

# CONDICIONES GENERALES COMUNES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS OIGAA DE VOZTELECOM

## PRELIMINAR

La persona física o jurídica cuyos datos son los que han sido consignados en la Solicitud de Alta de los Servicios OIGAA de VOZTELECOM (en cualquiera de sus modalidades), y que remita o entregue (directamente o a través de un Distribuidor autorizado de VOZTELECOM) dicha Solicitud de Alta a VOZTELECOM, debidamente cumplimentada y firmada (en adelante, el “CLIENTE”) queda sometida a un acuerdo vinculante con VOZTELECOM SISTEMAS S.L., con CIF B-63102149 y domicilio social en la Calle Artesans núm 10, de Cerdanyola del Vallès (08290), provincia de Barcelona, entidad debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona al Tomo 38878, Folio 215 y Hoja 262926 (en adelante, VOZTELECOM), con sujeción a los siguientes términos y condiciones (en adelante, las “Condiciones Generales Comunes”). Estas Condiciones Generales Comunes, junto con las Condiciones Generales Específicas o Licencia de Uso aplicables a cualquier Servicio, Software o Funcionalidad incluida los Servicios OIGAA, los términos y condiciones específicos de la Modalidad de Servicio y de la Oferta Comercial elegida por el CLIENTE, así como la Solicitud de Alta, y la lista de tarifas y precios aplicables a los Servicios OIGAA, disponible en todo momento en el Sitio Web de VOZTELECOM en [www.voztele.com](http://www.voztele.com) (el “Sitio Web”), constituyen el acuerdo total entre el CLIENTE y VOZTELECOM respecto a la prestación de los Servicios (todo ello, en adelante y conjuntamente el “Contrato”).

En el caso de que el CLIENTE sea una persona jurídica, la persona que cumplimenta y firme la Solicitud de Alta declara expresamente que ostenta poderes suficientes para actuar por cuenta de dicha persona jurídica y contratar los Servicios OIGAA en su nombre.

Con la entrega de la Solicitud de Alta debidamente cumplimentada y firmada, el CLIENTE acepta expresamente el Contrato, y autoriza a VOZTELECOM para que éste realice, en nombre del CLIENTE, cuantas actuaciones sean necesarias para activar, gestionar y prestar los Servicios OIGAA de VOZTELECOM, así como para que, en su caso, VOZTELECOM le proporcione el equipo necesario para utilizar tales Servicios.

Asimismo, el CLIENTE autoriza a VOZTELECOM para que lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales, con la finalidad de activar y prestar los Servicios contratados, y para las demás finalidades indicadas en estas Condiciones Generales Comunes. Todos los datos incluidos en la mencionada Solicitud de Alta han sido introducidos 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.

## DEFINICIONES

- **Compensación:** Cualquier importe que el CLIENTE deberá abonar a VOZTELECOM por la resolución del Contrato antes de que finalice el Periodo Inicial en el caso de que el CLIENTE no devuelva a VOZTELECOM el Equipo VT en perfectas condiciones.
- **CSO:** El Código de Selección de Operador correspondiente a VOZTELECOM que el CLIENTE deberá marcar, previamente al número de destino, para realizar una llamada mediante el Servicio Telefónico Fijo de VOZTELECOM en modalidad de acceso indirecto mediante CSO. Dicho código es el 140010.
- **Equipo VT:** Cualquier equipo informático, router o terminal telefónico y cualquier otro dispositivo propiedad de VOZTELECOM que VOZTELECOM ponga a disposición del CLIENTE para su uso junto con los Servicios OIGAA, de acuerdo con estas Condiciones Generales Comunes o las Condiciones Generales Específicas de algún Servicio OIGAA.
- **Extensión:** Los puestos o extensiones telefónicas que VOZTELECOM activará en los Servicios, en función de la Modalidad de Servicios y la Oferta Comercial contratada por el CLIENTE.
- **Funcionalidades:** El conjunto de prestaciones y funcionalidades que VOZTELECOM ponga a disposición del CLIENTE conjuntamente con los Servicios en cada momento, en función de la Modalidad de Servicios y de la Oferta Comercial seleccionadas por el CLIENTE.
- **Modalidad de Servicios:** Las distintas modalidades en las que VOZTELECOM comercializa los Servicios OIGAA en cada momento.
- **Número STDP:** El número o números geográficos asociados al Servicio Telefónico Fijo y que VOZTELECOM pondrá a disposición del CLIENTE (bien por asignación de VOZTELECOM, o previa portabilidad del CLIENTE hacia VOZTELECOM) para utilizar con los Servicios.

- **Número SVN:** El número o números asociados al Servicio Vocal Nómada y que VOZTELECOM pondrá a disposición del CLIENTE para utilizar con los Servicios.
- **Oferta Comercial:** Las distintas opciones, ofertas o promociones comerciales que VOZTELECOM ofrezca dentro de una determinada Modalidad de Servicios, incluyendo aquella oferta aceptada por el CLIENTE mediante la Solicitud de Alta.
- **Servicios OIGAA, o los Servicios:** Conjunto de servicios de comunicaciones electrónicas y otros servicios de valor añadido asociados, prestados por VOZTELECOM, que incluyen, entre otros: (i) el Servicio Vocal Nómada o SVN, así como las Funcionalidades asociadas al SVN; (ii) el Servicio Telefónico Fijo o STDP Fijo; (iii) el Servicio de OIGAA Connect; (iv) el Servicio OIGAA Mobile; y (v) cualquier otro Servicio que VOZTELECOM ponga a disposición del CLIENTE como parte de los Servicios OIGAA.
- **Servicio OIGAA Connect:** Servicio de comunicaciones electrónicas de acceso a internet prestado por VOZTELECOM al CLIENTE, mediante cualquier tecnología que esté eventualmente disponible, entre otras xDSL o tecnología de fibra óptica, y que permite al CLIENTE acceder a la red Internet para enviar y recibir datos (o voz en forma de datos) a través de la misma, mediante un acceso gestionado por VOZTELECOM. En determinados escenarios de contratación podrá denominarse OIGAA Connect al servicio prestado por VOZTELECOM consistente en enrutar tráfico IP del SVN sobre un acceso a internet proporcionado por otro operador y del que se disponga en la sede del CLIENTE que, en caso de que el CLIENTE haya contratado también el Servicio Telefónico Fijo (STDP Fijo) irá unido a un acceso proporcionado por VOZTELECOM, el cual soportará dicho Servicio Telefónico Fijo (STDP Fijo).
- **Servicio Telefónico Fijo (STDP Fijo):** Servicio de comunicaciones electrónicas prestado por VOZTELECOM, que permite al CLIENTE la realización y recepción de llamadas de voz utilizando un Número STDP y la Red Telefónica Conmutada (RTC).
- **Servicio OIGAA Mobile:** Servicio que VOZTELECOM podrá prestar al CLIENTE mediante el Software OIGAA Mobile que permite hacer llamadas desde el móvil a través de la centralita telefónica, y que se configura como un servicio de valor añadido de los demás Servicios OIGAA de comunicaciones electrónicas.
- **Servicio Vocal Nómada (SVN):** Servicio de comunicaciones electrónicas bajo protocolo de Internet IP prestado por VOZTELECOM, que permite al CLIENTE la realización y recepción de llamadas de voz entre terminales conectados a redes de datos, y entre estos últimos y los conectados a la Red Telefónica Conmutada (RTC).
- **Software:** Cualquier software o aplicación informática que VOZTELECOM ponga a disposición del USUARIO para acceder y/o utilizar un determinado Servicio, y en particular, el Software OIGAA Mobile, descrito en las Condiciones Generales Específicas y Licencia de Uso del Servicio OIGAA Mobile.

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato es regular la prestación por parte de VOZTELECOM al CLIENTE de un conjunto de servicios de comunicaciones electrónicas y otros servicios de valor añadido asociados (en adelante, los Servicios OIGAA o los Servicios).

El CLIENTE deberá disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico desde el que se provea el acceso a los Servicios y acreditarlo ante VOZTELECOM como requisito necesario para la contratación de los Servicios. El referido ámbito geográfico estará, en todo caso, dentro del territorio español.

Los Servicios se prestan al CLIENTE en calidad de cliente final, para su uso exclusivo, por lo que en ningún caso podrá revender o distribuir los Servicios a terceros.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. Mediante el Contrato, VOZTELECOM pone a disposición del CLIENTE los Servicios OIGAA, que se configuran inicialmente, sin perjuicio de cualquier otro Servicio, Software, o Funcionalidad que el CLIENTE contrate, como un Servicio Vocal Nómada (en adelante "SVN") que consiste en la provisión de un servicio de comunicaciones electrónicas bajo protocolo IP que permite la realización y recepción de llamadas de voz entre terminales conectados a redes de datos, y entre estos últimos y los conectados a la Red Telefónica Conmutada (RTC). Junto a ello, el SVN incluido en los Servicios OIGAA incluye funcionalidades de centralita telefónica y de comunicaciones avanzadas, tales como la programación de desvíos, el filtrado de llamadas, multiconferencia, o la programación de números abreviados. Asimismo, dispone de un servicio de buzón de voz integrado en una cuenta de e-mail para cada una de las Extensiones contratadas por el CLIENTE, y otras Funcionalidades según se describan en estas Condiciones Generales Comunes, en las Condiciones Generales Específicas y/o en la Oferta Comercial de aplicación. Por último, el Servicio OIGAA puede incluir también la prestación de un Servicio Telefónico Fijo (STDP Fijo), el Servicio de Acceso a Internet mediante OIGAA Connect (que también

puede comercializarse de forma independiente), el Servicio OIGAA Mobile, o un Servicio Telefónico Móvil (STDP Móvil) mediante OIGAA Móvil, sujetos a las Condiciones Generales Específicas aplicables a dichos Servicios, u otros, que en cada momento se determinen.

2.2. Los Servicios OIGAA descritos en el párrafo anterior se ofrecen en diversas Modalidades de Servicios, de conformidad con las Condiciones Generales Específicas y la Oferta Comercial específica disponibles para cada una de ellas, que en su caso estarán disponibles en el Sitio Web de VOZTELECOM ([www.voztele.com](http://www.voztele.com)). El CLIENTE declara conocer y aceptar las características y Modalidades de Servicios tal y como aparecen reflejadas en las Condiciones Generales Específicas y en la Oferta Comercial que le resulte de aplicación.

