

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO CENTREX

1. El Servicio Centrex se compone de:

1.1. Un servicio de banda ancha mediante un acceso a Internet gestionado del Servicio Connect (excepcionalmente VOZTELECOM podrá, a su exclusiva discreción, autorizar la contratación de los servicios sobre un acceso que el CLIENTE tenga contratado con otro operador). El Servicio Connect se registrará por sus propias Condiciones Particulares disponibles en soporte.connect.oigaa.com/contratos/cpconnect.pdf.

1.2. Una centralita virtual para la entrega de las llamadas a las diferentes extensiones.

1.3. Líneas telefónicas para cursar llamadas.

1.4. Un volumen de llamadas a diferentes destinos con tarifa plana en función de la Oferta Comercial contratada.

1.5. Terminales telefónicos.

1.6. Cualesquiera otros Servicios Adicionales o de Valor Añadido comercializados conjuntamente con el Servicio Centrex.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.9. En caso de instalación de extensiones tipo softphone mediante la aplicación Communicator (que consta de un softphone para PCs) o Centrex Mobile (la modalidad de Mobile disponible conjuntamente con algunos servicios de Centrex que consta de un softphone para smartphones y tablets), disponer de un dispositivo que soporte los requisitos técnicos de dicho softphone y que figurarán en las condiciones particulares aplicables al Servicio Communicator o Centrex Mobile.

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

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

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

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

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

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

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

7. La Puesta en Marcha y Configuración del Servicio por parte de VozTelecom será efectuada para cada una de las sedes una vez que el Instalador que figura en el Anexo de Instalación para cada una de dichas sedes haya procedido a la Instalación del Equipo VT (el encargo y contratación de la Instalación en cada una de las Sedes a un Instalador es requisito previo para la efectividad y validez del Contrato de OIGAA Centrex). En cualquier caso, la Instalación del Equipo de VT será facturada por VozTelecom en virtud de una gestión de facturación y cobro acordada con el Instalador y CLIENTE sin perjuicio de que la relación contractual relativa a la Instalación del Equipo de VT se establecerá exclusivamente entre el CLIENTE y el Instalador, de conformidad con las condiciones descritas en el Anexo de Instalación de cada sede y las Condiciones Particulares de Instalación. Todas las actuaciones a realizar por parte de VozTelecom para la Puesta en Marcha y Configuración de los Servicios serán realizadas remotamente en el Equipo VT mientras que la instalación física de dicho Equipo VT en la sede será efectuada por el Instalador de conformidad con las Condiciones Particulares de Instalación que el CLIENTE firma y acepta al encargar la instalación al Instalador que figura en el Anexo de Instalación de cada una de las Sedes.

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

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

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

11. De conformidad con la cláusula 10.2.(i) de las Condiciones Generales de Contratación de los Servicios de VozTelecom, el Servicio Centrex tiene un coste de activación de dos mensualidades completas de todos los servicios contratados a VOZTELECOM (es decir,

excluyendo el servicio de Instalación y/o Mantenimiento Premium contratado directamente con un instalador autorizado). No obstante, VOZTELECOM bonificará al CLIENTE el pago de dicha cuota con sujeción a un período de permanencia de seis (6) meses. En consecuencia, si el Contrato se resuelve antes del transcurso del citado período, el CLIENTE estará obligado al pago íntegro de la cuota bonificada por VOZTELECOM, salvo que dicha resolución anticipada resultase imputable a VOZTELECOM.

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

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

14. En caso de que el CLIENTE haya contratado un Puesto Fijo-Móvil mediante la Solicitud de Alta Centrex (la disponibilidad de esta modalidad del servicio de Puesto Fijo-Móvil o la modalidad Plus a que se refiere la posterior cláusula 15 dependerá de la Modalidad del Servicio Centrex contratado, según la Oferta Comercial), dicho Puesto Fijo-Móvil supondrá:

14.1. La configuración de un desvío en la centralita de las llamadas a la extensión fija según las preferencias del CLIENTE.

14.2. La instalación de la aplicación Centrex Mobile en su smartphone o tablet, al que serán aplicables las Condiciones Particulares y Licencia de Uso de la aplicación Mobile. El Smartphone o Tablet deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- iPhone, iPad y iPod touch, dispositivos Android versión 2.1 y superiores.
- Conexión de datos preferiblemente WIFI ó 3G.

14.3. De este modo las llamadas al puesto fijo serán desviadas al móvil del CLIENTE asociado al Puesto Fijo-Móvil según sus preferencias indicadas siendo cursadas tales llamadas a través de redes GSM y el coste de las llamadas ocasionadas por tales desvíos se consumirán de un saldo de minutos en tarifa plana independiente de la tarifa plana general del Servicio Centrex, siendo el total saldo de minutos para desvíos del Puesto Fijo-Móvil el resultado de los saldos de todos los Puestos Fijo-Móvil contratados a razón de 500 minutos por cada Puesto Fijo-Móvil. Una vez consumido el saldo total de minutos de los Puestos Fijo-Móvil, las llamadas o desvíos al móvil del CLIENTE asociado al puesto fijo-móvil pasarán a tarificarse según las tarifas contratadas con el Servicio Centrex.

14.4. Asimismo, el Cliente podrá hacer uso del Servicio Centrex Mobile mediante el softphone instalado en su Smartphone o Tablet para efectuar llamadas a través de la centralita mediante una conexión a la misma a través de una red de datos (ya sea mediante wifi o la conexión de datos de su operador móvil), y aplicándose a tales llamadas las tarifas contratadas del servicio Centrex.

15. En caso de que el CLIENTE haya contratado un Puesto Fijo-Móvil Plus mediante la Solicitud de Alta Centrex dicho Puesto Fijo-Móvil Plus supondrá:

15.1. La configuración de un desvío en la centralita de tal modo que el móvil funcione como una extensión más de la misma y que replicará la funcionalidad de la extensión fija asociada, pudiendo estar, a título enunciativo, en un desvío condicionado, grupo de llamadas, grupo de salto, colas, etc.

15.2. El Puesto Fijo-Móvil Plus dispone de la funcionalidad DISA, funcionalidad de Call Continuity (la cual permite pasar una llamada de la extensión fija al móvil del CLIENTE asociado al Puesto Fijo-Móvil Plus y a la inversa), y funcionalidad Call-Back a través del servicio Me accesible desde el móvil (siempre que el navegador móvil cumpla con los requisitos técnicos para el acceso a dicho portal según se han detallado en la cláusula 4.2.12), de tal modo que la centralita llama al número indicado y al móvil del CLIENTE asociado al Puesto Fijo-Móvil Plus y posteriormente conecta ambas llamadas.

15.3. Lo previsto para el Puesto Fijo-Móvil en su modalidad básica en las cláusulas 14.2 a 14.4, ambas inclusive, es plenamente aplicable al Puesto Fijo-Móvil Plus.

16. Los Puestos Fijos y los Puestos Fijo-Móvil (en cualquiera de las dos modalidades de éstos últimos) podrán contratarse en todo caso con Tarifa Plana o Sin Tarifa Plana en la Solicitud de Alta. Esta Tarifa Plana es la general del Servicio OIGAA Centrex y el saldo de minutos de la misma es absolutamente independiente del saldo de minutos asociado a los Puestos Fijo-Móvil para la realización de llamadas hacia el móvil asociado a cada Puesto Fijo-Móvil a razón de 500 minutos por cada uno ellos.

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