOM, con los correspondientes códigos PIN y PUK para que el CLIENTE pueda acceder al Servicio desde su terminal. Se presumirá que toda comunicación, realizada a partir de las claves de acceso asignadas al CLIENTE, efectuadas a través de un terminal identificado mediante dicha tarjeta SIM han sido efectuadas por el CLIENTE o con su consentimiento, siendo por tanto el responsable con arreglo a las presentes Condiciones Generales y a la Ley. Así, el CLIENTE acepta como prueba toda instrucción acerca de la prestación de los Servicios a partir de sus claves que dirija a VOZTELECOM durante la vigencia del Contrato. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el CLIENTE, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los Servicios salvo prueba en contra a cargo del CLIENTE.

2.3. En caso de sustracción o pérdida de la tarjeta SIM o de los códigos PIN o PUK así como ante cualquier indicio de un uso no autorizado del Servicio, el CLIENTE deberá comunicarlo inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente de VOZTELECOM, pudiendo en tal caso el CLIENTE solicitar un bloqueo y suspensión temporal del servicio que será efectivo en un plazo máximo de 48 horas desde la solicitud siempre que el CLIENTE se identifique como persona autorizada a tal efecto. El CLIENTE podrá realizar la misma gestión desde el Área de Usuario sin tener que contactar directamente con VOZTELECOM.

2.4. En caso que la tarjeta SIM sea una tarjeta adicional sobre la línea activa principal, ésta será exclusivamente para navegar desde un dispositivo adicional y siempre se aplicarán los mismos límites de consumo que disponga la línea principal. En ningún caso esta SIM adicional puede reemplazar a la SIM principal de voz y datos.

2.5. En el momento de la provisión del servicio Móvil, VOZTELECOM enviará al CLIENTE una SIM de recambio sin activar y sin coste para el CLIENTE para su posterior activación y uso como SIM de sustitución o SIM adicional. Cualquier solicitud posterior de sustitución de la tarjeta SIM ya sea por pérdida, robo, deterioro u otras causas ajenas a VOZTELECOM, el CLIENTE deberá solicitarla directamente a VOZTELECOM. VOZTELECOM aplicará un coste por SIM en concepto de envío de material. Una vez recibida la tarjeta, el CLIENTE deberá contactar con VOZTELECOM para su activación y posterior uso.

### 3. CONDICIONES ECONÓMICAS

3.1. El Servicio complementa al Servicio de Telefonía Asociado del CLIENTE (Centrex, Office, Enterprise o Direct), según se detalla en la Solicitud de Alta y hasta que cause baja en el mismo por cualquier causa, el CLIENTE se podrá beneficiar de las siguientes condiciones económicas.

3.2. Los minutos incluidos en la modalidad del Servicio contratada se suman a la Tarifa Plana a móviles del Servicio de Telefonía Asociado, de manera que el total de minutos incluidos podrán ser utilizados para: a) las llamadas realizadas desde los fijos con destino móvil, b) las llamadas realizadas desde los móviles a cualquier destino fijo o móvil de los países incluidos en dicha Tarifa Plana, y c) las llamadas realizadas desde los móviles en roaming dentro de los países de la UE (Zona 1). Superado el total de minutos incluidos en la Tarifa Plana a móviles, o bien para otros destinos no incluidos, se aplicará tarifa de pago por consumo.

Si el CLIENTE lo requiere, puede ampliar el total de minutos de la Tarifa Plana a móviles mediante la contratación de Bonos Globales de minutos, formando así una única bolsa de minutos compartida entre todos los usuarios fijos y móviles del Servicio de Telefonía Asociado.

3.3. Para las llamadas internas realizadas de móviles a otros fijos o móviles del mismo Servicio de Telefonía Asociado del mismo CLIENTE y con el mismo NIF, cada línea móvil de las modalidades de Móvil 5, 10 y 15, incluye un máximo de 1.000 minutos no acumulables entre sí. Para el resto de modalidades de Móvil 6, 11, 16 y 21, se incluyen un máximo de 6.000 minutos por cada línea móvil. Superado el máximo de minutos incluidos para las llamadas internas, se aplicará tarifa de pago por consumo.

3.4. Los datos incluidos en la modalidad del Servicio contratada se suman en una bolsa compartida para todos los usuarios móviles, de manera que el total de datos incluidos podrán ser utilizados para: a) navegar por Internet a alta velocidad 4G desde móviles en territorio nacional, y b) navegar por Internet desde los móviles en roaming dentro de los países de la UE (Zona 1). Superado el total de datos incluidos en la bolsa compartida, o bien para navegar en otras zonas de roaming no incluidas, se aplicará tarifa de pago por consumo.

Si el CLIENTE lo requiere, puede ampliar el total de datos incluidos en la bolsa compartida mediante la contratación de Bonos Globales de datos, formando así una única bolsa de datos compartidos entre todos los usuarios móviles del Servicio.

3.5. Ni la Tarifa Plana a móviles, ni los Bonos Globales de minutos o datos, incluyen el envío de SMS o el tráfico en roaming fuera de la UE (Zona 1), aplicándose siempre tarifa de pago por consumo.

3.6. El CLIENTE siempre podrá consultar inicialmente el detalle de la tarifa aplicada para cada consumo realizado, en territorio nacional o en roaming, en la Solicitud de Alta así como en <http://soporte.oigaa.com/contratos/tarifas>. Cualquier cambio posterior realizado en dichas tarifas será comunicado al CLIENTE que podrá consultarlas en su Área de Usuario y en su factura. Es responsabilidad del CLIENTE consultar las tarifas de roaming aplicables en cada momento previo a la realización de un viaje al extranjero y que varían en función del país de destino.

3.7. Si el CLIENTE adquiere un terminal móvil financiado o en condiciones especialmente ventajosas o a precio promocional junto con la contratación del Servicio, serán de aplicación las condiciones particulares que correspondan en cada momento según la oferta de VOZTELECOM.

### 4. FACTURACIÓN Y PAGO

4.1. Todas las facturas por los Servicios serán adeudadas y pagaderas dentro del plazo de pago indicado en la factura (la 'Fecha de Vencimiento'), sin necesidad de reclamación. Por defecto, en el momento de la Solicitud de Alta, el CLIENTE proveerá a VOZTELECOM un número de cuenta bancaria en la cual serán cargados por domiciliación directa las cantidades facturadas, firmando a tal efecto un Adeudo Domiciliado SEPA Core. El CLIENTE se compromete a comunicar la domiciliación de los cargos por los Servicios de VOZTELECOM a su entidad bancaria, autoriza expresamente a VOZTELECOM para realizar dichos cargos en su cuenta bancaria y se obliga a mantener su cuenta bancaria con fondos suficientes para cubrir los pagos. El CLIENTE podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al CLIENTE para modificar el medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico mercantil y acordes a la política de riesgos de la compañía. Serán de cargo del CLIENTE todos los gastos derivados del pago de la factura.

