

## CONDICIONES GENERALES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO CONNECT

### 1. OBJETO

**1.1.** Estas Condiciones regulan la prestación al CLIENTE, como usuario final, por parte de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U., en adelante VOZTELECOM, con CIF A-63102149 y domiciliada en c/ Artesans 10 - 08290 Cerdanyola del Vallès, como operador de comunicaciones electrónicas, del Servicio de Acceso a Internet CONNECT prestado y gestionado por VOZTELECOM, en adelante el Servicio, en la modalidad de postpago, así como los servicios adicionales relacionados con dicho Servicio de Acceso a Internet de acuerdo con lo que se establezca en la Modalidad de Servicios y Oferta Comercial contratada por el CLIENTE.

**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, las presentes Condiciones Generales Específicas del Servicio (en adelante las 'Condiciones Generales Específicas') también disponibles en <http://soporte.connect.oigaa.com/contratos/cgeconnectv15.pdf>, las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VOZTELECOM (en adelante las 'Condiciones Generales Comunes') disponibles en <http://soporte.oigaa.com/contratos/cgcvoztelecom.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 y/o Condiciones Particulares, (ii) Condiciones Generales Específicas, (iii) SLA y (iv) Condiciones Generales Comunes.

### 2. CONDICIONES DEL SERVICIO

**2.1.** El Servicio CONNECT de VOZTELECOM se presta en la modalidad de acceso indirecto y mediante las tecnologías que en cada momento estén disponibles (entre ellas, redes basadas en fibra y xDSL) y en función de la Oferta Comercial. El CLIENTE autoriza a llevar a cabo los trámites técnicos necesarios para activar el Servicio de Acceso a Internet en la modalidad de acceso indirecto. Las distintas opciones, prestaciones, velocidades y ancho de banda disponibles, la cobertura del propio Servicio CONNECT y demás características del mismo dependerán de la Modalidad de Servicios y de la Oferta Comercial contratada por el CLIENTE.

**2.2.** Para la prestación del Servicio de Acceso a Internet será requisito previo e imprescindible que VOZTELECOM disponga de cobertura para dicho Servicio en la demarcación territorial y ubicación geográfica seleccionada por el CLIENTE en la Solicitud de Alta. El CLIENTE podrá comprobar esta circunstancia a través del Servicio de Atención al Cliente de VOZTELECOM. Las prestaciones, velocidades y ancho de banda disponibles en cada ubicación geográfica dependerán también de cada zona de cobertura del Servicio y de la distancia existente entre la central telefónica asociada al domicilio del CLIENTE y dicho domicilio.

El CLIENTE entiende y acepta que, en el momento de la activación del Servicio, VOZTELECOM activará la máxima velocidad soportada en tal momento por la calidad y distancia referidas de acuerdo con los requisitos técnicos fijados por VOZTELECOM para asegurar el correcto funcionamiento del Servicio. En el caso de contratar un acceso CONNECT mediante tecnología xDSL, el CLIENTE asume que VOZTELECOM activará la velocidad máxima permitida por la línea y la central asociada de Telefónica de España SAU en el momento de la activación.

**2.3.** El Servicio CONNECT, en función de los accesos contratados, puede disponer de las prestaciones siguientes:

- a. **Voice Continuity:** permite la continuidad del servicio de voz a través de un acceso adicional, de tal modo que, en caso de indisponibilidad de uno de los accesos, se habilitará el tráfico de voz sobre el acceso adicional, habilitando tantas llamadas simultáneas como el acceso adicional permita.
- b. **Data Continuity:** permite la continuidad del servicio de navegación por Internet a través de un acceso adicional, de tal modo que, en caso de indisponibilidad de uno de los accesos, se habilitará el tráfico de datos sobre el acceso adicional, siempre con el nuevo ancho de banda que el acceso adicional permita.
- c. **Voz Balanceada:** permite ofrecer un mayor número de llamadas simultáneas cuando se dispone de múltiples accesos con poco ancho de banda.
- d. **Internet Balanceado:** permite ofrecer un mayor caudal para navegar por Internet cuando se dispone de múltiples accesos con poco ancho de banda que no puedan cursar todas las peticiones de todos los usuarios que necesitan conectarse a Internet de forma simultánea, aunque el aumento de capacidad de conexiones simultáneas no comportará un aumento del ancho de banda o la velocidad de acceso para cada usuario individual.