2.3. En el supuesto de que el CLIENTE contrate una Modalidad de Servicios que incluya una tarifa plana en llamadas por una cuota fija mensual, éste podrá realizar todas las llamadas indicadas en la tarifa plana de la correspondiente Oferta Comercial. El CLIENTE no soportará coste adicional alguno por la utilización de los Servicios para realizar llamadas dentro del horario de validez y del límite de horas, en su caso, incluido en la Modalidad y Oferta Comercial contratada, y siempre que lo emplee para realizar llamadas a destinos que se encuentren incluidos dentro de la tarifa plana de la correspondiente Oferta Comercial contratada. Al respecto, el CLIENTE deberá consultar las Condiciones Generales Específicas de la Modalidad y de la Oferta Comercial que haya contratado, para informarse de los destinos incluidos en la tarifa plana contratada por el CLIENTE y los límites que le son aplicables (dentro de lo que podría considerarse un uso razonable de los Servicios). Los minutos que excedan los límites de la tarifa plana contratada serán facturados según las tarifas por minuto de la Modalidad de Servicios y Oferta Comercial aceptada por el CLIENTE.

2.4. Adicionalmente, el CLIENTE podrá, en el marco de los Servicios OIGAA, realizar otra serie de llamadas no incluidas en la tarifa plana, si bien estas llamadas serán cobradas a razón de pago por consumo, conforme a las tarifas por minuto vigentes (que se encuentran a disposición del CLIENTE para su consulta en el Sitio Web de VOZTELECOM).

2.5. El SVN incluido en los Servicios OIGAA incluye la posibilidad de realizar llamadas a determinados números especiales. No obstante, las llamadas a ciertos números de servicio, números especiales, números de tarificación adicional, a servicios de información sobre números de abonados y a otros números cortos, pueden no estar siempre disponibles en el SVN de los Servicios OIGAA de VOZTELECOM. A través del Sitio Web de VOZTELECOM el CLIENTE puede consultar una lista de los números a los que no se puede conectar mediante el SVN. Si alguno de estos números pasara a estar disponible en el SVN, VOZTELECOM podrá ofrecer al CLIENTE la opción de permitir o no permitir las llamadas a estos números mediante el SVN.

2.6. El SVN incluido en los Servicios OIGAA, utiliza la numeración vocal nómada sin nomadismo limitado al distrito geográfico. De esta forma, VOZTELECOM proporcionará al CLIENTE uno o más números del rango reservado a los SVN con nomadismo nacional (51YABMCDU), en los que el CLIENTE podrá recibir llamadas (el "Número SVN"), así como su dirección electrónica equivalente en la red de datos bajo protocolo SIP (sip: NXYABMCDU@voztele.com) para la recepción de llamadas en redes de datos. En todo caso, el CLIENTE garantiza que siempre utilizará el Servicio, y éste solo estará disponible, dentro del territorio español.

2.7. Asimismo, para la recepción de llamadas en redes de datos, el SVN de los Servicios OIGAA dispondrá también de una dirección SIP para cada línea o puesto contratada por el CLIENTE, accesible desde la red Internet. Esta dirección SIP tiene el formato 'sip:xxxxxxxx@voztele.com' siendo 'xxxxxxxx' una identificación privada asignada por VOZTELECOM al CLIENTE durante la vigencia del presente Contrato entre las partes. El SVN de los Servicios OIGAA es compatible con el direccionamiento IP privada, pública, fija o dinámica y no requiere que el ordenador esté encendido para que el CLIENTE pueda cursar llamadas. Asimismo, el SVN, en alguna de sus Modalidades, permite navegar por Internet y hablar de forma simultánea.

2.8. Siempre conjuntamente con el SVN, el CLIENTE podrá también contratar el Servicio Telefónico Fijo de VOZTELECOM como parte de los Servicios OIGAA. Este Servicio permitirá al CLIENTE recibir y realizar llamadas nacionales e internacionales, desde o hacia una ubicación fija, utilizando un Número STDP y la Red Telefónica Conmutada (RTC). En cualquier caso, si el CLIENTE contrata el Servicio telefónico Fijo bajo la modalidad de acceso indirecto mediante Código de Selección de Operador, VOZTELECOM podrá pre-configurar los terminales o centralita del CLIENTE para la marcación automatizada del CSO de VOZTELECOM en cada llamada, seleccionando de esta forma VOZTELECOM para que este sea el operador que curse la llamada. Las condiciones económicas y comerciales aplicadas a las llamadas efectuadas mediante pre-marcación del CSO serán acordadas en el contrato del Servicio OIGAA incluyendo las tarifas planas aplicables, en caso de existir, y tarificándose las llamadas correspondientes en función de las tarifas vigentes de VOZTELECOM en cada momento, publicadas en el sitio web de VOZTELECOM ([www.voztele.com](http://www.voztele.com)), una vez consumidas las bolsas de minutos disponibles en las tarifas planas que pudieran resultar de aplicación. El CLIENTE podrá contratar el Servicio

Telefónico Fijo de VOZTELECOM mediante la portabilidad hacia VOZTELECOM del Número o Números STDP que el CLIENTE tuviera previamente contratado con su anterior operador de acceso. Para ello, VOZTELECOM pondrá a disposición del CLIENTE un Formulario de Portabilidad sujeto a las Condiciones Generales Específicas detalladas en el mismo y a lo previsto en las presentes Condiciones Generales Comunes, que el CLIENTE deberá completar y firmar para cursar la portabilidad de su número telefónico fijo hacia VOZTELECOM. Por otro lado, el CLIENTE también podrá contratar nuevos Números STDP que VOZTELECOM le asignará como prestador del Servicio Telefónico Fijo. VOZTELECOM únicamente permitirá al CLIENTE la portabilidad de Números STDP hacia VOZTELECOM y/o la contratación a VOZTELECOM de nuevos Números STDP en caso de que los accesos del CLIENTE reúnan las características técnicas necesarias que permitan a VOZTELECOM la prestación del STDP conforme a lo previsto en la normativa vigente. Asimismo, la activación de cualquier nuevo Número STDP contratado por el CLIENTE o la realización efectiva y exitosa de la portabilidad de un Número STDP del CLIENTE hacia VOZTELECOM supondrá (siendo suficiente por sí misma) la contratación del Servicio Telefónico Fijo (STDP Fijo) de VOZTELECOM, que quedará regulado por las presentes Condiciones Generales Comunes, en lo que no sean incompatibles con el STDP (así, por ejemplo, no serán aplicables al STDP aquellas cláusulas que se refieran exclusivamente a aspectos del SVN), así como por las Condiciones Generales Específicas que, en su caso, puedan ser de aplicación. En caso de que el CLIENTE dé de baja o realice una portabilidad saliente de todos los Números STDP que tuviera activos con VOZTELECOM, la baja o portabilidad saliente del último de ellos determinará el cese de la prestación del Servicio Telefónico Fijo (STDP Fijo) de VOZTELECOM, sin perjuicio de que VOZTELECOM siga prestando el SVN u otros servicios contratados por el CLIENTE y amparados en las presentes Condiciones Generales Comunes, que permanecerán vigentes para tales servicios.

2.9. En algunos casos VOZTELECOM podrá ofrecer algún tipo de descuento comercial al CLIENTE en función de la Oferta Comercial vigente en cada momento y el tipo de servicios contratados.

2.10. En caso de que el CLIENTE hubiera contratado el Servicio Telefónico Fijo (STDP Fijo) de VOZTELECOM, conjuntamente con un Número o Números STDP, y también con respecto al número nacional tipo 902 o similar que el CLIENTE hubiera contratado a VOZTELECOM, se informa al CLIENTE que tiene derecho a conservar el Número o Números STDP y/o el número 902 que VOZTELECOM le haya entregado (o que el CLIENTE hubiera portado a VOZTELECOM), en caso de que solicite la portabilidad a otro operador de telefonía fija y, en caso de que el CLIENTE haya contratado el servicio OIGAA Móvil, tiene derecho a conservar el número telefónico móvil que VOZTELECOM le haya entregado (o que el cliente hubiera portado a VOZTELECOM), solicitando la portabilidad a otro operador de telefonía móvil. No obstante, el CLIENTE es consciente y acepta que en caso de solicitar una portabilidad para dichos Números, el presente Contrato se mantendrá vigente con respecto a los demás Servicios OIGAA que el CLIENTE tuviera contratados, salvo que el CLIENTE resuelva el Contrato y todos los Servicios de acuerdo con las cláusulas del mismo.

2.11. Si el CLIENTE hubiera contratado el Servicio de Acceso a Internet a un operador distinto a VOZTELECOM, el CLIENTE es consciente de que al utilizar el SVN de los Servicios OIGAA para recibir llamadas entrantes así como para realizar llamadas salientes sobre dicho acceso a internet (para los casos en los que esté disponible la contratación de estos servicios sobre el Acceso a Internet de terceros operadores), origina un tráfico de datos por el cual puede tener que pagar las tarifas convenidas con su proveedor de acceso a Internet de banda ancha. El CLIENTE es el único responsable del pago de dichas tarifas y costes que le cargue su proveedor de acceso a Internet distinto de VOZTELECOM.

2.12. Los Servicios OIGAA disponen de una serie de facilidades de administración y gestión accesibles vía Web. A tal efecto, VOZTELECOM facilitará al CLIENTE las correspondientes claves para acceder a su panel de gestión de los Servicios. El CLIENTE se compromete a custodiar las claves y a realizar un uso personal de las mismas y, si tuviera conocimiento de que una tercera persona hubiese tenido acceso a las mismas o hubiese accedido a las facilidades de gestión de los Servicios sin su consentimiento, el CLIENTE deberá poner esta circunstancia en conocimiento de VOZTELECOM de forma inmediata. El CLIENTE será el único responsable de cualquier perjuicio que se derive del uso fraudulento o no autorizado de sus claves o de la facilidad de gestión de los Servicios si el CLIENTE hubiera actuado de forma negligente, o si el CLIENTE no hubiera notificado inmediatamente a VOZTELECOM cualquier acceso fraudulento o no autorizado.

