

# CONDICIONS GENERALS ESPECÍFIQUES DEL SERVEI CONNECT DE VOZTELECOM

## 1. OBJECTE

**1.1.** Aquestes Condicions regulen la prestació al CLIENT, com a usuari final, per part de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U., d'ara endavant VOZTELECOM, amb CIF A-63102149 i domiciliada a C/Artesans 10 - 08290 Cerdanyola del Vallès, com a operador de comunicacions electròniques, del Servei d'Accés a Internet CONNECT prestat i gestionat per VOZTELECOM, d'ara endavant el Servei, en la modalitat de postpagament, així com els serveis addicionals relacionats amb l'esmentat Servei d'Accés a Internet d'acord amb el que s'estableixi en la modalitat de serveis i Oferta Comercial contractada pel CLIENT.

**1.2.** Amb la signatura i lliurament a VOZTELECOM de la Sol·licitud d'Alta del Servei pel CLIENT, aquest accepta expressament tots els annexos a aquesta Sol·licitud d'Alta que formen part del contracte com són: l'Ordre de domiciliació SEPA CORE, el Resum per Seu, les presents Condicions Generals Específiques del Servei (d'ara endavant les 'Condicions Generals Específiques') també disponibles a

<http://soporte.connect.oigaa.com/contratos/cgeconnectv15ca.pdf>, les Condicions Generals Comunes dels Serveis de VOZTELECOM (d'ara endavant les 'Condicions Generals Comunes') disponibles a <http://soporte.oigaa.com/contratos/cgcvoztelecomca.pdf>, i el SLA (Service Level Agreement - Acord de Nivell de Servei) aplicable al CLIENT disponible a <http://soporte.oigaa.com/contratos/sla>. El CLIENT declara conèixer i acceptar els càrrecs i imports derivats de la contractació del present servei, i s'obliga al seu pagament.

Tots els documents abans indicats formen part integrant del Contracte amb el CLIENT. Qualsevol discrepància entre els diferents documents que integren el contracte es resoldrà conforme al següent ordre de prevalença: (i) Sol·licitud d'Alta i els seus annexes i/o Condicions Particulars, (ii) Condicions Generals Específiques, (iii) SLA i (iv) Condicions Generals Comunes.

## 2. CONDICIONS DEL SERVEI

**2.1.** El Servei CONNECT de VOZTELECOM es presta en la modalitat d'accés indirecte i mitjançant les tecnologies que en cada moment estiguin disponibles (entre elles, xarxes basades en fibra i xDSL) i en funció de l'Oferta Comercial. El CLIENT autoritza a dur a terme els tràmits tècnics necessaris per activar el Servei d'Accés a Internet en la modalitat d'accés indirecte. Les diferents opcions, prestacions, velocitats i ample de banda disponibles, la cobertura del propi servei CONNECT i altres característiques del mateix dependran de la Modalitat de Serveis i de l'Oferta Comercial contractada pel CLIENT.

**2.2.** Per a la prestació del Servei d'Accés a Internet serà requisit previ i imprescindible que VOZTELECOM disposi de cobertura per a aquest servei a la demarcació territorial i ubicació geogràfica seleccionada pel CLIENT a la Sol·licitud d'Alta. El CLIENT podrà comprovar aquesta circumstància a través del Servei d'Atenció al CLIENT de VOZTELECOM. Les prestacions, velocitats i ample de banda disponibles a cada ubicació geogràfica dependran també de cada zona de cobertura del Servei i de la distància existent entre la central telefònica associada al domicili del CLIENT i dit domicili.

El CLIENT entén i accepta que en el moment de l'activació del Servei, VOZTELECOM activarà la màxima velocitat suportada en tal moment per la qualitat i distància referides d'acord amb els requisits tècnics fixats per VOZTELECOM per assegurar el correcte funcionament del Servei. En el cas de contractar un accés CONNECT mitjançant

tecnologia xDSL, el CLIENT assumeix que VOZTELECOM activarà la velocitat màxima permesa per la línia i la central associada de Telefónica de España SAU en el moment de l'activació.

**2.3.** El Servei CONNECT, en funció dels accessos contractats, pot disposar de les prestacions següents:

- Voice Continuity: permet la continuïtat del servei de veu a través d'un accés addicional, de tal manera que en cas de no disponibilitat d'un dels accessos, s'habilitarà el tràfic de veu sobre l'accés addicional, habilitant tantes trucades simultànies com l'accés addicional permeti.
- Data Continuity: permet la continuïtat del servei de navegació per Internet a través d'un accés addicional, de tal manera que en cas de no disponibilitat d'un dels accessos, s'habilitarà el tràfic de dades sobre l'accés addicional, sempre amb el nou ample de banda que l'accés addicional permeti.
- Veu balancejada: permet oferir un major nombre de trucades simultànies quan es disposa de múltiples accessos amb poc ample de banda.
- Internet Balancejat: permet oferir un major cabal per navegar per Internet quan es disposa de múltiples accessos amb poc ample de banda que no puguin cursar totes les peticions de tots els usuaris que necessiten connectar-se a Internet de forma simultània, encara que l'augment de capacitat de connexions simultànies no comportarà un augment de l'ample de banda o la velocitat d'accés per a cada usuari individual.

El CLIENT accepta que en determinats supòsits de configuració personalitzada sol·licitada pel mateix, pot resultar tècnicament incompatible activar les funcionalitats descrites.

**2.4.** Altres requisits previs essencials que el CLIENT haurà de reunir seran els que s'estableixin en les Condicions Generals Específiques de la Modalitat de Serveis i de l'Oferta Comercial contractada pel CLIENT i, com a mínim, els que es descriuen a continuació. Si el dia de la instal·lació no es compleixen les condicions mínimes, VOZTELECOM tindrà dret a ajornar la instal·lació per a un altre dia i reclamar al CLIENT una compensació pels costos incorreguts en la segona intervenció de posada en marxa. Així, els accessos del Servei CONNECT s'activen i aprovisionen sempre sobre línies noves en funció de la tecnologia d'accés contractada.