El CLIENTE acepta que, en determinados supuestos de configuración personalizada solicitada por el mismo, puede resultar técnicamente incompatible activar las funcionalidades descritas.

**2.4.** Otros requisitos previos esenciales que el CLIENTE deberá reunir serán los que se establezcan en las Condiciones Generales Específicas de la Modalidad de Servicios y de la Oferta Comercial contratada por el CLIENTE y, como mínimo, los que se describen a continuación. Si el día de la instalación no se cumplen las condiciones mínimas, VOZTELECOM tendrá derecho a aplazar la instalación para otro día y reclamar al CLIENTE una compensación por los costes incurridos en la segunda intervención de puesta en marcha. Así,

los accesos del Servicio CONNECT se activan y provisionan siempre sobre líneas nuevas en función de la tecnología de acceso contratada.

**2.4.1. Si se contrata un acceso CONNECT mediante tecnología de Fibra de VOZTELECOM:**

- a. La distancia entre el PTRO (Punto de Terminación de Red Óptica) hasta la ONT (Optical Network Termination) no podrá superar los 2 metros, así como la distancia de esta hasta el switch de la red de datos del CLIENTE que no podrá superar los 1,8 metros.
- b. Si fuera necesario una prolongación de la fibra desde el PTRO hasta la ONT para cumplir con los requisitos de distancias indicados anteriormente, VOZTELECOM correrá con los cargos de tal prolongación siempre que no supere los 30 metros y un máximo de 3 horas de trabajo. Las prolongaciones siempre se realizarán con cable de fibra óptica grapada sin canalizar.

**2.4.2. Si se contrata un acceso CONNECT mediante tecnología xDSL de VOZTELECOM:**

- a. Si no fuera técnicamente posible disponer de una línea nueva, VOZTELECOM podrá ofrecer al CLIENTE la posibilidad de contratar el acceso xDSL sobre un par de cobre existente del CLIENTE, en cuyo caso, el CLIENTE deberá disponer de una línea analógica del operador Telefónica de España SAU, sin servicios adicionales contratados, y deberá firmar previamente un documento de cesión de uso del par de cobre a favor de VOZTELECOM.
- b. Si existe una instalación que prolonga la línea analógica desde la ubicación del PTR hasta una nueva ubicación interna, el CLIENTE deberá asegurarse que, entre las dos ubicaciones, la medición del parámetro Señal/Ruido no se reduce en más de 2dB ni que el parámetro Atenuación supera los 2dB.
- c. La distancia entre el PTR (Punto de Terminación de Red), o la ubicación (final en caso de la prolongación interna, hasta el switch de la red de datos del CLIENTE no podrá superar los 1,8 metros.