2.13. Otra de las Funcionalidades que pueden incluir los Servicios OIGAA es la posibilidad del CLIENTE de cargar, a través del panel de gestión, su propia música para utilizarla en facilidades de música en espera u operadora automática. Cuando haga uso de esta Funcionalidad, el CLIENTE declara que posee, y se hace responsable de obtener, todos los permisos, autorizaciones y derechos necesarios para cargar dicha música en los sistemas de VOZTELECOM y para utilizarla en la forma indicada, y asimismo el CLIENTE exime y mantendrá indemne en todo momento a VOZTELECOM respecto a cualquier responsabilidad derivada del uso o explotación que el CLIENTE realice de dicha música o de cualquier otro tipo de obra protegida por derechos de propiedad intelectual.

2.14. Como un Servicio también disponible dentro de los Servicios OIGAA, prestado por VOZTELECOM junto con los Servicios de comunicaciones electrónicas aquí descritos, VOZTELECOM podrá ofrecer también al CLIENTE el Servicio OIGAA Mobile u OIGAA Communicator mediante el uso de un Software específico, sujeto a sus propias Condiciones Generales Específicas y Licencia de Uso.

2.15. Otras Funcionalidades incluidas en los Servicios OIGAA dependerán de la Modalidad de Servicios y Oferta Comercial contratada por el CLIENTE. Consulte las condiciones e información de la Modalidad y Oferta Comercial que le interese para conocer las distintas Funcionalidades disponibles.

2.16. VOZTELECOM informa al CLIENTE que dispone de un servicio de Mantenimiento IN SITU de los Servicios OIGAA que podrá ser contratado por el CLIENTE de forma independiente a los Servicios, a través de las condiciones de contratación específicas para el servicio de mantenimiento, quedando éste fuera del objeto de las presentes Condiciones Generales Comunes.

2.17. El CLIENTE conoce y acepta las limitaciones técnicas propias de la telefonía IP y de los Servicios Vocales Nómadas, frente a la telefonía convencional. De acuerdo con la normativa en vigor, el SVN incluido en los Servicios OIGAA es un servicio diferenciado del servicio telefónico disponible al público. Entre otras limitaciones, el SVN de los Servicios OIGAA puede no permitir, ni garantiza la conexión en todo momento de las llamadas a servicios de emergencia (a través del número 112), en particular pero sin limitación, en caso de interrupciones del suministro eléctrico, caídas de red u otros contratiempos inesperados que pudieran afectar a la infraestructura del SVN o en cualquier otro supuesto en el que no concurren las circunstancias técnicas para ello. Dentro de los límites permitidos por la ley, VOZTELECOM no se hace responsable de cualquier daño que se derive de la imposibilidad de conexión, el no funcionamiento o la interrupción de las llamadas de emergencia realizadas por el CLIENTE utilizando el SVN de los Servicios OIGAA.

Igualmente, se informa expresamente al CLIENTE de que, en caso de utilizar el SVN para realizar una llamada de emergencia, dicho servicio de emergencia no podrá localizar automáticamente al llamante, debido a que el SVN se presta sobre una tecnología que actualmente no soporta la inmediata y exacta localización geográfica de las llamadas. En todo caso, las llamadas de emergencia al número 112 realizadas mediante el SVN serán encaminadas por VOZTELECOM a uno de los centros de emergencias que corresponda al distrito telefónico en el cual se contrató o contrataron los Servicios, según se indicó en la Solicitud de Alta remitida por el CLIENTE. En todo caso, VOZTELECOM recomienda que el llamante informe claramente al servicio de emergencia de su localización exacta.

Las anteriores limitaciones en cuanto a las llamadas a Servicios de Emergencias no son de aplicación para el caso de que el CLIENTE haya contratado el Servicio Telefónico Fijo (STDP Fijo) incluido dentro de los Servicios OIGAA, tal y como se describe más arriba. En caso de que el STDP Fijo de VOZTELECOM se provea al CLIENTE mediante una línea sobre par de cobre, las llamadas a Servicios de Emergencia al número 112 podrán ser efectuadas mediante cualquier teléfono analógico homologado conectado a dicho par, quedando garantizada su disponibilidad durante eventuales cortes del suministro eléctrico en los términos previstos en la normativa aplicable. En caso de que el STDP de VOZTELECOM se provea al CLIENTE sobre una línea basada en tecnología de Fibra Óptica, las llamadas a Servicios de Emergencia al número 112 podrán ser efectuadas mediante cualquier teléfono analógico homologado conectado a la salida analógica de la ONT (Optical Network Termination), pero el CLIENTE deberá disponer de los medios para garantizar su funcionamiento durante eventuales cortes del suministro eléctrico, al resultar imposible la alimentación de los terminales desde la central a través de una red basada en Fibra Óptica, y todo ello de conformidad con la normativa vigente, siendo igualmente aplicable esta previsión si el servicio se prestara mediante cualquier tecnología que no permita la alimentación de los terminales desde la central telefónica.

Sin perjuicio de la posible disponibilidad de los servicios de fax, datafono, acceso dial-up a Internet y SMS (o cualquier otro servicio que requiera del uso de una línea analógica) a través de un tercer operador en aquellos casos en que los servicios se provean sobre la línea de dicho tercer por estar disponible dicha opción en función de la oferta comercial y las Condiciones Generales Específicas aplicables la modalidad contratada por el CLIENTE; la disponibilidad de tales servicios no estará en ningún caso garantizada mediante los Servicios OIGAA de VOZTELECOM, que no ofrecen dichas funcionalidades, a excepción de las llamadas al 112 en los supuestos antes explicitados, las cuales sí estarán garantizadas en los supuestos que lo exija la normativa vigente.

2.18. Siempre en los supuestos y en los términos previstos en la normativa vigente, el CLIENTE podrá solicitar la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de servicios de tarificación adicional u otros de tarifas superiores, de conformidad con la normativa vigente. En tal caso se procederá a la desconexión de tales servicios en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la solicitud de desconexión del CLIENTE.

### 3. REQUISITOS PREVIOS A CUMPLIR POR EL CLIENTE PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1. Para poder utilizar los Servicios, el CLIENTE deberá reunir, como mínimo, los requisitos previos que se detallan en la Oferta Comercial y en las Condiciones Generales Específicas aplicables a la Modalidad de Servicios contratada por el CLIENTE. El cumplimiento de estos requisitos previos se considerará esencial e indispensable para la prestación de los Servicios OIGAA, cuya no concurrencia impide la perfección del presente Contrato, teniéndose éste por no celebrado.

3.2. El CLIENTE declara y garantiza que cumple los requisitos previos mínimos en el momento de la contratación de los Servicios. En el caso de que en el momento de la instalación o configuración de los Servicios el CLIENTE no cumpliera estos requisitos previos mínimos, 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. ALTA Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1. En el momento en que el CLIENTE entregue a VOZTELECOM la correspondiente Solicitud de Alta, debidamente cumplimentada y firmada, y siempre y cuando la misma incluya toda la información necesaria sobre el CLIENTE, VOZTELECOM dará la correspondiente orden para dar de alta al CLIENTE en el Servicio, enviará al CLIENTE una confirmación por correo electrónico y procederá a enviar el Equipo VT al CLIENTE (directamente o indirectamente a través de un distribuidor oficial). La Fecha de Activación del Servicio será considerada, a todos los efectos, como la fecha de entrada en vigor del Contrato. A elección de VOZTELECOM, como Fecha de Activación (en adelante la “Fecha de Activación”) se considerará cualquiera de las fechas siguientes:

- fecha de realización de la primera llamada a través del Servicio de VOZTELECOM (caso por ejemplo del Servicio OIGAA con modalidad CENTREX), o bien
- fecha de activación de la conexión a Internet del Servicio de VOZTELECOM (caso por ejemplo del Servicio OIGAA con modalidad DIRECT provisto sobre un acceso OIGAA Connect).

En ambos casos, VOZTELECOM enviará al CLIENTE un correo electrónico avisando de la activación y disponibilidad del servicio.

4.2. El CLIENTE entiende y acepta que la Fecha de Activación no está vinculada a la ejecución del proceso de portabilidad de la numeración existente del CLIENTE, proceso que siempre se inicia a petición del cliente y una vez pasada la Fecha de Activación.

4.3. Salvo que para alguna modalidad concreta se disponga otra cosa en los SLA aplicables (los cuales están disponibles en [soporte.oigaa.com/contratos/sla](http://soporte.oigaa.com/contratos/sla)) VOZTELECOM proporcionará el Servicio al CLIENTE en el plazo máximo de 10 semanas a partir de la fecha de recepción por parte de VOZTELECOM de los contratos firmados por el CLIENTE. En caso de incumplimiento imputable a VOZTELECOM de este compromiso de calidad, VOZTELECOM compensará al CLIENTE con una cantidad de 10 Euros previa solicitud por escrito del CLIENTE.

4.4. Durante los siguientes 30 días a la fecha de activación o si esta no se hubiera realizado, VOZTELECOM se reserva el derecho a cursar la baja del servicio si la calidad del acceso a internet contratado o los dispositivos utilizados por el cliente presentan anomalías en su funcionamiento que impiden la correcta prestación del servicio por parte de VOZTELECOM. En este caso VOZTELECOM retornará todos los importes satisfechos por el cliente a VOZTELECOM en concepto de cuotas mensuales, excluyendo cualquier pago realizado a un tercero.

### 5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

5.1. El CLIENTE deberá abonar a VOZTELECOM las cantidades debidas por la prestación de los Servicios, según lo establecido en la cláusula 10 de las presentes Condiciones Generales Comunes.

5.2. El CLIENTE se hace responsable de todo uso de los Servicios OIGAA que se realice desde la línea o líneas telefónicas sobre las que se instalaron los Servicios, designadas en la Solicitud de Alta, sea un uso realizado con o sin su autorización, incluso en el supuesto de que un tercero utilice los Servicios fraudulentamente. En caso de utilización fraudulenta de los Servicios, no imputable a VOZTELECOM, VOZTELECOM no asumirá ninguna responsabilidad, gasto o coste en caso de que el CLIENTE no lo notifique inmediatamente a VOZTELECOM de acuerdo con la cláusula 5.7. En aquellos supuestos en los que el CLIENTE utilice sus propios equipos o centralita para acceder y/o utilizar los Servicios, o cuando sea el propio CLIENTE el encargado de configurar o gestionar sus propios equipos o su centralita en conexión con los Servicios, el CLIENTE se hará cargo de establecer las medidas y precauciones

específicas que sean necesarias para evitar cualquier tipo de fraude o acceso no autorizado a dichos equipos y a los Servicios. En todo caso, de acuerdo con esta cláusula, el CLIENTE será el único responsable y deberá abonar las correspondientes tarifas por el uso de los Servicios OIGAA que se realice desde sus líneas telefónicas, desde sus equipos y/o por el tráfico que se curse a través de los Servicios desde dichas líneas.