**2.4.1.** Si es contracta un accés CONNECT mitjançant tecnologia de Fibra de VOZTELECOM:

- La distància entre el PTRO (Punt de Terminació de Xarxa Òptica) fins l'ONT (Optical Network Termination) no podrà superar els 2 metres així com la distància de la mateixa fins al switch de la xarxa de dades del CLIENT que no podrà superar els 1,8 metres.
- Si cal una perllongació de la fibra des del PTRO fins l'ONT per complir amb els requisits de distàncies indicats anteriorment, VOZTELECOM correrà amb els càrrecs de tal perllongació sempre que no superi els 30 metres i un màxim de 3 hores de treball. Les perllongacions sempre es realitzaran amb cable de fibra òptica grapada sense canalitzar.

**2.4.2.** Si es contracta un accés CONNECT mitjançant tecnologia xDSL de VOZTELECOM:

- Si no fos tècnicament possible disposar d'una línia nova, VOZTELECOM podrà oferir al CLIENT la possibilitat de contractar l'accés xDSL sobre un parell de coure existent del

CLIENT, en aquest cas, el CLIENT haurà de disposar d'una línia analògica l'operador Telefónica de España SAU, sense serveis addicionals contractats, i haurà de signar prèviament un document de cessió d'ús del parell de coure a favor de VOZTELECOM.

- b. Si hi ha una instal·lació que perllonga la línia analògica des de la ubicació del PTR fins a una nova ubicació interna, el CLIENT haurà d'assegurar que entre les dues ubicacions, el mesurament del paràmetre Senyal/Soroll no es redueix en més de 2 dB ni que el paràmetre Atenuació supera els 2dB.
- c. La distància entre el PTR (Punt de Terminació de Xarxa), o la ubicació final en cas de perllongació interna fins al switch de la xarxa de dades del CLIENT no podrà superar els 1,8 metres.

#### **2.4.3.** Si es contracta un accés CONNECT mitjançant la modalitat de Fibra del CLIENT:

- a. L'accés de Fibra del CLIENT haurà d'estar prèviament contractat. En tal cas el CLIENT s'ha d'assegurar que els tècnics del seu operador instal·lin el PTRO respectant les distàncies màximes indicades amb anterioritat i, si fos necessari, el CLIENT haurà d'assumir els costos que siguin necessaris per a prolongar la seva fibra.
- b. VOZTELECOM instal·larà un accés addicional de tecnologia xDSL de VOZTELECOM que inclou la funcionalitat Voice Continuity per a possibilitar la continuïtat del servei de veu si l'accés del CLIENT no estigués disponible. VOZTELECOM subministrarà un encaminador addicional per a enrutar les comunicacions de veu mitjançant la instal·lació d'una VPN (Xarxa Privada Virtual) en la xarxa del CLIENT.
- c. El CLIENT accepta que l'accés a Internet d'un tercer operador sobre el qual VOZTELECOM vagi a prestar els seus Serveis haurà de tenir contractada una IP Fixa si així es requereix en funció dels requeriments tècnics necessaris per a l'accés de Fibra del CLIENT.
- d. El CLIENT és el titular del seu accés a Internet amb l'operador d'accés amb qui el tingui contractat, i li haurà d'abonar regularment totes les quotes corresponents, ja sigui pel seu propi accés a Internet o per qualsevol servei addicional que es contracti sobre el mateix, en les condicions convingudes amb aquest operador. El CLIENT és responsable de verificar prèviament amb el seu operador d'accés tots els preus i costos associats a aquest accés a Internet, i, en conseqüència, haurà de fer-se càrrec del pagament de qualsevol quantitat facturada pel seu operador d'accés. Amb independència de la resolució o extinció del Contracte amb VOZTELECOM, el CLIENT és l'únic responsable de sol·licitar, en el seu cas, la corresponent baixa del seu accés al seu operador d'accés, havent d'assumir amb expressa indemnitat per a VOZTELECOM, si n'hi hagués, eventuais penalitzacions per incompliment de permanència o per desvinculació anticipada del servei enfront del seu operador d'accés i altres càrrecs pendents derivats d'impagament de quotes o qualsevol altre concepte per serveis aliens a VOZTELECOM contractats directament pel CLIENT.
- e. La suspensió de l'accés a Internet del CLIENT per part del seu operador d'accés per qualsevol actuació del CLIENT o per impagament o retard en el pagament de qualsevol quantitat, puntual o recurrent, deguda a aquest operador d'accés sobre el qual es presta el Servei de VOZTELECOM, implicarà la impossibilitat de prestar el Servei de VOZTELECOM o qualsevol facilitat o servei addicional sobre aquest.
- f. Qualsevol incidència tècnica o indisponibilitat que es produeixi en l'accés a Internet del CLIENT d'un altre operador o aliè a VOZTELECOM pot comportar una degradació en la qualitat del servei o altres problemes de

tipus tècnic, interrupció o indisponibilitat dels Serveis que VOZTELECOM presti al CLIENT sobre aquest accés. En aquesta situació, pel fet que VOZTELECOM no té el control de l'accés a Internet del CLIENT ni dels usuaris que accediran al servei, el CLIENT eximeix a VOZTELECOM del compliment de l'acord de nivell de servei (SLA) corresponent al servei contractat, així com de compensar-li en cas d'interrupció del servei donada la impossibilitat d'accedir al servei des de l'accés a Internet del CLIENT o de l'usuari. En cap cas serà VOZTELECOM responsable de tals circumstàncies i, si el CLIENT instés la resolució del contracte amb VOZTELECOM per tal motiu, aquesta resolució s'entendrà en tot cas imputable al CLIENT, que accepta exonerar a VOZTELECOM de qualsevol responsabilitat respecte a tals degradacions, interrupcions o indisponibilitats sempre que les mateixes es derivin d'una incidència tècnica o indisponibilitat de l'accés a Internet del CLIENT.