**2.4.3. Si se contrata un acceso CONNECT mediante la modalidad de Fibra del CLIENTE:**

- a. El acceso de Fibra del CLIENTE deberá estar previamente contratado. En tal caso el CLIENTE se asegurará de que los técnicos de su operador instalen el PTRO respetando las distancias máximas indicadas con anterioridad y, si fuera necesario, el CLIENTE deberá asumir los costes que sean necesarios para prolongar su fibra.
- b. VOZTELECOM instalará un acceso adicional de tecnología xDSL de VOZTELECOM que incluye la funcionalidad Voice Continuity para posibilitar la continuidad del servicio de voz si el acceso del CLIENTE no estuviera disponible. VOZTELECOM suministrará un router adicional para enrutar las comunicaciones de voz mediante la instalación de una VPN (Red Privada Virtual) en la red del CLIENTE.
- c. El CLIENTE acepta que el acceso a Internet de un tercer operador sobre el que VOZTELECOM vaya a prestar sus Servicios deberá tener contratada una IP Fija si así se precisa en función de los requerimientos técnicos necesarios para el acceso de Fibra del CLIENTE.
- d. El CLIENTE es el titular de su acceso a Internet con el operador de acceso con quien lo tenga contratado, y le deberá abonar regularmente todas las cuotas correspondientes, ya sea por su propio acceso a Internet o por cualquier servicio adicional que se contrate sobre el mismo, en las condiciones convenidas con dicho operador. El CLIENTE es responsable de verificar previamente con su operador de acceso todos los precios y costes asociados a dicho acceso a Internet, y, en consecuencia, deberá hacerse cargo del pago de cualquier cantidad facturada por su operador de acceso. Con independencia de la resolución o extinción del Contrato con VOZTELECOM, el CLIENTE es el único responsable de solicitar, en su caso, la correspondiente baja de su acceso a su operador de acceso, debiendo asumir con expresa indemnidad para VOZTELECOM, si los hubiera, eventuales penalizaciones por incumplimiento de permanencia o por desvinculación anticipada del servicio frente a su operador de acceso y demás cargos pendientes derivados de impago de cuotas o cualquier otro concepto por servicios ajenos a VOZTELECOM contratados directamente por el CLIENTE.
- e. La suspensión del acceso a Internet del CLIENTE por parte de su operador de acceso por cualquier actuación del CLIENTE o por impago o retraso en el pago de cualquier cantidad, puntual o recurrente, adeudada a dicho operador de acceso sobre el que se presta el Servicio de VOZTELECOM, implicará la imposibilidad de prestar el Servicio de VOZTELECOM o cualquier facilidad o servicio adicional sobre el mismo.
- f. Cualquier incidencia técnica o indisponibilidad que se produzca en el acceso a Internet del CLIENTE de otro operador o ajeno a VOZTELECOM puede conllevar una degradación en la calidad del servicio u otros problemas de tipo técnico, interrupción o indisponibilidad de los Servicios que VOZTELECOM preste al CLIENTE sobre dicho acceso. En esta situación, debido a que VOZTELECOM no tiene el control del acceso a Internet del CLIENTE ni de los usuarios que accederán al servicio, el CLIENTE exime a VOZTELECOM del cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio (SLA) correspondiente al servicio contratado, así como de compensarle en caso de interrupción del servicio dada la imposibilidad de acceder al servicio desde el acceso a Internet del CLIENTE o del usuario. En ningún caso será VOZTELECOM responsable de tales circunstancias y, si el CLIENTE instara la resolución del contrato con VOZTELECOM por tal motivo, dicha resolución se entenderá en todo caso imputable al CLIENTE, que acepta exonerar a VOZTELECOM de cualquier responsabilidad respecto a tales degradaciones, interrupciones o indisponibilidades siempre que las mismas se deriven de una incidencia técnica o indisponibilidad del acceso a Internet del CLIENTE.

**2.5. El Servicio CONNECT, según la Oferta Comercial aceptada por el CLIENTE, podría incluir una línea redundante de acceso mediante la tecnología móvil o inalámbrica disponible en cada momento para posibilitar la continuidad en la prestación del Servicio CONNECT en caso de un eventual fallo técnico. En tal caso, VOZTELECOM facilitará al CLIENTE junto al Equipamiento VT asociado al Acceso a Internet CONNECT, una tarjeta SIM que se asignará al CLIENTE para ser usada únicamente en dicho Equipamiento VT y exclusivamente como línea de datos redundante del Acceso a Internet CONNECT, sin que constituya la prestación al CLIENTE de un Servicio Telefónico Móvil Disponible al Público. El CLIENTE será responsable de cualquier alteración del uso que realice de dicha**

conexión de redundancia indicada mientras la tarjeta SIM no sea devuelta por el CLIENTE a VOZTELECOM, aún en el supuesto de causar baja en el Servicio CONNECT.

### 3. CONDICIONES ECONÓMICAS

**3.1.** El Servicio CONNECT en función de la modalidad y elementos contratados tiene unas condiciones económicas que pueden variar y cuyo detalle se encuentra siempre detallado en la Solicitud de Alta del contrato del CLIENTE.

**3.2.** Con la contratación del Servicio CONNECT, VOZTELECOM podría poner a disposición del CLIENTE equipos de telecomunicaciones necesarios. El Equipamiento VT que se entregue al CLIENTE en régimen de comodato o cesión de uso es propiedad de VOZTELECOM durante la total vigencia del Contrato. El CLIENTE únicamente adquiere un derecho de uso que finaliza en el caso de modificación o resolución del Contrato y el CLIENTE estará obligado a su devolución a VOZTELECOM. En caso de resolución del Contrato, o tras cualquier pérdida, modificación o sustitución total o parcial del Equipamiento VT que tuviera lugar por cualquier cambio del Servicio contratado, si el CLIENTE incumple su obligación de devolver a VOZTELECOM el Equipamiento VT de conformidad a lo indicado, VOZTELECOM podrá exigir al CLIENTE una compensación cuyo importe está disponible en [http://soporte.connect.oigaa.com/contratos/compensaciones\\_con.pdf](http://soporte.connect.oigaa.com/contratos/compensaciones_con.pdf).

