CONDICIONES GENERALES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO CENTREX DE VOZTELECOM

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 CENTREX, en adelante el Servicio, que puede componerse de los siguientes elementos a partir de la Solicitud de Alta:

1. Centralita telefónica en la nube de altas prestaciones que integra telefonía fija y móvil.
2. Acceso a Internet profesional gestionado, de alta velocidad.
3. Puestos fijos y móviles con teléfonos y aplicaciones adaptados a las necesidades de los usuarios.
4. Servicio telefónico disponible al público fijo (STDP fijo), y/o, Servicio Vocal Nómada (SVN), sobre la numeración portada o asignada correspondiente. El Servicio Telefónico Disponible al Público móvil (STDP móvil) estará solo disponible, de acuerdo con sus propias Condiciones Generales Específicas, si el CLIENTE contrata puestos móviles.
5. Llamadas a fijos y móviles nacionales e internacionales y datos para navegar desde los móviles con alta velocidad 4G según oferta contratada.
6. Servicio Faxtomail/Mailtofax, Aplicaciones de Usuario y Área de Usuario para la gestión del servicio.
7. Soporte profesional telefónico al cliente y al usuario final del servicio.

Según la modalidad, elementos contratados y posterior configuración, el Servicio CENTREX permite hacer uso al CLIENTE de diferentes funcionalidades y servicios adicionales o de valor añadido que se encuentran siempre disponibles y detalladas en http://soporte.centrex.oigaa.com.

1.2. Con la firma y entrega a VOZTELECOM de la Solicitud de Alta del Servicio por el CLIENTE, éste acepta expresamente todos los anexos a dicha Solicitud de Alta que forman parte del contrato como son: la Orden de Domiciliación SEPA CORE, el Resumen por Sede, las Condiciones de Instalación, Configuración y Puesta en marcha, la Solicitud de Portabilidad Fija y Móvil, las presentes Condiciones Generales Específicas del Servicio (en adelante las 'Condiciones Generales Específicas') también disponibles en http://soporte.centrex.oigaa.com/contratos/cgecentrexv18.pdf, las Condiciones Generales Específicas del Servicio Móvil disponibles en http://soporte.movil.oigaa.com/contratos/cgemovilv18.pdf, las Condiciones Generales Específicas del Servicio Connect 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, el Apéndice de Delimitación de Actuaciones disponible en http://soporte.centrex.oigaa.com/adacentrexv18.pdf que contiene los requisitos mínimos a cumplir por el CLIENTE y el SLA (Service Level Agreement – Acuerdo de Nivel de Servicio) aplicable al CLIENTE disponible en http://soporte.oigaa.com/contratos/sla y las Condiciones Específicas relativas a Servicios Adicionales y/o de Valor Añadido contratados, que el CLIENTE reconoce le han sido entregados junto a las presentes Condiciones, estando todos ellos disponibles en http://soporte.centrex.oigaa.com/contratos/sva. El CLIENTE declara conocer y aceptar los cargos e importes derivados de la contratación del presente Servicio, y se obliga a su pago.

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

2. INSTALACIÓN DEL SERVICIO CENTREX

2.1. Los requisitos previos a cumplir por el CLIENTE para la prestación del servicio figuran en el Apéndice de Delimitación de Actuaciones y son indispensables para la prestación del Servicio CENTREX, por lo que su no concurrencia impide la perfección del presente contrato, teniéndose éste por no celebrado.

Para el correcto funcionamiento del Servicio, y en función de la modalidad contratada, será siempre necesario realizar un conjunto de tareas de Instalación, configuración y puesta en marcha del Servicio. El conjunto de dichas tareas será realizado por VOZTELECOM y/o por un tercer colaborador autorizado por VOZTELECOM y por el CLIENTE y se reflejará en la oferta económica presentada al CLIENTE por VOZTELECOM y/o por dicho tercero. El CLIENTE se obliga a abonar la suma acordada por todas las tareas de Instalación, configuración y puesta en marcha del Servicio.