5.3. Los Servicios OIGAA de VOZTELECOM están previstos y se ofrecen al CLIENTE únicamente para uso del CLIENTE como usuario final, y en todo caso, dentro del ámbito de una empresa que no preste servicios de telecomunicaciones a través de OIGAA. En particular pero sin limitación, queda expresamente excluido cualquier uso de los Servicios (y especialmente el uso de la tarifa plana asociada a los Servicios) en conexión con otros negocios basados en servicios de telecomunicaciones, tales como locutorios, actividades de operadores, empresas de telemarketing o de venta telefónica, proveedores de tarjetas de prepago, gestión y/u operativa de centros de llamadas, prestadores de servicios voz y reventa a terceros.

5.4. El CLIENTE conoce y acepta que el SVN incluido en los Servicios OIGAA es un SVN con nomadismo limitado al territorio nacional y por ello no podrá hacer uso del SVN prestado por VOZTELECOM desde puntos de acceso que se encuentren fuera dicho territorio. Asimismo, el Servicio Telefónico Fijo de VOZTELECOM sólo está disponible a través del acceso OIGAA Connect de VOZTELECOM proporcionado al cliente y ubicado en el punto de acceso indicado en la Solicitud de Alta del Servicio, es decir, cuando VOZTELECOM tenga acceso al Punto de Terminación de Red que le permita prestar el Servicio Telefónico Fijo (STDP Fijo) cumpliendo con todos los requisitos previstos en la normativa aplicable. Si el CLIENTE deseara acceder a los servicios desde una ubicación diferente a la indicada anteriormente deberá contratar a VOZTELECOM un servicio adicional de EXTENSIÓN REMOTA en los casos en que ello esté disponible. El Servicio de EXTENSIÓN REMOTA se presta mediante una aplicación informática que se instala, por un lado, en el Equipo VT ubicado en las oficinas del CLIENTE y conectado al acceso OIGAA Connect proporcionado por VOZTELECOM al CLIENTE y a la centralita en la nube de VOZTELECOM (el "Equipo conectado al acceso del CLIENTE"), y por otro lado, en el terminal o terminales situados en una ubicación diferente a la indicada anteriormente (la/s extensión/es remota/s). Una vez instalado, y cuando se encuentre activado, el Software abrirá una conexión entre la/s extensión/es remota/s del CLIENTE y el Equipo VT conectado al acceso del CLIENTE a través del acceso de banda ancha que el CLIENTE tenga contratado en el lugar en el que se encuentre la extensión remota. Esta conexión permitirá al CLIENTE (o al Usuario Autorizado) recibir las llamadas que el CLIENTE (o Usuario Autorizado) reciba en la Centralita, y asimismo, realizar llamadas desde la/s extensión/es remota/s a través de la/s Centralita/s, saliendo estas a través del acceso al que esté conectado el Equipo VT en el que se haya instalado el mencionado software y estando dichas llamadas sometidas al régimen de tarifas de los servicios contratados, sin perjuicio de los costes que pueda facturar el operador de acceso en la ubicación en que se sitúa la EXTENSIÓN REMOTA por la conexión remota abierta entre la extensión remota del CLIENTE y el Equipo VT conectado al acceso del CLIENTE.

5.5. En el caso de que se produzca cualquier modificación en los datos proporcionados por el CLIENTE a VOZTELECOM, el CLIENTE se obliga a notificar, con suficiente antelación y por escrito, tales modificaciones a VOZTELECOM. El CLIENTE será el único responsable de mantener sus datos personales correctamente actualizados en todo momento. 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.

5.6. El CLIENTE no utilizará, ni tampoco autorizará ni permitirá a terceros utilizar, los Servicios o el Equipo VT: (i) para la transmisión de cualquier tipo de material o contenido de naturaleza difamatoria, ofensiva o abusiva o de naturaleza obscena o amenazante; (ii) de tal manera que constituya una violación o infracción de los derechos de cualquier persona o empresa (incluyendo, de forma no limitativa, los derechos de propiedad intelectual, a la intimidad o al secreto de las comunicaciones); (iii) de tal manera que permita a terceros interferir, dañar o afectar negativamente a los Servicios o al Equipo VT, de la forma que sea; (iv) para finalidades distintas a las previstas en este Contrato; (v) de cualquier otro modo que infrinja cualquier ley o normativa aplicable.

5.7. El CLIENTE deberá notificar inmediatamente a VOZTELECOM si tiene conocimiento de que su Equipo VT ha sido robado, o de si los Servicios que ha contratado están siendo utilizados de forma fraudulenta o de cualquier otra forma no autorizada, poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de VOZTELECOM. El CLIENTE será el único responsable de cualquier perjuicio que se derive de dicho robo, uso fraudulento o uso no autorizado de acuerdo con la normativa española si el CLIENTE hubiera actuado de forma negligente, o si el CLIENTE no ha notificado inmediatamente a VOZTELECOM cualquier sospecha sobre el robo, el uso fraudulento o el uso no autorizado.

5.8. El CLIENTE conoce y acepta que en el caso de solicitar la instalación de los Servicios en sus instalaciones, éste será configurado de forma estándar según se indica en la Oferta Comercial del mismo, siempre que se cumplan los requisitos previos mínimos indicados en las presentes Condiciones Generales Comunes. Si para la adecuada prestación de los Servicios fuese necesario algún tipo de hardware y/o software adicional, salvo pacto en contrario, éste correrá a cargo del CLIENTE.

5.9. El CLIENTE entiende y acepta que VOZTELECOM no tiene control sobre el acceso al Protocolo de Internet (IP) por parte de personas que intenten violar la seguridad de la/las red/redes o sistemas de VOZTELECOM o del CLIENTE. VOZTELECOM estará exento de cualquier responsabilidad por actos de dicha naturaleza. Del mismo modo los operadores o las autoridades nacionales de reglamentación de cada país pueden imponer determinadas limitaciones o restricciones a los servicios o infraestructuras que pueden redundar en la capacidad de uso de los Servicios por parte del CLIENTE, que las acepta entendiendo que se encuentran fuera del control de VOZTELECOM.

5.10. El CLIENTE indemnizará y mantendrá completamente indemne a VOZTELECOM frente a cualesquiera pérdidas, daños, deudas, costes (costas legales incluidas) y gastos que VOZTELECOM hubiera podido sufrir o en los que hubiera podido incurrir, relacionados con o derivados del incumplimiento por parte del CLIENTE de sus obligaciones establecidas en el Contrato, de un uso abusivo o un mal uso de los Servicios o del Equipo VT, o de cualquier incumplimiento de la ley por parte del CLIENTE.

## 6. OBLIGACIONES DE VOZTELECOM

6.1. Sujeto al cumplimiento continuado de las obligaciones de este Contrato por parte del CLIENTE, a partir de la Fecha de Activación de los Servicios, VOZTELECOM estará obligado a:

- a. Prestar al CLIENTE los Servicios y las Funcionalidades asociadas a los mismos, según se describen en este Contrato.
- b. Emitir la factura correspondiente a la prestación de los Servicios, según lo establecido en la Cláusula 10 de las presentes Condiciones Generales Comunes.
- c. Prestar el Servicio de Atención al Cliente a través del número 902 360 305.
- d. Mantener y garantizar el secreto en las comunicaciones en la prestación de los Servicios (en el caso del SVN, dentro de las mencionadas limitaciones técnicas de tal Servicio), salvo requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente, en cuyo caso, se reserva el derecho a facilitar la información requerida por las mismas sin previo aviso al CLIENTE. En todo caso, el CLIENTE conoce y acepta el hecho de que los datos que se transmiten por la red de Internet tienen una protección limitada, y VOZTELECOM no será responsable en caso de que el CLIENTE y/o un tercero lleve a cabo grabaciones o interceptaciones no autorizadas de comunicaciones que pudieran suponer una infracción del secreto de las comunicaciones.

## 7. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

7.1. El CLIENTE es consciente de que el SVN incluido en los Servicios OIGAA de VOZTELECOM es un servicio diferenciado del servicio telefónico disponible al público, y como tal, no ofrece los mismos niveles de calidad que el servicio telefónico disponible al público. VOZTELECOM controlará el SVN a fin de evitar averías o una degradación de los niveles de calidad definidos por VOZTELECOM para este producto, y disponibles para el CLIENTE a través del Servicio de Atención al Cliente. No obstante, salvo lo dispuesto en esta cláusula 7, el CLIENTE asume que la calidad del SVN depende del servicio soporte de banda ancha y de la calidad de la red Internet. Teniendo en cuenta las limitaciones técnicas del SVN, VOZTELECOM no se compromete a garantizar una calidad mínima respecto al SVN incluido en los Servicios OIGAA. VOZTELECOM no puede garantizar que el CLIENTE podrá comunicarse siempre con otros usuarios ni que podrá hacerlo sin interrupciones, demoras u otros fallos afines a las comunicaciones realizadas mediante SVN incluido en los Servicios OIGAA.

7.2. En términos de calidad de los Servicios OIGAA, VOZTELECOM pone a disposición del cliente los SLAs de los mismos, los cuales están disponibles en [soporte.oigaa.com/contratos/sla](https://soporte.oigaa.com/contratos/sla). En caso de incumplimiento por parte de VOZTELECOM de un SLA comprometido, VOZTELECOM se compromete a indemnizar al CLIENTE con los importes referenciados en dicho documento de SLA siempre y cuando el CLIENTE lo solicite previamente. Esta indemnización será abonada por VOZTELECOM mediante un abono en la factura del CLIENTE.