4.2. Cualquier cantidad no recibida por VOZTELECOM en la Fecha de Vencimiento de la factura se considerará vencida. Por cualquier cantidad vencida se devengará el interés legal de demora vigente al momento de su vencimiento, interés que se acumulará mensualmente así como una comisión por impago de hasta un máximo de diez (10) Euros y cuyo importe vigente podrá ser consultado por el CLIENTE a través del Servicio de Atención al CLIENTE. Los intereses continuarán devengándose sin perjuicio de la terminación o resolución de este Contrato por cualquier motivo.

4.3. El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período superior a un (1) mes desde la presentación a éste de la factura correspondiente, VOZTELECOM podrá, previo aviso al CLIENTE, con dos (2) días hábiles de antelación, suspender temporalmente los Servicios, sin perjuicio de que, junto con las cantidades impagadas, se devenguen también los intereses de demora. Sin perjuicio de la suspensión, se seguirán aplicando todos los cargos por el mantenimiento de los Servicios en tanto que el Contrato no sea definitivamente resuelto. Los Servicios no serán restablecidos hasta que el CLIENTE no proceda al pago de la todas las cantidades adeudadas, incluidos intereses de demora y otros gastos relativos al cobro en los que VOZTELECOM haya incurrido. En caso de retraso en el pago de cualquiera de los cargos o facturas de los Servicios por un

período superior a tres (3) meses o en caso de suspensión temporal en dos (2) ocasiones por mora en el pago VOZTELECOM podrá, previo aviso con quince (15) días hábiles de antelación, interrumpir definitivamente los Servicios y resolver el Contrato.

4.4. VOZTELECOM podrá solicitar al CLIENTE la constitución de un depósito de garantía, tanto en el momento de la contratación de los Servicios como en cualquier momento de la vigencia del Contrato en los supuestos en los que (i) el CLIENTE hubiera dejado impagadas una o varias facturas relativas a otro u otros contratos anteriores o vigentes con VOZTELECOM o con cualquier otro operador; (ii) si el CLIENTE incurriera de modo reiterado en retraso en el pago de las facturas; (iii) en cualquier otro supuesto que VOZTELECOM lo considere adecuado de acuerdo a su política de riesgos de CLIENTES. La constitución del depósito de garantía, en su caso, deberá realizarse en efectivo o mediante aval bancario y su importe será facilitado por VOZTELECOM al CLIENTE en el momento de requerimiento del depósito.

Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los quince (15) días siguientes al requerimiento por parte de VOZTELECOM, este último se encontrará facultado para rechazar la solicitud de contratación del CLIENTE, restringir las llamadas salientes o suspender los Servicios. Si transcurrido un nuevo plazo de diez (10) días desde un segundo requerimiento, el CLIENTE no efectuara el depósito, VOZTELECOM podrá darle de baja en el Servicio y resolver el Contrato.

VOZTELECOM procederá a la devolución del depósito en el plazo de quince (15) días a contar desde el momento en que se cumplan todas las circunstancias establecidas a continuación: (i) que quede acreditado que en el plazo de un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago; y (ii) que VOZTELECOM tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas por el CLIENTE.

4.5. El CLIENTE, en caso de disconformidad total o parcial con una factura de VOZTELECOM, podrá reclamar en el plazo de un (1) mes desde su Fecha de Vencimiento, indicando el detalle del precio discutido y aportando la documentación necesaria para resolver la reclamación. Transcurrido dicho plazo, los conceptos facturados tendrán el carácter de firmes en ausencia de error manifiesto. Si, en virtud de la revisión de las cantidades, VOZTELECOM acepta la reclamación del CLIENTE, VOZTELECOM descontará la cantidad indebida o erróneamente facturada en la factura del mes inmediatamente posterior.

4.6. Finalizado o resuelto el Contrato, VOZTELECOM enviará al CLIENTE una factura final por los Servicios consumidos que estuvieran pendientes de facturación hasta la fecha de resolución del Contrato, incluyendo cualquier Compensación que fuera aplicable, y que el CLIENTE estará obligado a abonar.

## 5. ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SERVICIO

5.1. El CLIENTE dispondrá de unas credenciales privadas de acceso a su Área de Usuario a través de [www.voztele.com](http://www.voztele.com) que le permiten realizar diversas gestiones como configurar, activar y desactivar prestaciones adicionales, contratar diferentes servicios así como establecer los límites de consumo para cada móvil. El CLIENTE se obliga expresamente a mantener dichas credenciales en la más estricta confidencialidad, así como a modificar su contraseña de acceso con una periodicidad no superior a un año e informar inmediatamente a VOZTELECOM en caso de tener indicios de un uso no autorizado de dichas credenciales.

5.2. Si el CLIENTE hace uso del Área de Usuario para la contratación de servicios adicionales, las condiciones económicas aplicables serán las que se especifiquen en el momento de su contratación y que el CLIENTE deberá aceptar. El CLIENTE reconoce la plena validez y eficacia jurídica de la contratación así realizada por su parte habiendo accedido al Área de Usuario con sus credenciales y acepta que los servicios adicionales que contrate pasarán a serle facturados y cobrados mensualmente junto con el resto de los Servicios contratados por el CLIENTE.

5.3. A través de la herramienta de Gestión de Límites disponible en el Área de Usuario, el CLIENTE puede aplicar límites de consumo de minutos o datos mensuales a cada móvil que podrá modificar siempre que lo necesite durante el mes en curso o el siguiente mes.

5.4. Si el CLIENTE define un límite de minutos para un móvil, los minutos asignados podrán ser utilizados para las llamadas realizadas a cualquier destino, y las llamadas realizadas en roaming dentro de los países de la UE (Zona 1). Superado el límite de minutos asignado a cada móvil, solo será posible recibir llamadas entrantes y realizar llamadas a servicios de emergencia e internas (solo numeraciones que empiecen con 4 ó 40 cuando el Servicio de Telefonía Asociado es Centrex y Direct).

5.5. Si el CLIENTE define un límite de datos para un móvil, los datos asignados podrán ser utilizados para navegar por Internet a alta velocidad en territorio nacional y en roaming dentro de los países de la UE (Zona 1). Superado el límite de datos a alta velocidad asignado a cada línea móvil, solo será posible seguir navegando a velocidad reducida de 128kbps hasta un segundo límite que se establece en 100MB cuando el primer límite de alta velocidad es inferior a los 500MB, o bien en 500MB cuando el primer límite de alta velocidad es igual o superior a 500MB. Superado el segundo límite de datos adicionales de 128kbps, se reduce la velocidad de navegación hasta un máximo de 16kbps hasta el siguiente mes.

La navegación a velocidades reducidas de 128kbps o 16kbps no consumen del total de datos incluidos en la bolsa compartida que disponga el CLIENTE ni tampoco se facturarán bajo la modalidad de pago por consumo.