**2.5.** El Servei CONNECT, segons l'Oferta Comercial acceptada pel CLIENT, podria incloure una línia redundat d'accés mitjançant la tecnologia mòbil o sense fil disponible a cada moment per a possibilitar la continuïtat en la prestació del Servei CONNECT en cas d'una eventual fallada tècnica. En aquest cas, VOZTELECOM facilitarà al CLIENT al costat de l'Equipament VT associat a l'Accés a Internet CONNECT, una targeta SIM que s'assignarà al CLIENT per a ser usada únicament en aquest Equipament VT i exclusivament com a línia de dades redundat de l'Accés a Internet CONNECT, sense que constitueixi la prestació al CLIENT d'un Servei Telefònic Mòbil Disponible al Públic. El CLIENT serà responsable de qualsevol alteració de l'ús que realitzi d'aquesta connexió de redundància indicada mentre la targeta SIM no sigui retornada pel CLIENT a VOZTELECOM, encara en el supòsit de causar baixa en el Servei CONNECT.

### **3. CONDICIONS ECONÒMIQUES**

**3.1.** El Servei CONNECT en funció de la modalitat i elements contractats té unes condicions econòmiques que poden variar i que es troben sempre detallades a la Sol·licitud d'Alta del contracte del CLIENT.

**3.2.** Amb la contractació del Servei CONNECT, VOZTELECOM podria posar a disposició del CLIENT equips de telecomunicacions necessaris. L'Equipament VT que es lliuri al CLIENT en règim de comodat o cessió d'ús és propietat de VOZTELECOM durant tota la vigència del Contracte. El CLIENT únicament adquireix un dret d'ús que finalitza en el cas de modificació o resolució del Contracte i el CLIENT està obligat a la seva devolució a VOZTELECOM. En cas de resolució del Contracte, o després de qualsevol pèrdua, modificació o substitució total o parcial de l'Equipament VT que tingués lloc per qualsevol canvi del Servei contractat, si el CLIENT incompleix la seva obligació de tornar a VOZTELECOM l'Equipament VT de conformitat amb allò indicat, VOZTELECOM pot exigir al CLIENT una compensació l'import de la qual està disponible a [http://soporte.connect.oigaa.com/contratos/compensaciones\\_con.pdf](http://soporte.connect.oigaa.com/contratos/compensaciones_con.pdf).

### **4. FACTURACIÓ I PAGAMENT**

**4.1.** Totes les factures pels Serveis es carregaran i s'hauran de pagar dins el termini de pagament indicat en la factura (la 'data de venciment'), sense necessitat de reclamació. Per defecte, en el moment de la Sol·licitud d'Alta, el CLIENT comunicarà a VOZTELECOM un número de compte bancari en el qual seran carregades per domiciliació directa les quantitats facturades, signant a aquest efecte un Càrrec Domiciliat SEPA Core. El CLIENT es compromet a comunicar la domiciliació dels càrrecs pels Serveis de

VOZTELECOM a la seva entitat bancària, autoritza expressament a VOZTELECOM per realitzar aquests càrrecs en el seu compte bancari i s'obliga a mantenir el seu compte bancari amb fons suficients per cobrir els pagaments. El CLIENT podrà posar-se en contacte amb el Servei d'Atenció al CLIENT per modificar el mitjà de pagament d'entre els comunament acceptats en el tràfic mercantil i que siguin conformes amb la política de riscos de la companyia. Seran de càrrec del CLIENT totes les despeses derivades del pagament de la factura.

**4.2.** Qualsevol quantitat no rebuda per VOZTELECOM a la data de venciment de la factura es considerarà vençuda. Per qualsevol quantitat vençuda es meritara l'interès legal de demora vigent al moment del seu venciment, interès que s'acumularà mensualment així com una comissió per impagament pels costos de recobriment i despeses bancàries de devolució de fins a un màxim de deu (10) euros. L'import vigent podrà ser consultat pel CLIENT a través del Servei d'Atenció al Client. Els interessos continuaran meritant sense perjudici de la terminació o resolució d'aquest Contracte per qualsevol motiu.

**4.3.** El retard en el pagament total o parcial pel CLIENT durant un període superior a un (1) mes des de la presentació a aquest de la factura corresponent, facultarà VOZTELECOM, previ avís al CLIENT amb dos (2) dies hàbils d'antelació, per suspendre temporalment els Serveis, sense perjudici que, juntament amb les quantitats impagades, es meritin també els interessos de demora. Sense perjudici de la suspensió, es seguiran aplicant tots els càrrecs pel manteniment dels Serveis en tant que el Contracte no sigui definitivament resolt. Els Serveis no seran restablerts fins que el CLIENT no procedeixi al pagament de totes les quantitats degudes, inclosos interessos de demora i altres despeses relatives al cobrament en què VOZTELECOM hagi incorregut. En cas de retard en el pagament de qualsevol dels càrrecs o factures dels Serveis per un període superior a tres (3) mesos o en cas de suspensió temporal en dues (2) ocasions per mora en el pagament VOZTELECOM podrà, previ avís amb quinze (15) dies hàbils d'antelació, interrompre definitivament els Serveis i resoldre el Contracte.

**4.4.** VOZTELECOM podrà sol·licitar al CLIENT la constitució d'un dipòsit de garantia, tant en el moment de la contractació dels Serveis com en qualsevol moment de la vigència del Contracte en els supòsits en què (i) el CLIENT hagués deixat impagades una o diverses factures relatives a un altre o altres contractes anteriors o vigents amb VOZTELECOM o amb qualsevol altre operador; (ii) si el CLIENT incorregués de manera reiterada en retard en el pagament de les factures; (iii) en qualsevol altre supòsit que VOZTELECOM ho consideri adequat d'acord a la seva política de riscos de CLIENTS. La constitució del dipòsit de garantia, si s'escau, s'ha de fer en efectiu i el seu import serà facilitat per VOZTELECOM al CLIENT en el moment de requeriment del dipòsit; alternativament, podrà entregar aval bancari.