7.3. La compensación mencionada en el párrafo anterior no será aplicable cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- a. Uso incorrecto o inadecuado del Servicio o de sus Funcionalidades por parte del CLIENTE;

- b. Incumplimiento grave por el CLIENTE de las condiciones contractuales, especialmente en caso de fraude o mora en el pago.
- c. Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos o terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
- d. Una resolución administrativa o judicial.
- e. En el caso de interrupciones programadas y notificadas al CLIENTE con antelación, de acuerdo con la cláusula 7.4.
- f. En el caso de interrupciones por motivos de fuerza mayor o que escapen del control de VOZTELECOM, de acuerdo con la cláusula 7.5.

7.4. En los casos de interrupciones programadas en los Servicios debidas a actualizaciones en el software, en los equipos o en las redes, VOZTELECOM informará al CLIENTE de dicha interrupción con al menos 24 horas de antelación. VOZTELECOM intentará siempre programar tales interrupciones en las horas que sean menos incómodas para el CLIENTE. El CLIENTE no tendrá derecho a ninguna compensación por estas interrupciones programadas y previamente notificadas al CLIENTE.

7.5. VOZTELECOM no es responsable de las interrupciones o averías en el SVN o en el Servicio de Acceso a Internet incluido en los Servicios OIGAA, que estén fuera del control de VOZTELECOM, por ejemplo, averías en la conexión de Internet debido a la suspensión, terminación o bloqueo del servicio de banda ancha o del servicio de acceso a Internet prestado por un ISP o un proveedor de banda ancha u otros terceros distintos de VOZTELECOM; interrupción del suministro eléctrico; averías de la red; 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; o cualquier otro suceso o causa de fuerza mayor, salvo que dichas averías se debieran a una negligencia grave de VOZTELECOM y que dichos hechos pudieran haber sido previstos y razonablemente evitados. El CLIENTE acepta que VOZTELECOM no está obligado a abonar ninguna compensación u otra forma de remuneración por cualquier interrupción del SVN o del Servicio de Acceso a Internet al CLIENTE derivada de las causas indicadas anteriormente en esta cláusula.

7.6. Sin perjuicio del apartado anterior, en caso de que el CLIENTE hubiera contratado el Servicio de Acceso a Internet mediante un acceso OIGAA Connect incluido en los Servicios OIGAA de VOZTELECOM, este Servicio está sujeto a los niveles de calidad establecidos en sus Condiciones Generales Específicas.

7.7. 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 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al CLIENTE.

7.8. En aquellos casos en que el Cliente haya contratado también las prestaciones relativas al Servicio Telefónico Fijo (mediante el alta o portabilidad de uno o varios Números STDP) o al Servicio Telefónico Móvil (OIGAA Móvil) incluido en los Servicios OIGAA, en caso de interrupción temporal de tal Servicio, el CLIENTE tendrá derecho a ser compensado con la mayor de las siguientes cantidades:

- El promedio del importe facturado por VOZTELECOM por el Servicio Telefónico Fijo o el Servicio Telefónico Móvil 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 Telefónico Fijo 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 Telefónico Fijo vigente en el momento de la interrupción, prorrateada por el tiempo de duración de ésta.

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

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

En cualquier caso, ninguna de las compensaciones indicadas en esta cláusula respecto al Servicio Telefónico Fijo, serán aplicables si concurren cualquiera de los supuestos de las letras (b), (c), o (d) de la anterior cláusula 7.3.

7.9. Cuando una misma cuota mensual de los Servicios OIGAA 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.

## 8. RESPONSABILIDAD

8.1. VOZTELECOM no asume responsabilidad alguna frente al CLIENTE o terceros por la cancelación de los Servicios o de cualquiera de sus Funcionalidades y servicios incluidos en el mismo, más allá de lo expresamente previsto en el Contrato. En general, VOZTELECOM actúa en este Contrato como prestador de servicios de comunicaciones electrónicas, y en su caso de servicios de valor añadido, por lo que le es de aplicación la normativa correspondiente, respondiendo única y exclusivamente de los Servicios prestados, en caso de actuar de forma intencionada, y por negligencia, en la medida en que según la normativa vigente le sea reclamable.

8.2. VOZTELECOM no asume responsabilidades, ya sean directas, indirectas, o subsidiarias, por daño emergente o lucro cesante, derivadas del mal uso de los Servicios realizado por el CLIENTE o por terceros, siendo el CLIENTE, en todo caso, el responsable de los daños en que se incurran. Tampoco será responsable VOZTELECOM por las pérdidas o daños derivados de fallos o caídas en las estructuras de telecomunicaciones que sean de responsabilidad ajena a VOZTELECOM.

8.3. Salvo en los casos de dolo o negligencia de acuerdo con la normativa aplicable, VOZTELECOM no será responsable por los daños causados por el contenido de los datos transmitidos o recibidos, por virus informáticos o similares, así como por retrasos, interferencias o pérdida de datos del Cliente o por la responsabilidad del CLIENTE por los daños que este hubiera ocasionado a terceras partes.

8.4. El CLIENTE será plenamente responsable de los contenidos y/o informaciones transmitidos por éste mediante el Servicio OIGAA y/o introducidos por el mismo en el Equipo VT. En este sentido, el CLIENTE responde de la plena legalidad y licitud de tales contenidos.

## 9. DURACIÓN, SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

9.1. El presente Contrato tendrá una duración indefinida a partir de la Fecha de Activación de los Servicios, hasta que el mismo sea resuelto de acuerdo con las cláusulas contractuales aplicables. En los supuestos previstos en la normativa aplicable en materia de consumidores y usuarios, y siempre que el CLIENTE reciba dicha calificación jurídica, podrá desistir de los servicios contratados en el plazo legalmente previsto comunicándolo por escrito al Servicio de Atención al Cliente mediante el envío del documento de desistimiento disponible en [soporte.oigaa.com/contratos/ddoigaa.pdf](https://soporte.oigaa.com/contratos/ddoigaa.pdf) y computándose dicho plazo a partir del momento de la firma de la Solicitud de Alta. Si un CLIENTE sujeto al derecho legal de desistimiento hiciera uso del mismo, sus obligaciones en cuanto a la devolución del Equipo VT serán las mismas que resultan de aplicación ante cualquier causa de finalización del contrato, conforme a lo dispuesto en la cláusula 16. No obstante, partiendo de la base de que los productos y/o servicios de VOZTELECOM únicamente se ofrecen a empresas y profesionales y son productos y/o servicios con prestaciones profesionales, y de conformidad con lo previsto en el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007 según el cual únicamente tendrán la consideración de consumidores *“las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”* y *“las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”*, salvo en excepciones muy puntuales como por ejemplo, en determinados casos para servicios contratados por entidades sin ánimo de lucro, el CLIENTE no será considerado como consumidor o usuario.

El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y, especialmente, por voluntad del CLIENTE comunicándolo por correo postal o electrónico mediante documento firmado por el representante legal de la empresa indicando en este los datos del titular del servicio contratado y el producto que desea dar de baja previamente a VOZTELECOM con una antelación mínima de dos (2) días hábiles al momento en que hubiera de surtir efecto (sin perjuicio de la aplicación de cualquier

Compensación que en su caso sea aplicable por la resolución del Contrato antes del Periodo Inicial de acuerdo con la cláusula 16 de estas Condiciones Generales Comunes).

9.2. Sin perjuicio de lo expuesto en las anteriores cláusulas, VOZTELECOM podrá suspender los Servicios o cancelar parcial o totalmente este Contrato, dándolo por resuelto, en cualquier momento:

- a. en caso de incumplimiento esencial o reiterado por parte del Cliente de cualquier disposición de este 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. en caso de impago o retraso en el pago por parte del CLIENTE, de acuerdo con la cláusula 10 de estas Condiciones Generales Comunes;
- c. en caso de que VOZTELECOM se viera obligada a resolver el Contrato por orden, resolución o requerimiento de un órgano competente;
- d. si VOZTELECOM fuese incapaz de suministrar los Servicios debido a cualquier causa ajena a su voluntad, como por ejemplo una disminución de la velocidad del acceso contratado con el operador de acceso en aquellas modalidades en que los Servicios pueden prestarse sobre accesos de terceros operadores, conforme a lo previsto en la Oferta Comercial y Condiciones Generales Específicas aplicables;
- e. como medida de precaución en aquellas circunstancias en las que los Servicios o el Software se utilicen clara y flagrantemente de forma abusiva o ilegal;
- f. 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 de los Servicios de VOZTELECOM al CLIENTE o a terceros;
- g. si el CLIENTE hace un mal uso de los Servicios o del Software, o si el uso realizado por el CLIENTE es ilegal o incumple cualquier normativa aplicable.
- h. si se produjera una modificación normativa de acuerdo con la cláusula 14.2.
- i. 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.
- j. 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).

9.3. VOZTELECOM podrá cargar una cuota de CINCUENTA (50) Euros (IVA incluido) 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.

9.4. Si VOZTELECOM tuviera sospechas fundadas respecto a la existencia de un uso fraudulento o abusivo de los Servicios o de cualquiera de sus Funcionalidades y/o del Software, o de la intención de defraudar sobre el uso de los Servicios o del Software, o si VOZTELECOM recibe una denuncia de fraude en relación con el uso de los Servicios o del Software por el CLIENTE, VOZTELECOM podrá, a su propio juicio: (i) rechazar cualquier llamada realizada por el CLIENTE que pudiera ser considerada fraudulenta o abusiva; y/o, (ii) suspender o interrumpir definitivamente, los Servicios 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.

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

## 10. CONDICIONES ECONÓMICAS Y FACTURACIÓN

10.1. Por la prestación de los Servicios y sus Funcionalidades, VOZTELECOM cobrará al CLIENTE las tarifas que en cada momento VOZTELECOM tenga vigentes y que el CLIENTE declara conocer y aceptar a través de la Oferta Comercial realizada y actualizada por VOZTELECOM, disponible en el Sitio Web de VOZTELECOM. Las tarifas aplicables a los Servicios se indicarán con IVA incluido. Dichas

tarifas y la Oferta Comercial podrán ser modificadas por VOZTELECOM de conformidad con la cláusula 14 de estas Condiciones Generales Comunes.