## 6. POLÍTICA DE USO RAZONABLE DEL SERVICIO MÓVIL

6.1. El Servicio está destinado al CLIENTE en su calidad y como usuario final del mismo, y el contrato no ampara ni la reventa de tráfico telefónico, ni la comercialización por cualquier medio del mismo sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de VOZTELECOM. Asimismo, la contratación del Servicio no ampara o legitima la actuación o intervención del CLIENTE y/o la utilización del Servicio por éste último, como o en calidad de operador móvil virtual, o figuras afines que en ningún caso podrán entenderse comprendidas dentro del objeto del contrato. Por consiguiente, el

CLIENTE se abstendrá de manipular o alterar por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la destinatario final del mismo.

El CLIENTE deberá hacer un uso razonable y correcto del Servicio, de acuerdo a dicho destino y en consecuencia el contrato no ampara actuaciones ilícitas, ni la reventa del servicio ni prácticas prohibidas ni que consistan en un uso fraudulento del Servicio, que incluirá, a de modo enunciativo y no limitativo, el 'simboxing' y/o cualquier práctica similar o análoga, y que podrán comportar la suspensión o interrupción del Servicio.

El Servicio referido al consumo de datos no está concebido para ser usado de forma artificial o en máquinas sino por el tráfico que realicen las personas dependientes del CLIENTE por lo que VOZTELECOM se reserva el derecho de limitar completamente el consumo de datos de la línea si se detecta que se está haciendo un uso inadecuado de la conexión de datos de 16kbps, en cuyo caso, VOZTELECOM notificará previamente al CLIENTE dicha situación.

6.2. VOZTELECOM aplica la siguiente configuración inicial a todas las líneas móviles dadas de alta, que podrá ser modificada por el CLIENTE a través del Área de Usuario o mediante el Servicio de Atención al Cliente de VOZTELECOM:

- Límite de minutos desactivado (sin límite).
- Límite de datos para navegar.
- Roaming de voz y datos desactivado.
- Bloqueo de llamadas a Servicios de Tarificación Adicional, incluyendo los SMS Premium.

El desbloqueo del acceso a numeración de Servicios de Tarificación Adicional requerirá solicitud expresa a tal efecto firmada por parte del CLIENTE y dirigida al Servicio de Atención al Cliente a través del email [soporte@voztele.com](mailto:soporte@voztele.com). No podrá desbloquearse el servicio de SMS Premium puesto que VOZTELECOM no lo presta y no estará disponible en ningún caso.

6.3. El Servicio de VOZTELECOM única y exclusivamente está destinado, como condición esencial a clientes residentes en territorio nacional sin entenderse en ningún caso que se trata de una oferta para usuarios residentes en países distintos. VOZTELECOM podrá rechazar el alta como CLIENTE o resolver el contrato desde el momento que tenga conocimiento de que el CLIENTE no cumple con este requisito.

El Servicio no ampara la utilización abusiva o anómala del servicio de roaming y en todo caso VOZTELECOM se reserva la solicitud y aplicación de recargos por roaming en caso de que el CLIENTE no acredite su residencia o vinculación estable con el territorio nacional o riesgo de utilización abusiva o anómala, y, si los costes de roaming no fueran sostenibles. El CLIENTE podrá utilizar su línea móvil en el extranjero para el uso del servicio en itinerancia o en roaming de acuerdo con la siguiente política de uso razonable de VOZTELECOM:

6.3.1. El uso del Servicio en roaming está concebido para viajes eventuales y no para un uso permanente en el extranjero, de manera que VOZTELECOM podrá exigir al CLIENTE que acredite su residencia estable en territorio nacional si se detecta que el CLIENTE consume más del 50% de su tráfico en roaming durante 4 meses consecutivos, o incluso podrá limitar el uso de la línea si se aprecia un consumo abusivo.

6.3.2. Adicionalmente, se establece un límite de utilización del servicio o tráfico en roaming de 30 días consecutivos en el extranjero. Superado este límite VOZTELECOM se reserva aplicar recargo de 5 céntimos de euros por min, MB o SMS. Este recargo será notificado por SMS al usuario siempre que use el servicio Móvil en itinerancia.

6.3.3. Los datos incluidos en la modalidad del Servicio contratada se suman en una bolsa compartida, de manera que el total de datos incluidos podrán ser utilizados para navegar por Internet desde móviles en roaming dentro de los países de la UE (Zona 1). Si se supera el total de datos incluidos en la bolsa compartida o se navega en otras zonas de roaming no incluidas (Zona 2 y 3) se aplicará tarifa de pago por consumo con un límite mensual de 50 euros por línea móvil que el CLIENTE podrá solicitar expresamente su ampliación al Servicio de Atención al Cliente. A modo informativo y de forma gratuita, el CLIENTE recibirá un SMS al alcanzar el 80% y el 100% del mencionado límite.

6.3.4. El CLIENTE solo podrá tener de forma simultánea 5 líneas móviles activas para su uso en roaming. Si el CLIENTE necesita disponer de más de 5 líneas activas al mismo tiempo, el CLIENTE deberá solicitarlo expresamente al Servicio de Atención al Cliente y depositar una fianza de 100 euros por cada línea móvil adicional. Estas fianzas son devueltas al CLIENTE cuando se desactiva el roaming en las líneas adicionales.

## 7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE COMO USUARIO

7.1. El CLIENTE como usuario final de servicios de comunicaciones electrónicas ostenta los derechos y obligaciones previstos en la Ley General de Comunicaciones y su desarrollo reglamentario. Entre otros previstos en la normativa y estas condiciones, el CLIENTE tiene los siguientes derechos:

- a) Derecho a la conservación del número telefónico móvil asignado por VOZTELECOM o que el CLIENTE ha portado a VOZTELECOM, solicitando la portabilidad a otro operador de telefonía móvil. Salvo que el CLIENTE resuelva el Contrato y todos los Servicios de acuerdo con las cláusulas del mismo, si el CLIENTE solicita una portabilidad para algunos números, el Contrato se mantendrá vigente respecto de los demás Servicios que el CLIENTE tuviera contratado.
- b) Solicitar gratuitamente la desconexión de los servicios de llamadas internacionales, los servicios de tarificación adicional u otros de tarifas superiores que se realizará en un máximo de 10 días desde la recepción de la solicitud del CLIENTE.
- c) A la facturación detallada, sin perjuicio de solicitar facturas no desglosadas.
- d) A detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero.
- e) A impedir la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada salvo que se trate de llamadas de emergencia a través del número 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia, sin perjuicio de las condiciones reglamentarias sobre la visualización, restricción y supresión de la identificación de la línea de origen y conectada. No podrá ejercerse este derecho temporalmente cuando el abonado a la línea

de destino haya solicitado la identificación de las llamadas maliciosas o molestas realizadas a su línea.

f) A impedir la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada, sin perjuicio de las condiciones reglamentarias sobre la visualización, restricción y supresión de la identificación de la línea de origen y conectada.