Si el CLIENT no constitueix el dipòsit de garantia que correspongui en el termini dels quinze (15) dies següents al requeriment per part de VOZTELECOM, aquest últim es trobarà facultat per rebutjar la sol·licitud de contractació del CLIENT, restringir les trucades sortints o suspendre els serveis. Si transcorregut un nou termini de deu (10) dies des d'un segon requeriment, el CLIENT no efectua el dipòsit, VOZTELECOM podrà donar de baixa en el Servei i resoldre el Contracte.

VOZTELECOM procedirà a la devolució del dipòsit en el termini de quinze (15) dies a comptar des del moment en que es compleixin totes les circumstàncies establertes a continuació: (i) que quedi acreditat que en el termini d'un (1) any no ha existit cap retard en el pagament; i (ii) que VOZTELECOM tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes pel CLIENT.

**4.5.** El CLIENT, en cas de disconformitat total o parcial amb una factura de VOZTELECOM, podrà reclamar en el termini d'un (1) mes des de la seva data de venciment, indicant el detall del preu discutit i aportant la documentació necessària per a resoldre la reclamació. Transcorregut aquest termini, els conceptes facturats tindran el caràcter de fermes en absència d'error manifest. Si, en virtut de la revisió de les quantitats, VOZTELECOM accepta la reclamació del CLIENT, VOZTELECOM descomptarà la quantitat indeguda o erròniament facturada a la factura del mes immediatament posterior.

**4.6.** Finalitzat o resolt el Contracte, VOZTELECOM enviarà al CLIENT una factura final pels Serveis consumits que estiguessin pendents de facturació fins a la data de resolució del Contracte, incloent qualsevol compensació aplicable que el CLIENT està obligat a abonar.

## 5. QUALITAT DEL SERVEI, COMPENSACIONS I RESPONSABILITAT

**5.1.** El CLIENT coneix i accepta que el Servei d'Accés a Internet CONNECT de VOZTELECOM es presta mitjançant accés majorista sobre la xarxa d'altres operadors i, per tant, els nivells de cobertura i qualitat oferts per VOZTELECOM seran els mateixos que ofereixin en tot moment els operadors amb els quals VOZTELECOM tingui signats els corresponents acords, excepte en el cas que l'activació del servei es faci sobre el propi accés a Internet del CLIENT d'un tercer operador.

**5.2.** VOZTELECOM prestarà el servei CONNECT amb els nivells de qualitat que li siguin aplicables en cada moment segons la normativa vigent i en particular, amb els establerts en aquestes Condicions Generals Específiques o a la Sol·licitud d'Alta del Servei contractat pel CLIENT. El CLIENT podrà contactar amb el Servei d'Atenció al CLIENT per rebre informació actualitzada sobre els nivells de qualitat i disponibilitat oferts en funció de l'accés contractat.

Per a totes les tecnologies d'accés del Servei CONNECT, l'ample de banda i la velocitat d'accés a Internet, dependrà en cada moment del tràfic d'Internet, del nombre d'usuaris simultanis i d'altres factors tècnics associats a la xarxa d'Internet, o, en general, de factors externs o que estiguin fora del control de VOZTELECOM, raons per les quals no es responsabilitza en cap cas ni pot garantir que s'arribi sempre i en tot moment la velocitat contractada.

Si durant la prestació del servei, aquest deixés de ser viable per causes alienes a VOZTELECOM com podrien ser canvis en les infraestructures dels operadors d'accés sobre les que VOZTELECOM vingués prestant el servei i que facin inviable la continuïtat en la prestació del mateix, VOZTELECOM podrà proposar alternatives al CLIENT.

**5.3.** VOZTELECOM posa a disposició del CLIENT els SLAs accessibles a <http://soporte.oigaa.com/contratos/sla> i es compromet a prestar el servei de suport i de manteniment previst al SLA i a indemnitzar-lo, mitjançant abonament en la seva factura, amb els imports referits en aquest SLA en relació al temps de subministrament de la connexió inicial o provisió del Servei, sempre que el CLIENT ho sol·liciti prèviament i només per l'excés si del seu càlcul resulta un import més gran que la compensació referida en aquesta clàusula per interrupcions temporals.

**5.4.** Per a l'accés a Internet, VOZTELECOM prioritza en els seus accessos el tràfic de veu sobre el de dades per assegurar la qualitat de l'àudio en les trucades telefòniques. Fora d'això, VOZTELECOM no realitza cap gestió sobre el tràfic que pugui afectar la qualitat de

l'accés a Internet, a la intimitat dels usuaris o a la protecció de les seves dades personals.

**5.5.** Per interrupcions programades dels Serveis per actualitzacions en el Software, en els Equipaments o en les xarxes, VOZTELECOM preavisarà al CLIENT amb almenys 24 hores d'antelació i intentarà programar aquestes interrupcions causant les menors molèsties pel CLIENT. El CLIENT no tindrà dret a cap compensació per interrupcions programades.

**5.6.** Quan, durant un període de facturació, el CLIENT pateixi interrupcions temporals del Servei d'Accés a Internet, VOZTELECOM compensarà l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció. VOZTELECOM abonarà de forma automàtica la indemnització esmentada en la factura corresponent al període immediat al considerat quan la interrupció del servei s'hagi produït de manera contínua o discontinua, i sigui superior a sis (6) hores en horari de 8h a 22h. A la factura corresponent es farà constar la data, durada i càlcul de la quantia de la compensació que correspon al CLIENT.

Quan una mateixa quota mensual dels Serveis compregui tant l'SVN com el STDP Fix i/o l'STP Mòbil i/o el Servei CONNECT d'Accés a Internet, es considera que el preu corresponent a cada un d'ells és resultant de dividir el preu total abonat en les quotes mensuals corresponents entre tants serveis com estiguin integrats en aquesta quota mensual.