Todas las actuaciones a realizar por VOZTELECOM para la activación y configuración del Servicio se efectuarán de conformidad con lo previsto en el Anexo de Condiciones de Instalación, Configuración y Puesta en marcha y el Apéndice de Delimitación de Actuaciones, y serán realizadas remotamente mientras que la instalación física de equipamiento y las tareas de instalación en cada sede del CLIENTE serán efectuadas por un tercer Instalador autorizado. Las efectuadas íntegramente en las dependencias del CLIENTE por el tercero autorizado son responsabilidad total y exclusiva del mismo. VOZTELECOM únicamente realiza y se responsabiliza de aquellas que se hacen de forma remota por parte de personal de VOZTELECOM. Aquellas tareas que realiza el CLIENTE son responsabilidad única del CLIENTE.

2.2. Si el CLIENTE realiza unilateralmente cambios en su infraestructura o en la ubicación o uso de los diferentes componentes del Servicio CENTREX contratado, es responsable de notificarlo a VOZTELECOM por si pudiera afectar el funcionamiento del Servicio instalado. VOZTELECOM no será responsable de esta falta de notificación ni de las consecuencias que con relación al uso del Servicio se deriven de dichos cambios.

2.3. 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 provee al CLIENTE el acceso a internet de banda ancha y sobre la que se presta CENTREX no permitirá en ningún caso el uso de tales servicios.

2.4. El CLIENTE podrá contratar un servicio de mantenimiento por sede o por puesto, en cuyo caso dicho servicio le será facturado mensualmente como 'Mantenimiento por sede' y 'Mantenimiento por puesto'.

3. CONDICIONES ECONÓMICAS

3.1. El Servicio CENTREX 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. El Servicio CENTREX tiene un coste de activación equivalente a las cuotas mensuales fijas de dos meses de todos los conceptos contratados a VOZTELECOM detallados en la Solicitud de Alta que VOZTELECOM bonificará al CLIENTE. No obstante, si el Contrato se resuelve durante el proceso de provisión del Servicio o antes de que transcurran seis (6) meses desde la fecha de activación del Servicio a partir de que se realice la primera llamada y se inicie el devengo de la facturación, el CLIENTE, salvo que la resolución sea imputable a VOZTELECOM, estará obligado al pago íntegro del importe bonificado a modo de penalización por baja anticipada.

3.3. Con la contratación del Servicio CENTREX, VOZTELECOM podría poner a disposición del CLIENTE equipos de telecomunicaciones necesarios (Equipamiento VT), tales como routers o los terminales telefónicos indicados en la oferta comercial para su uso con el Servicio contratado. El CLIENTE podrá utilizar sus propios terminales siempre que VOZTELECOM lo autorice previamente y sean compatibles con el Servicio. El Equipamiento VT y el título en virtud del que se suministra se concreta en la Solicitud de Alta.

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.centrex.oigaa.com/contratos/occompensaciones.pdf.

Si el CLIENTE utiliza sus propios terminales, mantendrá la propiedad de estos en todo momento y VOZTELECOM en ningún caso se hará responsable de la garantía por cualquier avería de dichos equipos. VOZTELECOM tampoco será responsable de la imposibilidad de prestar el Servicio como consecuencia de incompatibilidades, fallos o averías, o inhabilidad del CLIENTE de usar o configurar adecuadamente sus terminales.

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 de este Contrato por cualquier motivo.

4.3. El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período superior a un (1) mes desde la presentación a éste de la factura correspondiente, 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, restringir las llamadas salientes o suspender los Servicios. Si transcurrido un nuevo plazo de diez (10) días desde un segundo requerimiento, el CLIENTE no efectuara el depósito, VOZTELECOM podrá darle de baja en el Servicio y resolver el Contrato.

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

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

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

5. ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SERVICIO

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

Si el Servicio CENTREX se presta y disfruta de forma compartida por distintas sedes bajo la misma oferta o empresas vinculadas, éstas deberán convenir en designar un único administrador del Servicio para que disponga de las credenciales de acceso al Área de Usuario y a toda la información allí contenida al no ser posible separarla entre las diferentes sedes o empresas.