10.2. El CLIENTE se compromete al pago de las siguientes cantidades, en función de la Modalidad de Servicios y de la Oferta Comercial aceptada por el CLIENTE:

- (i) Cuando así se establezca en las Condiciones Generales Específicas que resulten de aplicación, una cuota inicial por el alta y activación de los Servicios, facturada por VOZTELECOM tras la entrega del Equipo VT al Cliente, la activación de los Servicios y una vez validada por VOZTELECOM la correcta operatividad de los Servicios. En caso de que VOZTELECOM bonifique al CLIENTE dicha cuota, y siempre de acuerdo a las previsiones de las Condiciones Generales Específicas aplicables, podrá sujetar dicha bonificación a un período de permanencia, siendo en tal caso aplicable la penalización por baja anticipada correspondiente, a prorrata del tiempo comprometido que falte por transcurrir así como en función del importe que se hubiera bonificado.
- (ii) Una cuota fija mensual, que incluye la prestación del SVN incluido en los Servicios OIGAA en la Modalidad de Servicios indicada en la Oferta Comercial elegida por el CLIENTE en el proceso de contratación y que, de acuerdo con la Modalidad y Oferta Comercial escogidas, podrá incluir también el Servicio Telefónico Fijo, el Servicio Telefónico Móvil y el Servicio OIGAA Connect de VOZTELECOM. La citada cuota fija mensual será facturada por VOZTELECOM al inicio de cada mes de utilización de los Servicios. La primera cuota fija mensual será prorrateada tomando como fecha de inicio la Fecha de Activación de los Servicios.
- (iii) Una cuota variable por el consumo de las llamadas no incluidas en la tarifa plana de los Servicios, de acuerdo con la Modalidad y Oferta Comercial contratada por el CLIENTE. Los precios por establecimiento de llamada, así como los precios por minuto y/o segundo de consumo en función del horario de realización de las llamadas serán los que se establezcan para cada Oferta Comercial en las tablas de tarifas publicadas por VOZTELECOM en cada momento a través del Sitio Web. La cuota variable será facturada por VOZTELECOM por meses vencidos en la misma fecha de facturación de la cuota fija mensual.  
  
No obstante lo indicado en el párrafo anterior, cuando el nivel de consumo de las llamadas no incluidas en la tarifa plana de los Servicios exceda, durante el mes objeto de facturación, de un determinado importe que será comunicado por VOZTELECOM al CLIENTE con la debida antelación a través del Sitio Web y/o en las correspondientes Condiciones Generales Específicas que resulten aplicables, VOZTELECOM se reserva el derecho a expedir una factura adicional por dicho consumo, y ésta deberá ser abonada por el CLIENTE con anterioridad a la Fecha de Vencimiento de la factura.
- (iv) Una cantidad por la licencia y cesión de uso del Software OIGAA Mobile, de acuerdo con las Condiciones Generales Específicas que le son de aplicación.

El CLIENTE entiende y acepta que la Fecha de Activación del Servicio no está vinculada a la ejecución del proceso de portabilidad de la numeración existente del CLIENTE, proceso que siempre se inicia a petición del cliente y una vez pasado la Fecha de Activación. Por lo tanto el CLIENTE estará obligado a hacer frente al pago de los conceptos descritos anteriormente aunque el proceso de portabilidad de la numeración existente del CLIENTE no haya finalizado.

10.3. 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 asimismo 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.

10.4. Cualquier cantidad no recibida por VOZTELECOM en la Fecha de Vencimiento de la factura se considerará vencida. Por cualquier cantidad vencida se devengará el interés legal de demora vigente al momento de su vencimiento, interés que se

acumulará mensualmente así como una comisión por impago de hasta un máximo de diez (10) Euros y cuyo importe vigente estará disponible en todo momento para su consulta por parte del 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.

10.5. El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período superior a un (1) mes desde la presentación a éste de la factura correspondiente, VOZTELECOM podrá, previo aviso al CLIENTE con dos (2) días hábiles de antelación, suspender temporalmente los Servicios, sin perjuicio de que, junto con las cantidades impagadas, se devenguen también los intereses de demora. Asimismo, sin perjuicio de la suspensión, se seguirán aplicando todos los cargos por el mantenimiento de los Servicios, en tanto en cuanto el Contrato no sea definitivamente resuelto. Las cuotas de los Servicios, en aquellas Modalidades y Ofertas Comerciales que incluyan tanto el SVN, como el Servicio Telefónico Fijo y/o Móvil y/o el Servicio de Acceso a Internet OIGAA Connect, y/o el Servicio OIGAA Mobile, forman parte inseparable de la misma Oferta y conjunto de Servicios, contratada por el CLIENTE. Por tanto, el impago de cualquiera de las cuotas de la Oferta contratada por el CLIENTE, implicará la suspensión de los Servicios en su conjunto siempre en la medida de lo permitido por la normativa aplicable. Los Servicios no serán restablecidos en tanto en cuanto el CLIENTE no proceda al pago de la totalidad de 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.

10.6. VOZTELECOM, de conformidad con la legislación vigente, 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 incurriese de modo reiterado en retraso en el pago de las facturas que está obligado abonar por la prestación de los Servicios OIGAA; (iii) en cualquier otro supuesto que VOZTELECOM lo considere adecuado de acuerdo a su política de riesgos de clientes, siempre de conformidad con la normativa vigente en relación con el servicio de que se trate. La constitución del depósito de garantía, en su caso, deberá realizarse en efectivo o mediante aval bancario y su importe será facilitado por VOZTELECOM al CLIENTE en el momento de requerimiento del depósito de conformidad con la legislación vigente.

Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los quince (15) días siguientes al requerimiento fehaciente 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 constituyese el depósito, VOZTELECOM podrá darle de baja en los Servicios OIGAA 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.

10.7. El CLIENTE podrá reclamar en caso de desacuerdo con el importe total o parcial incluido en una factura emitida por VOZTELECOM en virtud de este Contrato. A tal efecto, el CLIENTE deberá proceder de acuerdo con el procedimiento de reclamación establecido en la cláusula 11 de estas Condiciones Generales Comunes, debiendo notificar a VOZTELECOM su reclamación, que deberá detallar el precio discutido y proporcionar la documentación necesaria para resolver la reclamación, en el plazo de un (1) mes desde la Fecha de Vencimiento de la factura correspondiente. Transcurrido el citado período de tiempo, los conceptos facturados tendrán el carácter de firmes en ausencia de error manifiesto. En el supuesto de que, en virtud de la revisión de las cantidades, VOZTELECOM acepte la reclamación del CLIENTE, VOZTELECOM procederá a descontar la cantidad indebida o erróneamente facturada en la factura del mes inmediatamente posterior.

## **11. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES**

11.1. VOZTELECOM facilitará al CLIENTE la información sobre los Servicios y sus Funcionalidades, Precios, mantenimiento de los Servicios y del Equipo VT, 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 pone a disposición del CLIENTE un Servicio de Atención al Cliente por vía telefónica (902 360 305) y correo electrónico (soporte@voztele.com) con objeto de atender sugerencias, dudas y/o peticiones de información con respecto a los Servicios y su utilización, así como para solicitar cambios relativos a la configuración de los mismos. El horario de atención del Servicio de Atención al Cliente será el aplicable en función de la Modalidad de Servicios OIGAA contratada por el CLIENTE, de acuerdo con las Condiciones Generales Específicas, y en defecto de previsión expresa en las Condiciones Generales Específicas correspondientes, el horario de atención al cliente por defecto será de Lunes a Viernes de 08:00 a 22:00 (festivos incluidos) y sábados y domingos de 09:00 a 19:00. El CLIENTE también podrá dirigirse a VOZTELECOM por escrito a VOZTELECOM SISTEMAS S.L., Calle Artesans 10 Cerdanyola, 08290, Barcelona (España), y por correo electrónico (soporte@voztele.com).

11.3. Para presentar cualesquiera quejas y/o reclamaciones en relación con la prestación de los Servicios o sus Funcionalidades, el CLIENTE podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente bien por teléfono o por escrito a las direcciones de VOZTELECOM, a la atención del Departamento de Atención a Reclamaciones de VOZTELECOM, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación.

11.4. VOZTELECOM asignará un número de referencia a cada reclamación recibida, el cual será comunicado al CLIENTE, y dará respuesta a la reclamación por el mismo medio utilizado por el CLIENTE para presentar la misma. El CLIENTE tendrá también derecho a recibir, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la reclamación. Una vez recibida la reclamación, ésta será tramitada por VOZTELECOM. En el caso de que el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de VOZTELECOM en el plazo de un (1) mes, el CLIENTE quedará facultado para acudir durante los tres (3) meses siguientes, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información o, en su caso, a las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en su normativa reguladora. Los usuarios finales que procedan a la interposición de una reclamación deberán ser personas físicas.

11.5. No se suspenderán ni interrumpirán los Servicios mientras la reclamación se esté sustanciando, siempre que el CLIENTE consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a VOZTELECOM. En cualquier caso, ninguna queja o reclamación, incluso relativa a facturación, facultará al CLIENTE para rechazar el pago de cualesquiera facturas pendientes o que sean emitidas con posterioridad, que no tengan relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación.

## **12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

12.1. Con motivo de la prestación de los Servicios, VOZTELECOM tratará ciertos datos personales del CLIENTE, tales como aquellos incluidos en la Solicitud de Alta (nombre, domicilio, día de nacimiento e información relativa a métodos de pago), así como datos de tráfico, tales como el número telefónico del CLIENTE, los números llamados, la fecha, la duración, el tiempo y extensión de las llamadas, la red de 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 así facturar los Servicios. De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, VOZTELECOM informa al CLIENTE, y éste consiente y acepta expresamente, que los datos personales del CLIENTE serán incorporados a un fichero automatizado, cuya titularidad y responsabilidad es ostentada por VOZTELECOM SISTEMAS S.L., y que dichos datos serán tratados por VOZTELECOM con la finalidad de llevar a cabo la activación de los Servicios y de las Funcionalidades contratadas por el CLIENTE; mantener la relación contractual relativa a los Servicios; prestar los Servicios y facturar al CLIENTE por los Servicios y Funcionalidades utilizadas, de acuerdo con la Modalidad y Oferta Comercial suscritas; gestionar las operaciones de VOZTELECOM, su estructura de ventas y las relaciones con sus distribuidores; así como para que VOZTELECOM pueda cumplir con sus obligaciones establecidas en las leyes aplicables. En los mismos términos, el representante del CLIENTE que firme en nombre de éste las correspondientes solicitudes de alta consiente que sus datos personales sean incorporados a ficheros a un fichero automatizado de VOZTELECOM y tratados por VOZTELECOM con la finalidad de gestionar las altas de servicios suscritas por el representante así como para verificar que efectivamente el representante puede suscribir las solicitudes de alta de los servicios pertinentes en nombre del CLIENTE. La presente cláusula de protección de datos, en lo que resulte pertinente para las finalidades antes citadas, será aplicable al representante del CLIENTE en los mismos términos que al CLIENTE.