## 7.2. Son obligaciones del CLIENTE:

a) Satisfacer a VOZTELECOM la contraprestación económica por el suministro del servicio y cumplir el resto de condiciones contractuales. Su incumplimiento conllevará la aplicación de las consecuencias previstas en estas Condiciones y las Condiciones Generales Comunes de VOZTELECOM en relación a las suspensión o interrupción definitiva del servicio por impago.

b) Utilizar el servicio para los fines previstos en el contrato.

c) Utilizar de aparatos y equipos autorizados cuya conformidad haya sido evaluada según la normativa vigente sobre evaluación de la conformidad de aparatos de telecomunicaciones y configurarlos correctamente.

d) Suministrar los datos personales exigidos por la legislación vigente a efectos de la obligación de identificación en la contratación y conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

## 8. CALIDAD DEL SERVICIO Y POLÍTICA DE COMPENSACIONES

8.1. VOZTELECOM pone a disposición del CLIENTE los SLAs accesibles en <http://soporte.oigaa.com/contratos/sla> y se compromete a prestar el servicio de soporte y de mantenimiento previsto en el SLA y a indemnizarle, mediante abono en su factura, con los importes referidos en dicho SLA en relación al tiempo de suministro de la conexión inicial o provisión del Servicio, siempre que el CLIENTE lo solicite previamente.

8.2. VOZTELECOM no realiza ninguna gestión sobre el tráfico que pueda afectar a la calidad del acceso a Internet, a la intimidad de los usuarios o a la protección de sus datos personales. VOZTELECOM presta el servicio como operador móvil virtual y dispone de la misma cobertura que el operador de red.

VOZTELECOM ofrece una serie de bonos u oferta paquetizada con diferentes volúmenes de tráfico y a la velocidad máxima que en cada momento se pueda cursar que depende de la capacidad de las celdas del operador de red y de la tecnología de acceso del teléfono móvil. Al iniciar el mes cada línea dispone de un límite ampliable de consumo de datos de móvil a alta velocidad y de un límite invariable de consumo de datos a baja velocidad. Superado el límite a alta velocidad, ésta se reduce a 128Kb hasta que se agota el límite de baja velocidad. Superado este segundo límite, la velocidad se reducirá a 16Kb hasta el primer día del mes siguiente en que se reestablece el límite de datos a máxima velocidad.

8.3. Para interrupciones programadas de los Servicios por actualizaciones en el Software, en los equipos o en las redes, VOZTELECOM preavisará al CLIENTE con al menos 24 horas de antelación e intentará programar tales interrupciones causando las menores molestias para el CLIENTE. El CLIENTE no tendrá derecho a ninguna compensación por interrupciones programadas.

8.4. VOZTELECOM no es responsable de las interrupciones o averías que estén fuera del control de VOZTELECOM o cualquier otro suceso o causa de fuerza mayor. VOZTELECOM no está obligado a abonar ninguna compensación u otra forma de remuneración al CLIENTE derivada de las causas indicadas en este párrafo.

8.5. En caso de interrupción temporal del tal Servicio, el CLIENTE tendrá derecho a ser compensado con la mayor de las siguientes cantidades:

- El promedio del importe facturado por VOZTELECOM por el Servicio interrumpido, durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de que el Servicio contratado por el CLIENTE tuviera una antigüedad inferior a tres (3) meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivamente realizado.
- Cinco (5) veces la cuota mensual de abono al Servicio vigente en el momento de la interrupción, prorrateada por el tiempo de duración de ésta.

Si la cantidad a compensar mencionada anteriormente excede de un (1) euro, VOZTELECOM procederá al pago automático de la misma en la factura siguiente, donde se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al CLIENTE.

Cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, VOZTELECOM se limitará a compensar de forma automática al CLIENTE con la devolución del importe de la de la cuota de abono mensual del Servicio y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Ninguna de las compensaciones previstas en esta cláusula para cualquier Servicio se aplicará si concurre alguna de las causas siguientes:

- a) Uso incorrecto o inadecuado del Servicio o sus Funcionalidades por parte del CLIENTE.
- b) Incumplimiento grave del CLIENTE de las condiciones contractuales, especialmente en caso de fraude o mora en el pago.
- c) Por daños en la red debidos a la conexión por el CLIENTE de equipos o terminales no homologados para el Servicio contratado y/o por la normativa vigente.
- d) Por resolución administrativa o judicial.
- e) Por interrupciones programadas y notificadas al CLIENTE con antelación.
- f) Por interrupciones por motivos de fuerza mayor o que escapen del control de VOZTELECOM.

## 9. ACTIVACIÓN, SUSPENSIÓN Y DURACIÓN DEL SERVICIO

9.1. El CLIENTE acepta expresamente que el procedimiento de activación y configuración del servicio Móvil se efectuará de conformidad con lo previsto en el Anexo de Condiciones de Activación y Configuración del Servicio, el cual se incorpora a las presentes Condiciones Generales Específicas formando parte integrante de las mismas y aceptando el CLIENTE dicho anexo en su totalidad.

9.2. El Contrato tiene un plazo de duración inicial indefinido y se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas previstas en las Condiciones Generales Comunes; y, en particular, por voluntad del CLIENTE comunicándolo a VOZTELECOM, con una antelación mínima de dos (2) días naturales al momento en que hubiera de surtir efecto la resolución, por correo postal a la dirección C/ Artesans 10 - 08290 Cerdanyola del Vallès o electrónico a la dirección [bajas@voztele.com](mailto:bajas@voztele.com) mediante documento firmado por el CLIENTE o por su legal representante de ser una persona jurídica.

9.3. El cambio de modalidad a otra distinta no se considerará una resolución del contrato. No obstante, si la modalidad hacia la que el CLIENTE cambie el Servicio es una modalidad inferior en cuota, el CLIENTE estará obligado a abonar las cuotas mensuales correspondientes a la modalidad de origen durante los plazos previstos desde el momento en que se produzca el cambio.

9.4. VOZTELECOM podrá suspender temporalmente el Servicio o bien proceder a su interrupción definitiva por falta de pago, de conformidad con los procedimientos de suspensión temporal e interrupción definitiva previstos en las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VOZTELECOM. En dicho caso, si el CLIENTE solicitara una reactivación del Servicio deberá abonar el importe correspondiente en concepto de cargo por reactivación.