Cap de les compensacions previstes en aquesta clàusula s'aplicarà si es dona alguna de les causes següents:

- Ús incorrecte o inadequat del servei o les seves Funcionalitats per part del CLIENT.
- Incompliment greu del CLIENT de les condicions contractuals, especialment en cas de frau o mora en el pagament.
- Per danys a la xarxa deguts a la connexió pel CLIENT d'Equipaments o terminals no homologats per al Servei contractat i/o per la normativa vigent.
- Per resolució administrativa o judicial.
- Per interrupcions programades i notificades al CLIENT amb antelació.
- Per interrupcions alienes i fora del control de VOZTELECOM o que siguin causades per un tercer.

Es considera com a temps d'interrupció, el temps transcorregut des del moment en què el CLIENT ho hagi notificat al Servei d'Atenció al CLIENT de VOZTELECOM i fins al moment en què l'esmentat servei es trobi restablert.

**5.7.** VOZTELECOM no és responsable de les interrupcions o avaries que estiguin fora del control de VOZTELECOM o qualsevol altre succés o causa de força major o que no li sigui imputable. VOZTELECOM no està obligat a abonar cap compensació o altra forma de remuneració al CLIENT derivada de les causes indicades en aquest paràgraf com, a títol enunciatiu, la interrupció del subministrament elèctric, avaries o sobrecàrregues de xarxa, errors o fallades causats o relacionats amb el CLIENT o tercers (operadors de telecomunicacions inclosos), accions governamentals, interrupció en el proveïment de línia per part de tercers.

Fora de les compensacions i casos previstos en aquestes Condicions, dins del permès per la llei aplicable i a l'emparedament de l'autonomia de la voluntat entre empreses, amb la contractació del servei, el CLIENT eximeix de responsabilitat i mantindrà indemne a VOZTELECOM per qualsevol eventual dany com, a títol enunciatiu, pèrdues de

beneficis, costos de personal, pèrdua d'informació o interrupció d'activitat o de negoci, i, de ser VOZTELECOM declarada responsable per l'ús o impossibilitat d'ús pel CLIENT dels serveis de VOZTELECOM, ja sigui per responsabilitat contractual o extracontractual, per culpa o negligència, o basant-se qualsevol altra teoria jurídica, el CLIENT accepta que la responsabilitat es limita i en cap cas excedirà de l'import pagat pel CLIENT a VOZTELECOM en l'exercici econòmic corresponent.

**5.8.** El CLIENT coneix i accepta que el Servei d'Accés a Internet pot ser utilitzat per accedir a continguts no proporcionats ni controlats per VOZTELECOM i que poden ser il·legals, nocius, ofensius, enganyosos, falsos, immorals, inapropiats, o, de qualsevol manera, no adequats. VOZTELECOM no té cap control del contingut al qual s'accedeix a través del seu Servei d'Accés a Internet CONNECT i no assumeix cap responsabilitat respecte a aquests continguts.

## 6. DURADA I SUSPENSÍO DEL SERVEI

**6.1.** El Contracte té un termini de durada inicial indefinit i s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes i per les causes previstes en les Condicions Generals Comunes; i, en particular, per voluntat del CLIENT comunicant-ho a VOZTELECOM, amb una antelació mínima de dos (2) dies al moment en què hagués de tenir efecte la resolució, per correu postal a l'adreça C/Artesans, 10 - 08290 Cerdanyola del Vallès o electrònic a l'adreça [bajas@voztele.com](mailto:bajas@voztele.com) mitjançant document signat pel CLIENT o pel seu legal representant en el cas d'una persona jurídica.

**6.2.** El canvi de modalitat a una altra diferent no es considerarà una resolució del contracte. No obstant, si la modalitat cap a la qual el CLIENT canvia el Servei és una modalitat inferior en quota, el CLIENT és obligat a abonar les quotes mensuals corresponents a la modalitat d'origen durant els terminis previstos des del moment en què es produeixi el canvi.

**6.3.** VOZTELECOM podrà suspendre temporalment el servei o bé procedir a la seva interrupció definitiva per falta de pagament, de conformitat amb els procediments de suspensió temporal i interrupció definitiva previstos en les Condicions Generals Comunes dels Serveis de VOZTELECOM. En aquest cas, si el CLIENT sol·licités una reactivació del Servei haurà d'abonar l'import corresponent en concepte de càrrec per reactivació.

**6.4.** VOZTELECOM podrà també suspendre els Serveis o cancel·lar parcialment o totalment aquest Contracte resolent en qualsevol moment pels següents motius que seran considerats per les parts com a justa causa de resolució:

- Incompliment essencial o reiterat per part del CLIENT de qualsevol disposició del Contracte. S'entén com a incompliment reiterat l'existència de tres (3) o més casos d'incompliment en un període continuat de sis (6) mesos o inferior a sis (6) mesos.
- Impagament o retard en el pagament per part del CLIENT o falta de constitució de dipòsit de garantia.
- Si VOZTELECOM es veiés obligada a resoldre el Contracte per ordre, resolució o requeriment d'un òrgan competent.
- Si VOZTELECOM fos incapaç de subministrar els Serveis degut a qualsevol causa aliena a la seva voluntat.
- Si el CLIENT porta a terme qualsevol actuació que comprometi o pugui comprometre l'estabilitat, seguretat o operabilitat de la xarxa de VOZTELECOM o pertorbi el seu funcionament i/o la prestació del servei al CLIENT o a tercers.