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

5.3. A través del Área de Usuario, el CLIENTE también tendrá acceso a información adicional como las facturas del Servicio o las tarifas que aplica VOZTELECOM en todo momento sobre los consumos realizados.

6. POLÍTICA DE USO RAZONABLE DEL SERVICIO CENTREX

6.1. El Servicio está destinado al CLIENTE en su calidad y como usuario final del mismo y para el tráfico que realicen las personas dependientes del CLIENTE, y el contrato no ampara ni la reventa de tráfico telefónico, ni la comercialización por cualquier medio del mismo sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de VOZTELECOM. Por consiguiente, el CLIENTE se abstendrá de manipular o alterar por cualquier medio cualesquiera elementos, Equipamientos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la de destinatario final del mismo.

El CLIENTE deberá hacer un uso razonable y correcto del Servicio, de acuerdo a dicho destino y en consecuencia el contrato no ampara actuaciones ilícitas ni prácticas prohibidas ni que consistan en un uso fraudulento del Servicio, y que podrán comportar la suspensión o interrupción del Servicio. No está permitido el uso artificial del servicio o la realización de llamadas masivas o automáticas por lo que VOZTELECOM se reserva el derecho de limitar el servicio si se detecta que se está haciendo un uso inadecuado del mismo, en cuyo caso, VOZTELECOM notificará previamente al CLIENTE dicha situación.

6.2. VOZTELECOM se reserva el derecho a limitar el número máximo de portabilidades que el CLIENTE podrá realizar hacia VOZTELECOM y aplicar límites de consumo de minutos, destinos y/o datos que, en su caso, se indicarán en la Solicitud de Alta correspondiente a la oferta y modalidad de servicio contratada.

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

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE COMO USUARIO

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

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

7.2. Son obligaciones del CLIENTE:

a. Satisfacer a VOZTELECOM la contraprestación económica por el suministro del servicio y cumplir el resto de las condiciones contractuales. Su incumplimiento conllevará la aplicación de las consecuencias previstas en estas Condiciones y las Condiciones Generales Comunes de VOZTELECOM en relación a la suspensión o interrupción definitiva del servicio por impago.
b. Utilizar el servicio para los fines previstos en el contrato.
c. Utilizar aparatos y Equipamientos autorizados cuya conformidad haya sido evaluada según la normativa vigente

sobre evaluación de la conformidad de aparatos de telecomunicaciones y configurarlos correctamente.

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

8. CALIDAD DEL SERVICIO, COMPENSACIONES Y RESPONSABILIDAD

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

Para el STDP fijo y 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.

El SVN es un servicio de comunicaciones electrónicas diferenciado del STDP Fijo, y como tal, ofrece distintos niveles de calidad que el STDP. El CLIENTE asume que la calidad del SVN depende del acceso de banda ancha que disponga el CLIENTE y de la calidad de la red Internet, por lo que teniendo en cuenta estas limitaciones, VOZTELECOM no puede, en las comunicaciones realizadas mediante SVN a través de la banda ancha del CLIENTE, garantizar una calidad mínima ni que el CLIENTE podrá comunicarse siempre con otros usuarios o hacerlo sin interrupciones, demoras u otros fallos afines.

8.2. 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.

8.3. 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 las causas indicadas en este párrafo 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.

8.4. Para el STDP Fijo, cuando durante un período de facturación el CLIENTE sufra interrupciones temporales, VOZTELECOM compensará al CLIENTE con la mayor de las siguientes cantidades:

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

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

Cuando una misma cuota mensual de los Servicios comprenda tanto el SVN como el STDP Fijo y/o el STDP Móvil y/o, el Servicio de Acceso a Internet, 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.