### 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 por los costes de recobro y gastos bancarios de devolución de hasta un máximo de diez (10) euros. El 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 del 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, facultará a VOZTELECOM, previo aviso al CLIENTE con dos (2) días hábiles de antelación, para 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 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 y su importe será facilitado por VOZTELECOM al CLIENTE en el momento de requerimiento del depósito; alternativamente, podrá entregar aval bancario.

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 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 aplicable que el CLIENTE estará obligado a abonar.

## 5. CALIDAD DEL SERVICIO, COMPENSACIONES Y RESPONSABILIDAD

**5.1.** El CLIENTE conoce y acepta que el Servicio de Acceso a Internet CONNECT de VOZTELECOM se presta mediante acceso mayorista sobre la red de otros operadores y, por tanto, los niveles de cobertura y calidad ofrecidos por VOZTELECOM serán los mismos que ofrezcan en todo momento los operadores con los que VOZTELECOM tenga firmados los correspondientes acuerdos, excepto en el caso de que la activación del servicio se haga sobre el propio acceso a Internet del CLIENTE de un tercer operador.

**5.2.** VOZTELECOM prestará el Servicio CONNECT con los niveles de calidad que le sean aplicables en cada momento según la normativa vigente y en particular, con los establecidos en estas Condiciones Generales Específicas o en la Solicitud de Alta del Servicio contratado por el CLIENTE. El CLIENTE podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente para recibir información actualizada sobre los niveles de calidad y disponibilidad ofrecidos en función del acceso contratado.

Para todas las tecnologías de acceso del Servicio CONNECT, el ancho de banda y la velocidad de acceso a Internet, dependerá en cada momento del tránsito de Internet, del número de usuarios simultáneos y de otros factores técnicos asociados a la red de Internet, o, en general, de factores externos o que estén fuera del control de VOZTELECOM, por lo que no se responsabiliza en ningún caso ni puede garantizar que se alcance siempre y en todo momento la velocidad contratada.

Si la durante la prestación del servicio, éste dejara de ser viable por causas ajenas a VOZTELECOM como pudieran ser cambios en las infraestructuras de los operadores de acceso sobre las cuales VOZTELECOM viniera prestando el servicio y que hagan inviable la continuidad en la prestación del mismo, VOZTELECOM podrá proponer alternativas que el CLIENTE.

**5.3.** VOZTELECOM pone a disposición del CLIENTE los SLA 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 y sólo por el exceso si de su cálculo resulta un importe mayor que la compensación referida en esta cláusula por interrupciones temporales.

**5.4.** Para el acceso a Internet, VOZTELECOM prioriza en sus accesos el tráfico de voz sobre el de datos para asegurar la calidad del audio en las llamadas telefónicas. Fuera de ello, 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.

**5.5.** Para interrupciones programadas de los Servicios por actualizaciones en el Software, en los Equipamientos 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.

**5.6.** Cuando, durante un período de facturación, el CLIENTE sufra interrupciones temporales del Servicio de Acceso a Internet, VOZTELECOM compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. VOZTELECOM abonará de forma automática la indemnización citada en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis (6) horas en horario de 8h a 22h. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al CLIENTE.

Cuando una misma cuota mensual de los Servicios comprenda tanto el SVN como el STDP Fijo y/o el STP Móvil y/o, el Servicio CONNECT, se considerará que el precio correspondiente a cada uno de ellos es resultante de dividir el precio total abonado en las cuotas mensuales correspondientes entre tantos servicios como estén integrados en dicha cuota mensual.

Ninguna de las compensaciones previstas en esta cláusula 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 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 ajenas y fuera del control de VOZTELECOM o que sean causadas por un tercero.

Se considera como tiempo de interrupción, el tiempo transcurrido desde el momento en que el CLIENTE lo haya notificado al Servicio de Atención al Cliente de VOZTELECOM y hasta el momento en el que dicho Servicio se encuentre restablecido.

**5.7.** 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 o que no le sea imputable. VOZTELECOM no está obligado a abonar ninguna compensación u otra forma de remuneración al CLIENTE derivada de causas como, a título enunciativo, la interrupción del suministro eléctrico, averías o

sobrecargas de red, errores o fallos causados o relacionados con el CLIENTE o terceros (operadores de telecomunicaciones incluidos), acciones gubernamentales, interrupción en el abastecimiento de línea por parte de terceros.