- f. Si el CLIENT fa un mal ús o ús inadequat del servei o del software, o si l'ús realitzat pel CLIENT és abusiu o il·legal o incompleix qualsevol normativa aplicable.
- g. Si es produís una modificació normativa conforme al que preveuen aquestes Condicions.
- h. En cas que la prestació del servei esdevingui impossible o VOZTELECOM no estigui en condicions de prestar el servei amb la qualitat habitual per causes tècniques fora del seu control.
- i. En cas que el CLIENT sigui una persona jurídica, i es produeixi l'extinció de la personalitat jurídica del CLIENT. La present causa de suspensió i/o resolució del Contracte no és aplicable en aquells casos en què es produeixi una successió en aquesta personalitat jurídica per part d'un tercer (per exemple, però no limitadament, en casos de fusió o absorció del CLIENT per un tercer, o en altres supòsits anàlegs).
- j. Per qualsevol altra causa o incompliment expressats en aquestes Condicions o les Condicions Comunes als Serveis de VOZTELECOM.

**6.5.** VOZTELECOM podrà carregar una quota de cinquanta (50) euros en concepte de reconexió dels Serveis al CLIENT que hagués incorregut en alguna de les conductes referides en la clàusula anterior, i decideixi tornar a contractar els Serveis, si això fos possible.

**6.6.** Si VOZTELECOM tingués sospites fundades respecte a l'existència d'un ús fraudulent o abusiu del Servei o de qualsevol de les seves Funcionalitats i/o del software, o de la intenció de defraudar sobre l'ús del Servei o del software, o si VOZTELECOM rep una denúncia de frau en relació amb l'ús del Servei o del software pel CLIENT, VOZTELECOM podrà: (i) rebutjar qualsevol trucada realitzada pel CLIENT que pogués ser considerada fraudulenta o abusiva; i/o, (ii) suspendre o interrompre definitivament el Servei o alguna de les seves Funcionalitats per al CLIENT, sense perjudici del dret reservat a favor de VOZTELECOM d'exercitar les accions i exigir les compensacions que legalment li corresponguin; i/o (iii) denunciar els presumptes fets fraudulents davant les autoritats competents; i/o (iv) adoptar les mesures legals que estiguin al seu abast per impedir o posar fi al frau.

## 7. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I RECLAMACIONS

**7.1.** VOZTELECOM posa a disposició del CLIENT un Servei especialitzat d'Atenció per via telefònica (trucada gratuïta al 900 900 019) i correu electrònic ([soporte@voztele.com](mailto:soporte@voztele.com)) a fi d'atendre suggeriments, dubtes i/o peticions d'informació respecte als Serveis i la seva utilització, sol·licitar canvis en la seva configuració, i atendre i resoldre queixes, reclamacions o qualsevol incidència contractual. L'horari d'atenció al CLIENT serà l'aplicable en funció de la modalitat de Servei contractada pel CLIENT, i, en defecte de previsió expressa, serà de dilluns a divendres de 8h a 22h (festius inclosos) i dissabtes i diumenges de 9h a 19h. El CLIENT també podrà dirigir-se a VOZTELECOM per escrit a C/Artesans 10 – 08290 Cerdanyola del Vallès.

VOZTELECOM facilitarà al CLIENT la informació sobre els Serveis i les seves funcionalitats, preus, manteniment dels Serveis i de l'Equipament, instal·lació i funcionament del Software, i sobre qualsevol altra informació necessària i convenient per a una adequada prestació dels Serveis, a través del lloc Web de VOZTELECOM i/o a través del Servei d'Atenció al CLIENT.

**7.2.** VOZTELECOM assignarà un número de referència a cada reclamació rebuda que serà comunicat al CLIENT, i li donarà resposta pel mateix mitjà utilitzat pel CLIENT. El CLIENT tindrà també

dret a rebre, si així ho sol·licita, un document que acrediti la presentació i el contingut de la reclamació.

El CLIENT pot reclamar en relació amb la prestació del servei o per qualsevol discrepància entre el rendiment real del servei d'accés a internet referit a la velocitat o altres paràmetres de qualitat indicats per VOZTELECOM, al Servei d'Atenció al CLIENT, per telèfon o per escrit dirigint-se a la direcció de VOZTELECOM, en el termini d'un (1) mes des del moment en què es tingui coneixement del fet que motivi la seva reclamació. Només si el CLIENT és una persona física i no una persona jurídica ni una empresa, i no obté una resposta satisfactòria de VOZTELECOM en el termini d'un (1) mes, podrà acudir en els tres (3) mesos següents a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions de la Secretaria d'Estat.

## 8. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

**8.1.** VOZTELECOM presta serveis únicament a empreses i/o professionals, de manera que no realitza tractament de dades de caràcter personal en la prestació dels seus serveis. Tot i així, en el cas que el CLIENT faciliti informació susceptible de considerar-se com a dada personal, el CLIENT autoritza expressament a VOZTELECOM perquè dugui a terme el tractament de les dades personals, amb la finalitat d'activar i prestar els Serveis contractats i altres finalitats indicades i accessibles en la Política de Privacitat de VOZTELECOM en [www.voztele.com](http://www.voztele.com), en les Condicions Generals Comunes i Específiques de cada servei i/o resumides a continuació:

- a. Incorporar les dades personals del CLIENT a un fitxer automatitzat sota la titularitat i responsabilitat de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U.
- b. Prestar els Serveis i realitzar la gestió, el manteniment, desenvolupament, atendre les incidències, postvenda de la relació contractual i l'activació dels Serveis i les Funcionalitats seleccionats pel CLIENT.
- c. Facturar al CLIENT pels Serveis i Funcionalitats utilitzades i realitzar accions de recobriment.
- d. Gestionar les operacions de VOZTELECOM i registrar les interaccions amb el CLIENT, la supervisió i el control de qualitat de l'atenció al CLIENT, les relacions amb els seus distribuïdors, franquiciats i instal·ladors o integradors.
- e. Complir amb les obligacions establertes en les lleis aplicables als Serveis prestats.

En els mateixos termes, el representant del CLIENT, consenteix que les seves dades personals siguin incorporades a un fitxer automatitzat de VOZTELECOM i tractats per aquesta amb les mateixes finalitats anteriorment descrites.