9.5. VOZTELECOM podrá también suspender los Servicios o cancelar parcial o totalmente este Contrato, resolviéndolo en cualquier momento por los siguientes motivos que serán considerados por las partes como justas causa de resolución:

- a) Incumplimiento esencial o reiterado por parte del CLIENTE de cualquier disposición del Contrato. Se entenderá como incumplimiento reiterado la existencia de tres (3) o más casos de incumplimiento en un periodo continuado de seis (6) meses o inferior a seis (6) meses.
- b) Impago o retraso en el pago por parte del CLIENTE o falta de constitución de depósito de garantía.
- c) Si VOZTELECOM se viera obligada a resolver el Contrato por orden, resolución o requerimiento de un órgano competente.
- d) Si VOZTELECOM fuera incapaz de suministrar los Servicios debido a cualquier causa ajena a su voluntad.
- e) Si el CLIENTE lleva a cabo cualquier actuación que comprometa o pueda comprometer la estabilidad, seguridad u operabilidad de la red de VOZTELECOM o perturbe su funcionamiento y/o la prestación del Servicio al CLIENTE o a terceros.
- f) Si el CLIENTE hace un mal uso o uso inadecuado del Servicio o del Software, o si el uso realizado por el CLIENTE es abusivo o ilegal o incumple cualquier normativa aplicable.
- g) Si se produjera una modificación normativa conforme a lo previsto en estas Condiciones.
- h) En caso de que la prestación del servicio devenga imposible o VOZTELECOM no esté en condiciones de prestar el servicio con la calidad habitual debido a causas técnicas fuera de su control.
- i) En caso de que el CLIENTE sea una persona jurídica, y se produzca la extinción de la personalidad jurídica del CLIENTE. La presente causa de suspensión y/o resolución del Contrato no resultará aplicable en aquellos casos en que se produzca una sucesión en dicha personalidad jurídica por parte de un tercero (por ejemplo, pero no limitadamente en casos de fusión o absorción del CLIENTE por un tercero, o en otros supuestos análogos).
- j) Por cualquier otra causa o incumplimiento expresados en estas Condiciones o las Condiciones Comunes a los Servicios de VOZTELECOM .

9.6. VOZTELECOM podrá cargar una cuota de cincuenta (50) Euros en concepto de reconexión de los Servicios al CLIENTE que hubiera incurrido en alguna de las conductas referidas en la cláusula anterior, y decida volver a contratar los Servicios, si ello fuera posible.

9.7. Si VOZTELECOM tuviera sospechas fundadas respecto a la existencia de un uso fraudulento o abusivo del Servicio o de cualquiera de sus Funcionalidades y/o del Software, o de la intención de defraudar sobre el uso del Servicio o del Software, o si VOZTELECOM recibe una denuncia de fraude en relación con el uso del Servicio o del Software por el CLIENTE, VOZTELECOM podrá: (i) rechazar cualquier llamada realizada por el CLIENTE que pudiera ser considerada fraudulenta o abusiva; y/o, (ii) suspender o interrumpir definitivamente, el Servicio o alguna de sus Funcionalidades para el CLIENTE, sin perjuicio del derecho reservado a favor de VOZTELECOM de ejercitar las acciones y exigir las compensaciones que legalmente le correspondan; y/o (iii) denunciar los presuntos hechos fraudulentos ante las autoridades competentes; y/o (iv) adoptar las medidas legales que estén a su alcance para impedir o poner fin al fraude.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

10.1. VOZTELECOM presta servicios únicamente a empresas y/o profesionales, por lo que no realiza tratamiento de datos de carácter personal en la prestación de sus Servicios. Aún así, en el caso de que el CLIENTE facilite información susceptible de considerarse como dato personal, el CLIENTE autoriza expresamente a VOZTELECOM para que lleve a cabo el tratamiento de los datos personales, con la finalidad de activar y prestar los Servicios contratados y demás finalidades indicadas en las Condiciones Generales Comunes y Específicas de cada Servicio y/o las recogidas a continuación:

- a) Incorporar los datos personales del CLIENTE a un fichero automatizado bajo la titularidad y responsabilidad de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.
- b) Prestar los Servicios y realizar la gestión, el mantenimiento, desarrollo, atender las incidencias, postventa de la relación contractual y la activación de los Servicios y las Funcionalidades seleccionados por el CLIENTE.
- c) Facturar al CLIENTE por los Servicios y Funcionalidades utilizadas y realizar acciones de recobro.
- d) Gestionar las operaciones de VOZTELECOM y registrar las interacciones con el CLIENTE, la supervisión y el control de calidad de la atención al CLIENTE, las relaciones con sus distribuidores, franquiciados e instaladores o integradores.
- e) Cumplir con las obligaciones establecidas en las leyes aplicables a los Servicios prestados.

En los mismos términos, el representante del CLIENTE, consiente que sus datos personales sean incorporados a un fichero automatizado de VOZTELECOM y tratados por ésta con las mismas finalidades anteriormente descritas.

10.2. Todos los datos incluidos en la Solicitud de Alta han sido facilitados directamente por el CLIENTE o su legal representante, por lo que la responsabilidad sobre la autenticidad de los mismos corresponde, directa y exclusivamente, al CLIENTE. VOZTELECOM podrá comprobar la solvencia del CLIENTE, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a informes de entidades financieras y/o ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el CLIENTE. El CLIENTE autoriza con la firma de la Solicitud de Alta el tratamiento automatizado y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los servicios.

10.3. El CLIENTE o su legal representante, también otorgan su consentimiento expreso para recibir comunicaciones comerciales de VOZTELECOM, promocionando otros productos y servicios de VOZTELECOM que pueden resultarle de interés relacionados con los Servicios que presta VOZTELECOM. El CLIENTE en cualquier momento podrá, a través del Servicio de Atención al CLIENTE de VOZTELECOM, revocar su consentimiento para recibir comunicaciones comerciales. VOZTELECOM podrá tratar los datos de tráfico con fines de promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o para la prestación de servicios con valor añadido, en la medida y durante el tiempo necesarios para la prestación de tales servicios o su promoción comercial, siempre y cuando el CLIENTE haya dado su consentimiento.

10.4. Según el caso, VOZTELECOM tratará datos personales, tales como los incluidos en la Solicitud de Alta así como datos de tráfico, el número telefónico del CLIENTE, los números llamados, la fecha, la duración, el tiempo y extensión de las llamadas, la red desde donde se origina la comunicación y en donde termina, el tráfico de datos enviado o recibido, y el principio, final y duración de la conexión, para la correcta facturación de los Servicios.

De acuerdo con lo establecido en la normativa de conservación de datos, VOZTELECOM informa al CLIENTE de la obligación de VOZTELECOM de conservar los datos de tráfico y facturación generados o tratados en el marco de la prestación de los Servicios de comunicaciones electrónicas de VOZTELECOM. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados de acuerdo con la ley, cuando los mismos les sean requeridos a VOZTELECOM mediante autorización judicial, con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de un delito grave contemplado en el Código Penal o en las leyes penales especiales.

El consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico en relación con la prestación de servicios de valor añadido junto con los Servicios, cuando estos estuvieran disponibles en la red de VOZTELECOM, se considerará otorgado desde el momento de la solicitud, uso o acceso por parte del CLIENTE a dichos servicios de valor añadido.