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

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

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

8.5. Para el servicio CENTREX de VOZTELECOM se requiere disponer de forma permanente de un acceso a Internet de fibra o cable de VOZTELECOM o suministrado en encomienda por VOZTELECOM, o, en su defecto, que el CLIENTE disponga de un acceso a Internet de un tercer operador, en cuyo caso el Servicio se prestará mediante la red de Internet pública sin otro acceso adicional de VOZTELECOM posibilitando así la conexión de los usuarios del CLIENTE al servicio CENTREX. En tal caso de acceso a Internet de un tercer operador, serán de aplicación las siguientes condiciones:

a. El CLIENTE garantiza que la dirección facilitada se corresponde con su sede, para lo que deberá presentar previamente a la contratación documentación actualizada para cada una de las sedes a mostrar numeración del

servicio STDP Fijo (Servicio Telefónico Disponible al Público): copia de la factura del operador del acceso de fibra o cable instalado en la sede y/o copia de cualquier documentación acreditativa de la ubicación y vinculación del CLIENTE en y/o con la sede (contrato de alquiler, escritura de la propiedad, y/o últimos recibos a nombre del CLIENTE de los suministros básicos de la sede como electricidad, agua o comunicaciones). La misma obligación será exigible en caso de que el CLIENTE solicite la baja de su acceso a Internet de fibra o cable de VOZTELECOM o suministrado en encomienda por VOZTELECOM, y lo sustituya por un acceso a Internet de un tercer operador.

b. El CLIENTE garantiza que notificará bajo su responsabilidad en el momento que se produzca, cualquier cambio o baja en la ubicación de su sede o en su servicio de acceso a Internet. La falta de notificación de dichos cambios en el acceso contratado a terceros operadores implica que el CLIENTE exime y mantendrá indemne a VOZTELECOM por la imposibilidad de cumplir las obligaciones como operadora del STDP Fijo. El CLIENTE acepta que, en caso de llamadas a servicios de emergencia por los usuarios del servicio, estas serán dirigidas a los nodos de emergencia local que se correspondan a la sede del CLIENTE comunicada a VOZTELECOM; es decir, la llamada no se entregará a la dirección que corresponda a la ubicación del usuario dado que no será conocida por VOZTELECOM. El CLIENTE acepta bajo su exclusiva responsabilidad obligarse a comunicar y advertir a sus empleados o usuarios del servicio que, en dicha situación de movilidad fuera de la sede, no están garantizados los servicios de emergencia, recomendando en tal caso el uso de servicios móviles, con expresa indemnidad para VOZTELECOM por la imposibilidad de cumplir con las obligaciones como operadora del STDP Fijo.

c. Con el fin de garantizar la privacidad de las comunicaciones de voz en la red de Internet pública, VOZTELECOM podrá suministrar un router adicional para enrutar las comunicaciones de voz mediante la instalación de una VPN (Red Privada Virtual) en la red del CLIENTE o utilizar protocolos de seguridad TLS (Transport Layer Security) y SRTP (Secure Real-Time Transport Protocol), en función de la modalidad del servicio contratado a VOZTELECOM y el tipo de instalación requerido en cada sede.

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 por cualquier actuación del CLIENTE o por impago o retraso en el pago de cualquier cantidad adeudada, 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 puede conllevar una degradación en la calidad 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, la 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.

9. DURACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

9.1. 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 mediante documento firmado por el CLIENTE o por su legal representante de ser una persona jurídica.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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 o inferior a seis (6) meses.
b. Impago o retraso en el pago por parte del CLIENTE o falta de constitución de depósito de garantía.

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

9.5. 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.

9.6. 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.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

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

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

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

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

y enjuiciamiento de un delito grave contemplado en el Código Penal o en las leyes penales especiales.

El consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico en relación con la prestación de servicios de valor añadido, 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.

10.5. En caso de que datos de las personas colaboradoras, dependientes, empleados, clientes y/o personas de contacto del CLIENTE puedan ser conocidos por VOZTELECOM, la responsabilidad de la obtención del correspondiente consentimiento será única y exclusivamente del CLIENTE, respondiendo 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.