12.2. El CLIENTE también da su consentimiento expreso para recibir comunicaciones comerciales de VOZTELECOM, promocionando otros productos y servicios de VOZTELECOM que pudieran 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.

12.3. El consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico en relación con la prestación de servicios de valor añadido junto con los Servicios, cuando estos estuvieran disponibles para los Servicios OIGAA en la red de VOZTELECOM, se considerará otorgado desde el momento de la solicitud, uso o acceso por parte del CLIENTE a dichos servicios de valor añadido. Asimismo, VOZTELECOM informa al CLIENTE que determinados datos personales podrán ser cedidos a los servicios de emergencia, si así fueran solicitados por estos, siempre y cuando dichos datos estén disponibles, tal y como se ha indicado más arriba.

12.4. Los datos personales del CLIENTE no serán cedidos por VOZTELECOM a otras empresas, sin el consentimiento previo del CLIENTE. VOZTELECOM garantiza que mantendrá la confidencialidad de los datos proporcionados, y que no se usarán para fines distintos a los ya expresados. Para la utilización de los datos del CLIENTE con cualquier otra finalidad, VOZTELECOM requerirá previamente el consentimiento del CLIENTE. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que el CLIENTE haya solicitado portabilidad de numeración desde o hacia otro operador, el CLIENTE acepta expresamente que sus datos podrán ser cedidos al otro operador implicado en el proceso de portabilidad así como a la entidad de referencia encargada de la gestión de las portabilidades y cualquier tercero implicado en dicho proceso de portabilidad a los efectos de posibilitar su tramitación. Asimismo, en caso de que el CLIENTE haya contratado un servicio mediante una modalidad de acceso indirecto, como por ejemplo mediante la marcación del Código de Selección de Operador, o bien bajo cualquier modalidad en la que se requieran los servicios de un operador de acceso distinto a VOZTELECOM, acepta expresamente que sus datos podrán ser cedidos al operador de acceso con la finalidad de activar el servicio contratado.

12.5. El CLIENTE puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición remitiendo su petición por escrito a Carrer dels Artesans, 10, Parc Tecnològic del Vallès. 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.

12.6. 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.

12.7. Con respecto a los números geográficos del Servicio Telefónico Fijo y Móvil (los Números STDP) que, de acuerdo con este Contrato, VOZTELECOM ponga a disposición del CLIENTE como parte de los Servicios OIGAA (cuando el CLIENTE haya contratado tal Servicio), VOZTELECOM informa al CLIENTE de la posibilidad de solicitar que sus datos de contacto básicos sean facilitados al Sistema de Gestión de Datos de Abonados de la CNMC a los efectos de que puedan figurar en las guías de números de abonados y servicios de información telefónica, si así lo desea. Para ello, el CLIENTE deberá solicitarlo expresamente y por escrito al Servicio de Atención al Cliente de VOZTELECOM. Esta posibilidad no está disponible, de acuerdo con la normativa actual, respecto al Número o Números SVN que se hubieran asignado al CLIENTE en virtud de este Contrato. Mediante su solicitud por escrito, el CLIENTE consiente y autoriza expresamente a VOZTELECOM para que VOZTELECOM comunique los datos de contactos básicos del CLIENTE (su nombre y apellidos, su Número STDP, y su dirección postal), y cualquier otro dato que el CLIENTE expresamente desee que figure en las guías, a la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC), para que ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que elaboran las guías y las entidades que provean servicios de información o consulta. El CLIENTE también podrá, en cualquier momento, solicitar gratuitamente a VOZTELECOM que sus datos sean excluidos, en todo o en parte, de dichos servicios de información y guías de abonado. Para ello, deberá solicitarlo expresamente al Servicio de Atención al Cliente. Asimismo, y de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos, el CLIENTE podrá solicitar, a través del Servicio de Atención al Cliente, que se rectifiquen o modifiquen los datos personales que hubieran sido incluidos en las guías y servicios de información, cuando los mismos sean incorrectos o incompletos. Igualmente el CLIENTE podrá solicitar que sus datos personales incluidos en las guías y servicios de información no puedan utilizarse para fines comerciales de terceros. En todo caso, el CLIENTE podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición con respecto a los datos que figuren en los servicios y guías de abonados, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

12.8. El CLIENTE acepta que, en caso de impago de cualesquiera cantidades adeudadas a VOZTELECOM en virtud del presente contrato podrán ser cedidos a terceras entidades de recobro de deudas con la finalidad de que dichas entidades puedan proceder al cobro de la cantidad adeudada. Adicionalmente, el CLIENTE acepta que siempre que se trate de deudas ciertas, vencidas y exigibles,

y previo requerimiento de pago por parte de VOZTELECOM, sus datos personales serán cedidos a terceras entidades encargadas de la elaboración y llevanza de registros de morosidad tales como ASNEF y otros similares.

### **13. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

VOZTELECOM, y/o sus licenciatarios, es propietario de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, obras, marcas, logos, signos distintivos, patentes, invenciones, know-how y cualesquiera otros derechos relacionados con los Servicios, las Funcionalidades o con el Software necesario para la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato. El CLIENTE no adquiere derecho ni licencia alguna, cualquiera que sea su naturaleza, bajo este Contrato, salvo la propia autorización para usar los Servicios OIGAA de acuerdo con presente Contrato.

### **14. MODIFICACIONES DEL CONTRATO**

14.1. VOZTELECOM podrá modificar el presente Contrato, sus Condiciones Generales Comunes y Generales Específicas (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 razones legales, 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, comunicándolo al CLIENTE con una antelación mínima de un (1) mes. La comunicación al CLIENTE podrá realizarse, entre otros medios, a través del Sitio Web de VOZTELECOM, con indicación de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones anunciadas e informando expresamente del derecho del CLIENTE a resolver el Contrato sin penalización alguna.

14.2. En el supuesto de que sobrevenga 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. VOZTELECOM estará exento de cualquier responsabilidad derivada de las acciones descritas en esta cláusula, siempre que publique las modificaciones en el Sitio Web de VOZTELECOM, con una antelación mínima un (1) mes a la fecha en la que dichas modificaciones deban entrar en vigor.

14.3. El Cliente tendrá derecho a solicitar copia de las nuevas condiciones del Contrato con las modificaciones. En caso de que el Cliente lo solicite, VOZTELECOM le remitirá copia de las mismas por escrito o por correo electrónico, sin coste alguno.

14.4. En caso de disconformidad con las modificaciones propuestas por VOZTELECOM, el CLIENTE podrá resolver el Contrato sin penalización alguna. El Contrato quedará resuelto desde el momento en que el CLIENTE comunique a VOZTELECOM su voluntad de resolver anticipadamente el Contrato de conformidad con lo establecido en el mismo. En cualquier caso, 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.

### **15. GENERAL**

15.1. En caso de discrepancia entre los distintos documentos que forman el Contrato, se aplicará el siguiente orden de prevalencia: (1) la Solicitud de Alta y Oferta comercial de Servicios expresamente aceptada por el CLIENTE; (2) las Condiciones Generales Específicas aplicables a la Modalidad de Servicios contratada por el CLIENTE; (3) las Condiciones Generales Específicas de cada Servicio, y (4) estas Condiciones Generales Comunes.

15.2. Este Contrato se concluye a título personal y no podrá ser cedido a un tercero. No obstante lo anterior, mediando comunicación previa en un plazo de quince (15) días naturales, VOZTELECOM podrá, previo cumplimiento de todos los requisitos contemplados en la normativa vigente, 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 el consentimiento del CLIENTE, sin perjuicio del derecho del CLIENTE a resolver el Contrato en cualquier momento. Adicionalmente, el CLIENTE consiente expresamente que, en caso de ser una persona física, su fallecimiento determinará que su heredero o, si fueran varios, el que designen éstos de entre todos ellos, tendrá derecho a sucederle en la titularidad del Contrato siempre y cuando la persona que deba suceder al CLIENTE en la titularidad del Contrato comunique diligentemente dicha circunstancia a VOZTELECOM, y lo acredite oportunamente a VOZTELECOM a la completa y entera satisfacción de ésta. Asimismo, en cualquiera de dichos casos el CLIENTE acepta que, en caso de que sea AUTÓNOMO, sus herederos podrán designar a otro autónomo que haya de suceder al CLIENTE en su

empresa o profesión. Consiguientemente, el CLIENTE autoriza a VOZTELECOM para proceder a efectuar dicha cesión de datos al heredero o al autónomo que haya de suceder al CLIENTE en su empresa o profesión, debidamente designado por su heredero, confiriendo a tal efecto un mandato para proceder a dicha cesión y exonerando a VOZTELECOM de cualquier responsabilidad al respecto.

15.3. Por la presente el CLIENTE otorga permiso a VOZTELECOM, durante la vigencia del Contrato, para identificar y divulgar públicamente el nombre de la empresa del CLIENTE (cuando éste sea una persona jurídica) como CLIENTE de VOZTELECOM, en documentación, folletos, presentaciones comerciales y otro material promocional o publicitario de VOZTELECOM, incluido en el Sitio Web de VOZTELECOM. El CLIENTE podrá retirar este consentimiento en cualquier momento, comunicándolo con carácter previo a VOZTELECOM.

15.4. El presente Contrato, así como la validez y ejecución del mismo, se interpretará y ejecutará de conformidad con las leyes españolas.

15.5. Las partes someterán sus controversias a la Junta Arbitral de Consumo que se corresponda con la del lugar de residencia del CLIENTE, con renuncia expresa a cualquier otro foro que pudiera corresponderles, de conformidad con las normas reguladas por la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre y por el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

15.6. Para el caso de que el arbitraje no llegara a realizarse por mutuo acuerdo o fuese declarado nulo, ambas partes se someterán a los Juzgados y Tribunales del domicilio legal del CLIENTE. El CLIENTE deberá disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico desde el que se provea el acceso al servicio. El referido ámbito geográfico estará, en todo caso, dentro del territorio español.