10.5. En caso de que datos de las personas colaboradoras, dependientes, empleados, clientes y/o personas de contacto del CLIENTE puedan ser conocidos por VOZTELECOM, la responsabilidad de la obtención del correspondiente consentimiento será única y exclusivamente del CLIENTE, respondiendo éste frente a VOZTELECOM de cualquier inobservancia de sus obligaciones al respecto, incluidas sanciones, indemnizaciones o gastos judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar.

Dichos datos serán tratados por VOZTELECOM como encargada de tratamiento para posibilitar la prestación de los servicios y en su caso bajo las instrucciones del CLIENTE y/o según las Condiciones Específicas de cada Servicio siendo este último responsable de las obligaciones correspondientes en materia de protección de datos.

10.6. VOZTELECOM garantiza que mantendrá la confidencialidad de los datos proporcionados, y que no se usarán para fines distintos a los ya expresados. Para la utilización de los datos del CLIENTE con cualquier otra finalidad, VOZTELECOM requerirá previamente el consentimiento del CLIENTE. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que el CLIENTE haya solicitado portabilidad de numeración desde o hacia otro operador, el CLIENTE acepta expresamente que sus datos podrán ser cedidos a otros operadores o terceros involucrados y cuya intervención sea necesaria en el proceso de portabilidad así como a la entidad de referencia encargada de la gestión de las portabilidades a los efectos de posibilitar su tramitación. En caso de que el CLIENTE haya contratado un servicio que requiera los servicios de un operador de acceso distinto a VOZTELECOM, acepta expresamente que sus datos podrán ser cedidos al operador de acceso con la finalidad de activar el servicio contratado.

Los datos personales del CLIENTE no serán cedidos por VOZTELECOM a otras empresas sin el consentimiento previo del CLIENTE, salvo que dicha transferencia fuera legalmente posible en los supuestos previstos en esta Condiciones procediéndose a la cesión de datos personales conforme a la Ley.

El CLIENTE consiente expresamente que sus datos de carácter personal puedan ser comunicados a las entidades que forman parte de su grupo societario, VOZTELECOM COMUNICACIÓN INTELIGENTE S.L.U. y VOZTELECOM PUNTOS DE SERVICIO S.L.U., para ser incorporados y tratados en sus ficheros con la finalidad exclusiva de realizar labores de información, publicidad, promociones u ofertas comerciales, personalizadas o no y, en general para la realización de una gestión integrada de los productos y servicios del grupo societario de VOZTELECOM, así como para que el CLIENTE pueda recibir información técnica, comercial, informativa o cualquier otra de dichas sociedades, teniendo este consentimiento siempre carácter revocable sin efectos retroactivos. Asimismo el CLIENTE consiente expresamente en que sus datos puedan ser objeto de comunicación y transferencia internacional a su filial denominada VOZTELECOM MAROC S.A.R.L.A.U. sita en Marruecos, autorizada por la Agencia Española de Protección de Datos, con la finalidad de realizar labores de atención al CLIENTE, gestión de operaciones, resolución de incidencias y soporte comercial al CLIENTE.

VOZTELECOM informa al CLIENTE que determinados datos personales podrán ser cedidos a los servicios de emergencia, si así fueran solicitados por éstos, siempre y cuando dichos datos estén disponibles.

10.7. El CLIENTE puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición remitiendo su petición por escrito a C/Artesans 10, 08290 – Cerdanyola del Vallès o por correo electrónico a la dirección [lopd@voztele.com](mailto:lopd@voztele.com), adjuntando los documentos que legalmente sean necesarios para acreditar su identificación como titular de los datos.

10.8. Cuando el CLIENTE haya contratado tal Servicio, VOZTELECOM informa al CLIENTE de la posibilidad, si así lo desea, que sus datos de contacto básicos (nombre y apellidos, Número STDP y dirección postal) se comuniquen a la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC), para que ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que elaboran las guías y las entidades que provean servicios de información o consulta, solicitándolo expresamente y por escrito al Servicio de Atención al CLIENTE de VOZTELECOM. Mediante dicha solicitud, el CLIENTE consiente y autoriza expresamente a VOZTELECOM para comunicar los datos de contactos básicos del CLIENTE y cualquier otro dato que el CLIENTE expresamente desee que figure en las guías.

El CLIENTE también podrá, en cualquier momento, solicitar gratuitamente a VOZTELECOM que sus datos sean excluidos, en todo o en parte, de dichos servicios de información y guías de abonado solicitándolo expresamente al Servicio de Atención al CLIENTE. El CLIENTE podrá solicitar de la misma forma que se rectifiquen o modifiquen los datos personales que hubieran sido incluidos en las guías y servicios de información cuando los mismos sean incorrectos o incompletos, y solicitar que sus datos personales incluidos en las guías y servicios de información no puedan utilizarse para fines comerciales de terceros. En todo caso, el CLIENTE podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición con respecto a los datos que figuren en los servicios y guías de abonados.

10.9. El CLIENTE acepta que, en caso de impago de cualesquiera cantidades adeudadas a VOZTELECOM en virtud del contrato, los derechos de crédito puedan ser cedidos de forma que, siempre que se trate de deudas ciertas, vencidas y exigibles, y previo requerimiento de pago por parte de VOZTELECOM, sus datos personales sean cedidos a terceras entidades para acciones de recobro y/o encargadas de la elaboración y llevanza de registros de impagados tales como ASNEF u otros similares.

## 11. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

11.1. VOZTELECOM pone a disposición del CLIENTE un Servicio especializado de Atención por vía telefónica (llamada gratuita al 2222 exclusivo para móvil o 900 900 019) y correo electrónico ([sopORTE@voztele.com](mailto:sopORTE@voztele.com)) con objeto de atender sugerencias, dudas y/o peticiones de información respecto a los Servicios y su utilización, solicitar cambios en su configuración, y atender y resolver quejas, reclamaciones o cualquier incidencia contractual. El horario de atención al CLIENTE será el aplicable en función de la Modalidad de Servicio contratada por el CLIENTE, y, en defecto de previsión expresa en las mismas, será de lunes a viernes de 08:00 a 22:00 (festivos incluidos) y sábados y domingos de 09:00 a 19:00. El CLIENTE también podrá dirigirse a VOZTELECOM por escrito a C/Artesans 10, 08290 - Cerdanyola del Vallès. De estar en roaming, el CLIENTE podrá contactar de forma gratuita a través del teléfono +34 602 252 222.

VOZTELECOM facilitará al CLIENTE la información sobre los Servicios y sus funcionalidades, precios, mantenimiento de los Servicios y del Equipamiento, instalación y funcionamiento del Software, y sobre cualquier otra información necesaria y conveniente para una adecuada prestación de los Servicios, a través del Sitio Web de VOZTELECOM y/o a través del Servicio de Atención al CLIENTE.

11.2. VOZTELECOM asignará un número de referencia a cada reclamación recibida que será comunicado al CLIENTE, y le dará respuesta por el mismo medio utilizado por el CLIENTE. El CLIENTE tendrá también derecho a recibir, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la reclamación.