Fuera de las compensaciones y casos previstos en estas Condiciones, dentro de lo permitido por la ley aplicable y al amparo de la autonomía de la voluntad entre empresas, con la contratación del servicio, el CLIENTE exime de responsabilidad y mantendrá indemne a VOZTELECOM por cualquier eventual daño como, a título enunciativo, pérdidas de beneficios, costes de personal, pérdida de información o interrupción de actividad o de negocio, y, de ser VOZTELECOM declarada responsable por el uso o imposibilidad de uso por el CLIENTE de los servicios de VOZTELECOM, ya sea por responsabilidad contractual o extracontractual, por culpa o negligencia, o en base a cualquier otra teoría jurídica, el CLIENTE acepta que la responsabilidad se limita y en ningún caso excederá del importe pagado por el CLIENTE a VOZTELECOM en el ejercicio económico correspondiente.

**5.8.** El CLIENTE conoce y acepta que el Servicio de Acceso a Internet puede ser utilizado para acceder a contenidos no proporcionados ni controlados por VOZTELECOM y que pueden ser ilegales, dañinos, ofensivos, engañosos, falsos, inmorales, inapropiados, o, de cualquier forma, no adecuados. VOZTELECOM no tiene control alguno del contenido al que se accede a través de su Servicio de Acceso a Internet CONNECT y no asume responsabilidad alguna respecto a dichos contenidos.

## 6. DURACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

**6.1.** 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 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.

**6.2.** 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.

**6.3.** 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.

**6.4.** 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 justa 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.
- 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.

**6.5.** 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.

**6.6.** 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.

## 7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

**7.1.** VOZTELECOM pone a disposición del CLIENTE un Servicio especializado de Atención por vía telefónica (llamada gratuita al 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, será de lunes a viernes de 8h a 22h (festivos incluidos) y sábados y domingos de 9h a 19h. El CLIENTE también podrá dirigirse a VOZTELECOM por escrito a c/ Artesans 10 - 08290 Cerdanyola del Vallès.

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.

**7.2.** 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.

## 8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**8.1.** 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. Aun 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 y accesibles en la Política de Privacidad de VOZTELECOM en [www.voztele.com](http://www.voztele.com), en las Condiciones Generales Comunes y Específicas de cada Servicio y/o resumidas a continuación:

- a. Incorporar los datos personales del CLIENTE a un fichero automatizado bajo la titularidad y responsabilidad de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U.
- 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.

**8.2.** 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.

**8.3.** 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.

**8.4.** 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, cuando estos estuvieran disponibles para los Servicios contratados, se considerará otorgado desde el momento de la solicitud, uso o acceso por parte del CLIENTE a dichos servicios de valor añadido.

**8.5.** 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 este 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.

**8.6.** VOZTELECOM garantiza que mantendrá la confidencialidad de los datos proporcionados, y que no se usarán para fines distintos a los previstos en estas Condiciones. Para la utilización de los datos del CLIENTE con cualquier otra finalidad, VOZTELECOM requerirá previamente el consentimiento del CLIENTE. No obstante, en aquellos casos en que el CLIENTE haya solicitado portabilidad de numeración desde o hacia otro operador, sus datos podrán ser cedidos a otros operadores o terceros involucrados cuando su intervención sea necesaria en el proceso de portabilidad, así como a la entidad de referencia encargada de la gestión de las portabilidades a fin 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, sus datos podrán ser cedidos al operador de acceso con la finalidad de activar el servicio contratado.

El CLIENTE consiente expresamente con la contratación 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.

**8.7.** El CLIENTE puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación o portabilidad, 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. Puede accederse en [www.voztele.com](http://www.voztele.com) a la Política de Privacidad de VOZTELECOM.

**8.8.** El CLIENTE podrá solicitar expresamente y por escrito al Servicio de Atención al Cliente de VOZTELECOM que sus datos personales sean excluidos, en todo o en parte, en su caso, de los servicios de guías, consulta telefónica o información de abonados, y, de la misma forma, que se rectifiquen o modifiquen los mismos cuando sean incorrectos o incompletos, o, que no puedan utilizarse para fines comerciales de terceros.

**8.9.** 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.

## 9. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

**9.1.** 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.

**9.2.** 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.

**9.3.** 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.

**9.4.** 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.

**9.5.** El Contrato se suscribe 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.

**9.6.** 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.

## 10. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN

**10.1.** 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.

**10.2.** 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.

**10.3.** 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.U.  
01/07/2021