10.6. 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.

10.7. 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, adjuntando los documentos que legalmente sean necesarios para acreditar su identificación como titular de los datos. Puede accederse en www.voztele.com a la Política de Privacidad de VOZTELECOM.

10.8. 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.

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

10.10. El Servicio CENTREX dispone de ciertas funcionalidades que permiten el almacenamiento de datos personales por parte del CLIENTE en el propio Equipamiento VT o en los servidores de VOZTELECOM. Dichas funcionalidades hacen posible acceder a los informes de llamadas, las grabaciones de las llamadas o la escucha de las llamadas entre otras.

Para el acceso y uso de dichas funcionalidades, VOZTELECOM suministra unas credenciales privadas y únicas al administrador designado por el CLIENTE. El CLIENTE deberá implementar las medidas necesarias para la guardia y custodia de dichas claves, así como el control del acceso a la información almacenada y de disponer de una copia de seguridad de dicha información.

Si el Servicio CENTREX así como sus funcionalidades se presta y disfruta de forma compartida por distintas sedes o empresas vinculadas, éstas deberán designar un único administrador del Servicio para que disponga de las credenciales de acceso a la información almacenada al no ser posible separarla entre las diferentes sedes o empresas por lo que deberán acordar entre las mismas la forma de acceso a dicha información.

El CLIENTE garantiza a VOZTELECOM que, en caso de hacer uso de dichas funcionalidades, ostenta respecto a los datos personales que se pudieren cargar, la condición de responsable del fichero o tratamiento, así como que ha obtenido de los titulares de los datos todos los consentimientos necesarios para ello conforme a lo previsto en la normativa vigente. Corresponde en todo caso al CLIENTE decidir libremente utilizar las funcionalidades del Servicio CENTREX y las finalidades y el uso que desee realizar de las mismas bajo su propia responsabilidad. VOZTELECOM, como proveedor del servicio, actuará como mero encargado del tratamiento siendo el CLIENTE, conforme a su propia política de privacidad, el responsable de los ficheros a los efectos de la normativa en materia de Protección de Datos Personales, en cuyo caso, dicha relación se regulará por lo dispuesto en las siguientes condiciones contractuales de encargado de tratamiento.

VOZTELECOM se obliga a:

1. Tratar los datos personales según las instrucciones del CLIENTE y únicamente para la prestación del servicio.

2. Informará al CLIENTE si considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe la normativa de protección de datos.
3. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad.
4. Adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado a la información tratada, así como su integridad para evitar su alteración, pérdida o tratamiento o acceso no autorizado.
5. Asistir, en su caso, al CLIENTE para que éste pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los afectados y a cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y violaciones de seguridad que pudiera sufrir.
6. A elección del CLIENTE, suprimirá o devolverá los datos personales que pudiera llegar a conservar VOZTELECOM, una vez finalice la prestación del servicio, a menos que se requiera la conservación según la normativa vigente.
7. Poner a disposición del CLIENTE toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento por parte de VOZTELECOM de las obligaciones aquí establecidas.
8. Llevar un registro de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del CLIENTE que contenga la información prevista en la normativa protección de datos personales.
9. Mantener un registro de las incidencias que puedan afectar a la seguridad de los datos personales y archivos del CLIENTE y comunicarle cualquier incidencia que pueda afectar a los datos personales y archivos del CLIENTE.

El CLIENTE garantiza y se obliga a legalizar y/o legitimar cualquier tratamiento de datos que ponga a disposición de VOZTELECOM, así como cumplir con las medidas de seguridad organizativas, técnicas y jurídicas previstas en la normativa de protección de datos personales.

11. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

11.1. VOZTELECOM pone a disposición del CLIENTE un Servicio especializado de Atención por vía telefónica (llamada gratuita al 900 900 019) y correo electrónico (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.

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

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

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

12. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

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

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

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

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

12.5. El Contrato se 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.

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

13. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN

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

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

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

© VOZTELECOM es una marca registrada de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U.
01/06/2021