El CLIENTE podrá reclamar en relación con la prestación del Servicio o por cualquier discrepancia entre el rendimiento real del servicio de acceso a internet referido a la velocidad u otros parámetros de calidad indicados por VOZTELECOM, al Servicio de Atención al CLIENTE, por teléfono o por escrito dirigiéndose a la dirección de VOZTELECOM, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. Sólo si el CLIENTE es una persona física y no una persona jurídica ni una empresa, y no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de VOZTELECOM en el plazo de un (1) mes, podrá acudir en los tres (3) meses siguientes a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones de la Secretaría de Estado.

11.3. La disconformidad del CLIENTE con la facturación de los servicios de tarificación adicional u otros servicios no podrá dar lugar a la suspensión ni interrupción de, exclusivamente, el servicio telefónico disponible al público, mientras la reclamación se esté sustanciando si el CLIENTE paga, justificándolo a VOZTELECOM, el importe adeudado excluyendo el importe en desacuerdo. En cualquier caso, ninguna queja o reclamación, incluso relativa a facturación, facultará al CLIENTE para rechazar el pago de ninguna factura pendiente o emitida con posterioridad, sin relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación.

## 12. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

12.1. VOZTELECOM podrá, comunicándolo al CLIENTE con una antelación mínima de un (1) mes, modificar el Contrato y sus Condiciones, incluyendo, en particular pero sin limitación, modificaciones en las tarifas y precios de los Servicios, en cualquier momento y sin el previo consentimiento del CLIENTE, por motivos técnicos o por cambios en la prestación de los Servicios o en la normativa, así como modificaciones que pudieran derivarse de códigos tipo aplicables o, en su caso, por decisiones corporativas estratégicas. La comunicación indicará la fecha de entrada en vigor de las modificaciones anunciadas y el derecho del CLIENTE a resolver el Contrato sin penalización alguna. Si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por VOZTELECOM, el CLIENTE no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien si el CLIENTE utiliza los Servicios (o cualquiera de sus Funcionalidades) con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada por VOZTELECOM, se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones propuestas. En caso de disconformidad con las modificaciones propuestas por VOZTELECOM, el Contrato quedará resuelto desde el momento en que el CLIENTE comunique a VOZTELECOM su voluntad de resolverlo anticipadamente.



12.2. De sobrevenir una acción regulatoria, medida legal o reglamentaria que, a juicio razonable de VOZTELECOM, prohíba, restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación total o parcial de los Servicios objeto del presente Contrato, VOZTELECOM estará habilitada para: (i) modificar los Servicios y/o el presente Contrato con la finalidad de adaptarse a la nueva situación; o (ii) resolver el Contrato.

12.3. El CLIENTE podrá solicitar copia de las condiciones actualizadas del Contrato. En caso de que el CLIENTE lo solicite, VOZTELECOM le remitirá copia de las mismas por escrito o por correo electrónico, sin coste alguno.

12.4. El CLIENTE será el único responsable de mantener sus datos personales correctamente actualizados en todo momento y se obliga a notificar cualquier modificación en los datos proporcionados a VOZTELECOM con suficiente antelación y por escrito. VOZTELECOM aplicará los cambios notificados por el CLIENTE en un máximo de 10 días. Los cambios relativos a titularidad del servicio o modificación de los productos contratados, serán aplicados en el siguiente ciclo de facturación.

12.5. El Contrato se concluye a título personal y no podrá ser cedido a un tercero. No obstante, previo aviso de quince (15) días naturales, VOZTELECOM podrá ceder, vender o transferir la titularidad de los Servicios a una compañía de su grupo o a un tercero y, en consecuencia, ceder el Contrato suscrito con el CLIENTE sin necesidad de recabar nuevo consentimiento del CLIENTE. Asimismo, el CLIENTE podrá solicitar un cambio de titular del Contrato a VOZTELECOM en el caso de que desee ceder el mismo a otra persona o entidad.

12.6. El CLIENTE persona física consiente expresamente que sus herederos o sucesores puedan designar al quien haya de sucederle como CLIENTE y autoriza y confiere el mandato a VOZTELECOM para la cesión de datos al que haya de sucederle, exonerando a VOZTELECOM de cualquier responsabilidad al respecto.

### **13. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

13.1. El Contrato, así como la validez y ejecución del mismo, se interpretará y ejecutará de conformidad con las leyes españolas. Si cualquier parte de estas Condiciones resulta anulada o inválida o no ejecutable por resolución judicial, el resto conservará su fuerza vinculante, y las cláusulas nulas serán reemplazadas por VOZTELECOM por otras que guarden la mayor identidad de propósito con las anuladas.

13.2. El Servicio tiene como destinatario un CLIENTE que, por sus características, pertenece al segmento de Empresas, ya sea persona jurídica o física, y que, por tanto no puede ampararse en la normativa de consumidores y usuarios.

13.3. Si las partes no se someten a mediación o no alcanzan un acuerdo, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, para la resolución de sus controversias se someterán a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

**© VOZTELECOM es una marca registrada de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.  
01/03/2018**

## ANEXO DE CONDICIONES DE ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO Móvil

### INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es definir los diferentes escenarios de instalación y las acciones a realizar por cada uno de los agentes implicados para cada uno de los escenarios.

Los puestos y líneas del Servicio Móvil no disponen de un precio de instalación estandarizado, a diferencia del resto de servicios, que pueda ser facturado a través de VOZTELECOM. Esto se debe a la gran variabilidad que puede haber en los escenarios de instalación y la facilidad relativa de la instalación de hardware.

### 1. NUEVA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL CON SERVICIO CENTREX

Dado que los puestos móviles del Servicio Centrex son extensiones de la centralita, la configuración de los servicios de centralita en las extensiones móviles está incluida en la instalación del propio Servicio Centrex.

#### 1.1. Requerimientos previos

Es responsabilidad del INSTALADOR verificar que los terminales móviles donde van a usarse las tarjetas SIM de VOZTELECOM son libres o han sido liberados.

VOZTELECOM no se hace responsable de la liberación de los terminales móviles ni de los inconvenientes producidos por el hecho de que el teléfono móvil no sea libre o esté liberado en el momento de la instalación.

#### 1.2. Logística

El envío de las tarjetas SIM, tanto las de uso como las de reemplazo, la documentación de uso de las mismas y los terminales móviles (si los hubiera) se hace usando el mismo envío que para el resto del material para la instalación del Servicio Centrex (terminales fijos, routers...).

#### 1.3. Configuración de los puestos móviles en la centralita

El INSTALADOR debe recoger los requerimientos de configuración en la centralita para cada una de las extensiones vinculadas con los puestos móviles de la misma forma en que lo hace con las extensiones fijas y entregar esta información al departamento de instalaciones en el mismo momento en que se entrega para los puestos fijos.

VOZTELECOM llevará a cabo la configuración en centralita de los puestos móviles al mismo tiempo que para los puestos fijos con el objetivo de que la integración sea completa en el momento de usar por vez primera los puestos móviles.