**8.2.** Totes les dades incloses en la Sol·licitud d'Alta han estat facilitades directament pel CLIENT o el seu legal representant, de manera que la responsabilitat sobre l'autenticitat de les mateixes correspon, directament i exclusivament, al CLIENT. VOZTELECOM podrà comprovar la solvència del CLIENT, per si o per qui actuï pel seu compte i interès, mitjançant l'accés a informes d'entitats financeres i/o fitxers automatitzats en els que les dades de caràcter personal s'hagin obtingut de conformitat amb les disposicions vigents, així com verificar l'exactitud de les dades aportades pel CLIENT. El CLIENT autoritza amb la signatura de la Sol·licitud d'Alta el tractament automatitzat i manteniment d'aquestes dades sobre solvència financera amb fins estadístics i d'avaluació de la solvència i valoració del risc previ a l'activació dels serveis.

**8.3.** El CLIENT o el seu legal representant, també atorguen el seu consentiment per rebre comunicacions comercials de VOZTELECOM, promocionant altres productes i serveis de VOZTELECOM que poden resultar-li d'interès relacionats amb els Serveis que presta

VOZTELECOM. El CLIENT en qualsevol moment podrà, a través del Servei d'Atenció al CLIENT de VOZTELECOM, revocar el seu consentiment per rebre comunicacions comercials. VOZTELECOM podrà tractar les dades de tràfic amb fins de promoció comercial de serveis de comunicacions electròniques o per a la prestació de serveis amb valor afegit, en la mesura i durant el temps necessaris per a la prestació d'aquests serveis o la seva promoció comercial, sempre que el CLIENT hagi donat el seu consentiment.

**8.4.** Segons el cas, VOZTELECOM tractarà dades personals, com ara les incloses en la Sol·licitud d'Alta així com dades de tràfic, el número de telèfon del CLIENT, els números anomenats, la data, la durada, el temps i extensió de les trucades, la xarxa des d'on s'origina la comunicació i on acaba, el tràfic de dades enviat o rebut, i el principi, final i durada de la connexió, per a la correcta facturació dels Serveis.

D'acord amb el que estableix la normativa de conservació de dades, VOZTELECOM informa al CLIENT de l'obligació de VOZTELECOM de conservar les dades de tràfic i facturació generades o tractades en el marc de la prestació dels Serveis de comunicacions electròniques de VOZTELECOM. Aquestes dades quedaran a disposició dels agents facultats d'acord amb la llei, quan els mateixos els siguin requerits a VOZTELECOM mitjançant autorització judicial, amb fins d'investigació, detecció i enjudiciament d'un delicte greu contemplat en el Codi Penal o en les lleis penals especials.

El consentiment per al tractament de les dades de tràfic en relació amb la prestació de serveis de valor afegit, quan aquests estiguessin disponibles per als Serveis contractats, es considerarà atorgat des del moment de la sol·licitud, ús o accés per part del CLIENT a aquests serveis de valor afegit.

**8.5.** En cas que dades de les persones col·laboradores, dependents, empleats, clients i/o persones de contacte del CLIENT puguin ser conegudes per VOZTELECOM, la responsabilitat de l'obtenció del corresponent consentiment serà única i exclusivament del CLIENT, responnent aquest enfront de VOZTELECOM de qualsevol inobservança de les seves obligacions al respecte, incloses sancions, indemnitzacions o despeses judicials o extrajudicials que siguin procedents.

Aquestes dades seran tractades per VOZTELECOM com a encarregada de tractament per possibilitar la prestació dels serveis i, si s'escau sota les instruccions del CLIENT i/o segons les Condicions Específiques de cada servei sent aquest últim responsable de les obligacions corresponents en matèria de protecció de dades.

**8.6.** VOZTELECOM garanteix que mantindrà la confidencialitat de les dades proporcionades, i que no s'utilitzaran per a fins diferents als previstos en aquestes Condicions. Per a la utilització de les dades del CLIENT amb qualsevol altra finalitat, VOZTELECOM requerirà prèviament el consentiment del CLIENT. No obstant, en aquells casos en què el CLIENT hagi sol·licitat portabilitat de numeració des de o cap a un altre operador, les seves dades podran ser cedides a altres operadors o tercers involucrats quan la seva intervenció sigui necessària en el procés de portabilitat així com a l'entitat de referència encarregada de la gestió de les portabilitats a l'efecte a fi de possibilitar la seva tramitació. En cas que el CLIENT hagi contractat un servei que requereixi els serveis d'un operador d'accés diferent a VOZTELECOM, accepta expressament que les seves dades podran ser cedides a l'operador d'accés amb la finalitat d'activar el servei contractat.

El CLIENT consenteix expressament amb la contractació que les seves dades de caràcter personal puguin ser comunicades a les entitats que formen part del seu grup societari, VOZTELECOM

COMUNICACIÓN INTELIGENTE S.L.U. i VOZTELECOM PUNTOS DE SERVICIO S.L.U., per a ser incorporades i tractades en els seus fitxers amb la finalitat exclusiva de realitzar tasques d'informació, publicitat, promocions o ofertes comercials, personalitzades o no i, en general per a la realització d'una gestió integrada dels productes i serveis del grup societari de VOZTELECOM, així com perquè el CLIENT pugui rebre informació tècnica, comercial, informativa o qualsevol altra d'aquestes societats, tenint aquest consentiment sempre caràcter revocable sense efectes retroactius. Així mateix, el CLIENT consenteix expressament en què les seves dades puguin ser objecte de comunicació i transferència internacional a la seva filial denominada VOZTELECOM MAROC S.A.R.L.A.U. situada al Marroc, autoritzada per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, amb la finalitat de realitzar tasques d'atenció al CLIENT, gestió d'operacions, resolució d'incidències i suport comercial al CLIENT.

VOZTELECOM informa al CLIENT que determinades dades personals podran ser cedides als serveis d'emergència, si així fossin sol·licitats per aquests, sempre que aquestes dades estiguin disponibles.