#### 1.4. Configuración de los datos móviles en el terminal móvil

APN: con cada una de las tarjetas SIM se envía una guía rápida de uso donde se especifica como configurar el APN, imprescindible para el uso de datos móviles con VOZTELECOM, para los diferentes sistemas operativos móviles. La configuración del APN puede hacerse:

- De forma manual, siguiendo las instrucciones de la guía.
- De forma remota desde el Área de Usuario, ya sea por parte del INSTALADOR o del CLIENTE.
- De forma remota por parte de VOZTELECOM.

Es responsabilidad del INSTALADOR, al terminar la instalación, verificar que todos los terminales que lo necesiten tengan configurados los datos móviles con VOZTELECOM.

Límite de datos: VOZTELECOM provisionará e instalará todos los puestos móviles con el límite de datos establecido en la oferta inicial. Superado este límite la velocidad de navegación se reduce a 128 Kbps. En tiempo de instalación, el INSTALADOR o el CLIENTE pueden solicitar modificar este límite. Por parte de VOZTELECOM el departamento de instalaciones será el encargado de realizar este cambio.

#### 1.5. Verificación del correcto funcionamiento del Servicio Móvil

Es responsabilidad del INSTALADOR verificar el correcto funcionamiento de las llamadas internas, las llamadas externas y las funcionalidades de centralita.

### 2. NUEVA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL CON SERVICIO CENTREX YA EXISTENTE

En este caso no se incluye instalación por parte de DISTRIBUIDOR. En caso de ser necesaria el CLIENTE deberá acordar las condiciones de la misma directamente con el DISTRIBUIDOR.

### 2.1. Requerimientos previos

Es responsabilidad del CLIENTE verificar que los terminales móviles donde van a usarse las tarjetas SIM de VOZTELECOM son libres o han sido liberados o delegar esta tarea al DISTRIBUIDOR previo acuerdo.

VOZTELECOM no se hace responsable de la liberación de los terminales móviles ni de los inconvenientes producidos por el hecho de que el teléfono móvil no sea libre o esté liberado en el momento de la instalación.

### 2.2. Logística

El envío de las tarjetas SIM, tanto las de uso como las de reemplazo, la documentación de uso de las mismas y los terminales móviles (si los hubiera) se hace directamente al CLIENTE.

### 2.3. Configuración de los puestos móviles en la centralita

El departamento de instalaciones de VOZTELECOM debe recoger los requerimientos de configuración en centralita para cada una de las extensiones vinculadas con puestos móviles de la misma forma en que lo hace con las extensiones fijas.

VOZTELECOM llevará a cabo la configuración en centralita de los puestos móviles.

### 2.4. Configuración de los datos móviles en el terminal móvil

**APN:** con cada una de las tarjetas SIM se envía una guía rápida de uso donde se especifica como configurar el APN, imprescindible para el uso de datos móviles con VOZTELECOM, para los diferentes sistemas operativos móviles. La configuración del APN puede hacerse:

- De forma manual, siguiendo las instrucciones de la guía.
- De forma remota desde el Área de Usuario, ya sea por parte del INSTALADOR o del CLIENTE.
- De forma remota por parte de VOZTELECOM.

Es responsabilidad del VOZTELECOM, al terminar la instalación, verificar que todos los terminales que lo necesiten tengan configurados los datos móviles con VOZTELECOM.

**Límite de datos:** VOZTELECOM provisionará e instalará todos los puestos móviles con el límite de datos establecido en la oferta inicial. Superado este límite la velocidad de navegación se reduce a 128 Kbps. En tiempo de instalación, el CLIENTE pueden solicitar modificar este límite. Por parte de VOZTELECOM el departamento de instalaciones será el encargado de realizar este cambio.

### 2.5. Verificación del correcto funcionamiento del Servicio Móvil

Es responsabilidad del VOZTELECOM, en colaboración con el CLIENTE, verificar el correcto funcionamiento de las llamadas internas, las llamadas externas y las funcionalidades de centralita.

## 3. NUEVA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL CON RESTO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA DE VOZTELECOM

En este caso no se incluye instalación por parte de DISTRIBUIDOR. En caso de ser necesaria el CLIENTE deberá acordar las condiciones de la misma directamente con el DISTRIBUIDOR.

### 3.1. Requerimientos previos

Es responsabilidad del CLIENTE verificar que los terminales móviles donde van a usarse las tarjetas SIM de VOZTELECOM son libres o han sido liberados o delegar esta tarea al DISTRIBUIDOR previo acuerdo.

VOZTELECOM no se hace responsable de la liberación de los terminales móviles ni de los inconvenientes producidos por el hecho de que el teléfono móvil no sea libre o esté liberado en el momento de la instalación.

### 3.2. Logística

El envío de las tarjetas SIM, tanto las de uso como las de reemplazo, la documentación de uso de las mismas y los terminales móviles (si los hubiera) se hace directamente al CLIENTE.

### 3.3. Configuración de las líneas móviles

### Servicio Office y Servicio Enterprise

El departamento de instalaciones de VOZTELECOM debe recoger los requerimientos de configuración de las líneas móviles. Las configuraciones a realizar (creación de números cortos en centralita del CLIENTE) no son imprescindibles para el correcto funcionamiento de las líneas móviles. VOZTELECOM llevará a cabo la configuración en centralita de las líneas móviles.

### Servicio Direct

No es necesaria la intervención del departamento de instalaciones de VOZTELECOM para el correcto funcionamiento de las líneas móviles.

### **3.4. Configuración de los datos móviles en el terminal móvil**

**APN:** con cada una de las tarjetas SIM se envía una guía rápida de uso donde se especifica como configurar el APN, imprescindible para el uso de datos móviles con VOZTELECOM, para los diferentes sistemas operativos móviles. La configuración del APN puede hacerse:

- De forma manual, siguiendo las instrucciones de la guía.
- De forma remota desde el Área de Usuario, ya sea por parte del INSTALADOR o del CLIENTE.
- De forma remota por parte de VOZTELECOM.

Es responsabilidad del VOZTELECOM, al terminar la instalación, verificar que todos los terminales que lo necesiten tengan configurados los datos móviles con VOZTELECOM.

**Límite de datos:** VOZTELECOM provisionará e instalará todos los puestos móviles con el límite de datos establecido en la oferta inicial. Superado este límite la velocidad de navegación se reduce a 128 Kbps. En tiempo de instalación, el CLIENTE pueden solicitar modificar este límite. Por parte de VOZTELECOM el departamento de instalaciones será el encargado de realizar este cambio.

### **3.5. Verificación del correcto funcionamiento del Servicio Móvil**

Es responsabilidad del VOZTELECOM, en colaboración con el CLIENTE, verificar el correcto funcionamiento de las llamadas internas, las llamadas externas y las funcionalidades de centralita.

© VOZTELECOM es una marca registrada de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.  
01/03/2018