**8.7.** El CLIENT pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, limitació o portabilitat, remetent la seva petició per escrit a C/Artesans 10 – 08290 Cerdanyola del Vallès o per correu electrònic a l'adreça [lopd@voztele.com](mailto:lopd@voztele.com), adjuntant els documents que legalment siguin necessaris per acreditar la seva identificació com a titular de les dades. Es pot accedir a [www.voztele.com](http://www.voztele.com) a la Política de Privacitat de VOZTELECOM.

**8.8.** El CLIENT podrà sol·licitar expressament i per escrit al Servei d'Atenció al CLIENT de VOZTELECOM que les seves dades personals siguin excloses, en tot o en part, si s'escau, dels serveis de guies, consulta telefònica o informació d'abonats, i, de la mateixa manera, que es rectifiquin o modifiquin les mateixes quan siguin incorrectes o incompletes, o, que no puguin utilitzar-se per a fins comercials de tercers.

**8.9.** El CLIENT accepta que, en cas d'impagament de qualsevol quantitat deguda a VOZTELECOM en virtut del contracte, els drets de crèdit puguin ser cedits de manera que, sempre que es tracti de deutes certs, vençuts i exigibles, i previ requeriment de pagament per part de VOZTELECOM, les seves dades personals siguin cedides a terceres entitats per a accions de recobriment i/o encarregades de l'elaboració i administració de registres d'impagats com ara ASNEF o altres similars.

## 9. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

**9.1.** VOZTELECOM podrà, comunicant-ho al CLIENT amb una antelació mínima d'un (1) mes, modificar el Contracte i les seves Condicions, incloent, en particular però sense limitació, modificacions en les tarifes i preus dels Serveis, en qualsevol moment i sense el previ consentiment del CLIENT, per motius tècnics o per canvis en la prestació dels Serveis o en la normativa, així com modificacions que poguessin derivar-se de codis tipus aplicables o, si s'escau, per decisions corporatives estratègiques. La comunicació indicarà la data d'entrada en vigor de les modificacions anunciades i el dret del CLIENT a resoldre el Contracte sense cap penalització. Si transcorregut el termini d'un (1) mes des de la notificació per VOZTELECOM, el CLIENT no hagués manifestat expressament la seva disconformitat, o bé si el CLIENT utilitza els Serveis (o qualsevol de les seves Funcionalitats) amb posterioritat a l'entrada en vigor de la modificació anunciada per VOZTELECOM, s'entendrà que el CLIENT accepta les modificacions proposades. En cas de disconformitat amb les modificacions proposades per VOZTELECOM, el Contracte quedarà resolt des del moment en què el CLIENT comuniqui a VOZTELECOM la seva voluntat de resoldre'l anticipadament.

**9.2.** De sobrevenir una acció reguladora, mesura legal o reglamentària que, segons el parer raonable de VOZTELECOM, prohibeixi, restringeixi substancialment o faci comercialment inviable la prestació total o parcial dels Serveis objecte del present Contracte, VOZTELECOM estarà habilitada per: (i) modificar els Serveis i/o el present Contracte amb la finalitat d'adaptar-se a la nova situació; o (ii) resoldre el Contracte.

**9.3.** El CLIENT podrà sol·licitar còpia de les condicions actualitzades del Contracte. En cas que el CLIENT ho sol·liciti, VOZTELECOM li remetrà còpia de les mateixes per escrit o per correu electrònic, sense cap cost.

**9.4.** El CLIENT serà l'únic responsable de mantenir les seves dades personals correctament actualitzades en tot moment i s'obliga a notificar qualsevol modificació en les dades proporcionades a VOZTELECOM amb suficient antelació i per escrit. VOZTELECOM aplicarà els canvis notificats pel CLIENT en un màxim de 10 dies. Els canvis relatius a titularitat del servei o modificació dels productes contractats, seran aplicats en el següent cicle de facturació.

**9.5.** El Contracte es subscriu a títol personal i no podrà ser cedit a un tercer. No obstant això, previ avís de quinze (15) dies naturals, VOZTELECOM podrà cedir, vendre o transferir la titularitat dels Serveis a una companyia del seu grup o a un tercer i, en conseqüència, cedir el Contracte subscrit amb el CLIENT sense necessitat de demanar nou consentiment del CLIENT. Així mateix, el CLIENT podrà sol·licitar un canvi de titular del Contracte a VOZTELECOM en el cas que desitgi cedir el mateix a una altra persona o entitat.

**9.6.** El CLIENT persona física consent expressament que els seus hereus o successors puguin designar qui hagi de succeir-lo com CLIENT i autoritza i confereix el mandat a VOZTELECOM per a la cessió de dades a qui l'hagi de succeir, exonerant a VOZTELECOM de qualsevol responsabilitat referent a això.

## **10. RÈGIM JURÍDIC I JURISDICCIO**

**10.1.** El Contracte, així com la validesa i execució del mateix, s'interpretarà i s'executarà de conformitat amb les lleis espanyoles. Si qualsevol part d'aquestes Condicions resulta anul·lada o invàlida o no executable per resolució judicial, la resta conservarà la seva força vinculant, i les clàusules nul·les seran substituïdes per VOZTELECOM per altres que tinguin la major identitat de propòsit amb les anul·lades.

**10.2.** El Servei té com a destinatari un CLIENT que, per les seves característiques, pertany al segment d'Empreses, ja sigui persona jurídica o física, i que, per tant no pot emparar-se en la normativa de consumidors i usuaris.

**10.3.** Si les parts no es sotmeten a mediació o no arriben a un acord, amb renúncia expressa a qualsevol altre fur que pogués correspondre'ls, per a la resolució de les seves controvèrsies es sotmetran als Jutjats i Tribunals de la ciutat de Barcelona.

**© VOZTELECOM és una marca registrada de VOZTELECOM  
OIGAA360 S.A.U.  
01/07/2021**