15.7. En el supuesto de que cualquier disposición de este Contrato fuese declarada total o parcialmente nula, inválida o ineficaz, tal disposición será redactada de nuevo para reflejar, en la medida de lo posible, la intención original de las partes de conformidad con la ley aplicable, permaneciendo el resto del Contrato en pleno vigor y total efectividad.

15.8. VOZTELECOM podrá proporcionar al CLIENTE la opción de efectuar pagos aplazados para determinadas cuotas o cantidades previstas en las correspondientes Ofertas Comerciales o Solicitudes de Alta, en cuyo caso las cantidades correspondientes serán facturadas por el importe total en el momento inicial en que el CLIENTE se acoja al sistema de pago aplazado, sin perjuicio de su pago aplazado posterior conforme al sistema previsto en la correspondiente Oferta Comercial o Solicitud de Alta. Si el CLIENTE se acoge a dicho sistema de pago, acepta expresamente que, en caso de resolverse el Contrato del Servicio OIGAA al que afecte dicho pago aplazado, se adelantará el devengo de cualquier pago aplazado pendiente al momento de dicha resolución, quedando el CLIENTE obligado a abonar la totalidad de dichos pagos aplazados pendientes en el plazo máximo de un mes desde que se produzca la resolución del Contrato. Lo mismo se aplicará en los supuestos previstos en la cláusula 16.12.

## **16. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS APLICABLES AL EQUIPO VT**

16.1. Conjuntamente con la contratación de los Servicios, VOZTELECOM podrá poner a disposición del CLIENTE los equipos de telecomunicaciones necesarios, tales como routers, centralitas IP, y terminales de telefonía IP, para poder utilizarlos junto con los Servicios (el "Equipo VT"). El CLIENTE podrá, a través de la Solicitud de Alta, seleccionar el Equipo o Equipos VT que necesite para los Servicios, en función de los que estén disponibles para la Modalidad de Servicios y Oferta Comercial contratada por el CLIENTE. El Equipo VT será entregado al CLIENTE en el régimen y bajo las condiciones establecidas en estas cláusulas.

16.2. El CLIENTE podrá utilizar sus propios equipos y terminales en caso de que dispusiera ya de los necesarios para el acceso y utilización de los Servicios, o en su caso, si dispone de parte de ellos (pudiendo obtener de VOZTELECOM los restantes que necesite), siempre que VOZTELECOM lo autorice previamente, tras verificar la compatibilidad de tales equipos con los servicios contratados y siempre que cuenten con la correspondiente evaluación de conformidad, de acuerdo con la normativa aplicable. El incumplimiento de esta cláusula habilitará a VOZTELECOM para exigir al CLIENTE la desconexión de los equipos conectados, a costa del CLIENTE, e incluso, para suspender los Servicios de acuerdo con lo establecido en este Contrato. En cualquier caso, VOZTELECOM no será responsable en caso de que no sea posible prestar alguno o todos los Servicios al CLIENTE como consecuencia de incompatibilidades, fallos o averías en cualquier equipo o terminal utilizado por el CLIENTE distinto del Equipo VT, ni de la imposibilidad de utilización de los servicios ocasionada por la inhabilidad del CLIENTE de configurar sus equipos adecuadamente. En

caso de que el CLIENTE utilice sus propios equipos, mantendrá la propiedad de los mismos en todo momento y en ningún caso se hará VOZTELECOM responsable de la garantía por cualquier avería de dichos equipos.

16.3. El Equipo VT se entrega al CLIENTE en régimen de cesión de uso conjuntamente con los Servicios. La cesión del Equipo VT no implica que el CLIENTE disponga de este equipamiento en propiedad sino que el Equipo VT seguirá siendo propiedad de VOZTELECOM durante la total vigencia del Contrato. El CLIENTE únicamente adquiere un derecho de uso que finaliza en el caso de terminación o resolución del Contrato en cuyo caso, el CLIENTE estará obligado a la devolución a VOZTELECOM de los Equipos VT. Además, el CLIENTE es consciente y acepta que sólo podrá utilizar el Equipo VT, y éste sólo funcionará, en conexión con los Servicios OIGAA de VOZTELECOM, y en el punto de acceso indicado en la Solicitud de Alta de los Servicios.

16.4. El Equipo VT entregado al CLIENTE será instalado siempre por un instalador acreditado por VOZTELECOM a quien el CLIENTE haya contratado la instalación, quien tras la firma del contrato de instalación solicitará que VOZTELECOM le envíe el Equipo VT a ser instalado en la ubicación del CLIENTE. Con carácter excepcional VOZTELECOM podrá autorizar al CLIENTE a realizar la instalación de los Servicios por su cuenta, en cuyo caso le enviará directamente el Equipo VT. En ningún caso será responsable VOZTELECOM de cualquier imposibilidad de uso de los Servicios derivada de la incorrecta instalación del Equipo VT, siendo responsable de la misma, según el caso, el instalador contratado por el CLIENTE, o el propio CLIENTE.

16.5. Desde el momento de entrega del Equipo VT al CLIENTE, éste será el único responsable del buen uso y de la correcta manipulación del Equipo VT conjuntamente con los Servicios. El CLIENTE será también responsable del deterioro o pérdida del Equipo VT, salvo que pruebe que estos hechos se han producido sin culpa por su parte.

16.6. Cualquier avería, fallo o defecto en el Equipo VT, salvo que derive de una actuación dolosa o negligente del CLIENTE, serán reparados por VOZTELECOM dentro del plazo marcado en los SLA disponibles en [soporte.oigaa.com/contratos/sla](http://soporte.oigaa.com/contratos/sla) a contar a partir del momento que se determine que el fallo del servicio es debido al fallo en el Equipo VT. La reparación del Equipo VT podrá consistir, a criterio de VOZTELECOM, en la reparación del mismo Equipo VT, o en la sustitución del Equipo VT por otro con prestaciones equivalentes. VOZTELECOM proporcionará al CLIENTE un Equipo VT de sustitución, previa aprobación por VOZTELECOM, y solamente si el Equipo VT devuelto es determinado como defectuoso. La determinación del Equipo VT como defectuoso se hará por VOZTELECOM de conformidad con los principios generales de la legislación española y los usos comunes del sector. Para la reparación o sustitución del Equipo VT que pueda haber resultado defectuoso, el CLIENTE deberá solicitarlo a través del Servicio de Atención al Cliente de VOZTELECOM. El CLIENTE podrá entregar a VOZTELECOM el Equipo VT que pueda haber resultado defectuoso, bien (i) por correo postal a la dirección de VOZTELECOM, haciéndose cargo el CLIENTE del riesgo y de los gastos de envío, y recogiendo posteriormente el Equipo VT reparado o nuevo en el establecimiento del distribuidor autorizado de VOZTELECOM que éste comunique al CLIENTE; o bien (ii) solicitando a VOZTELECOM la recogida y entrega de los Equipos VT en el domicilio del CLIENTE.

16.7. Los defectos en el Equipo VT no incluirán daños causados por el uso y desgaste normal o como resultado de que el Equipo VT haya sido abierto o reparado por alguien no autorizado. Tampoco cubre el daño causado por mal uso, humedad, líquidos, proximidad o exposición al calor, accidentes, negligencia y, en general, por el incumplimiento de las instrucciones incluidas en, o entregadas junto con el Equipo VT o por negligencia manifiesta y grave del CLIENTE. Un defecto no incluye en ningún caso daños en la superficie del Equipo VT ni cualquier acción o situación de la que el Cliente sea el responsable. En dichos supuestos, para la entrega de un nuevo Equipo VT, VOZTELECOM podrá exigir al CLIENTE el importe correspondiente al nuevo Equipo VT.

16.8. En la medida en que el Equipo VT se entrega al CLIENTE en régimen de cesión de uso, y no es adquirido en firme por el CLIENTE, el derecho a reclamar la reparación o sustitución del Equipo VT de acuerdo con la cláusula anterior será el único remedio en caso de avería o fallos en el Equipo VT.

16.9. El CLIENTE será responsable del Equipo VT propiedad de VOZTELECOM, en tanto en cuanto esté en posesión del CLIENTE, y no añadirá, suprimirá, modificará o provocará interferencias en el equipo. El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recoge las características técnicas del mismo. El CLIENTE será responsable ante VOZTELECOM de cualquier pérdida o daño del equipo, excepto en el caso de que estos hechos se produzcan debido a la negligencia de VOZTELECOM.

16.10. Por otro lado, en el momento en que el CLIENTE se da de baja en el Contrato o de algún modo se produce una terminación, regular o no, o una resolución del mismo, cualquiera que sea la causa, y la parte que, en su caso la instare; o en los supuestos de embargo o concurso, dentro de los límites previstos por la Ley Concursal, el CLIENTE estará obligado a proceder, a su propio cargo, a

la devolución del Equipo VT en perfectas condiciones de funcionamiento y con sus contenidos y embalaje original. No obstante, si por causas no imputables a VOZTELECOM ésta última no recibe el Equipo VT dentro de los treinta (30) días siguientes a la resolución del Contrato, o si, a juicio de VOZTELECOM, no recibe el Equipo VT en perfectas condiciones, VOZTELECOM podrá exigir al CLIENTE el abono de una Compensación cuya cuantía, destinada a compensar los daños provocados a VOZTELECOM, el coste del Equipo VT y las bonificaciones de las que el CLIENTE ha disfrutado en la contratación de los Servicios y la entrega del Equipo VT, será el que en cada caso se establezca en las condiciones generales específicas de la Modalidad y Oferta Comercial contratada por el CLIENTE. En el supuesto de impago de la Compensación VOZTELECOM podrá incluir los datos del CLIENTE en un fichero de morosos de conformidad con lo previsto en la Cláusula 12.8. En todo caso, la obligación de devolver el Equipo VT a VOZTELECOM se mantendrá durante toda la vigencia del Contrato y el CLIENTE reconoce que el incumplimiento de su obligación podrá suponer una apropiación indebida del Equipo VT que podrá dar lugar a las responsabilidades penales oportunas. Asimismo, las obligaciones de la presente cláusula serán igualmente aplicables en todos aquellos supuestos en que se produzca cualquier cambio en la modalidad del servicio, del acceso, o de las características de cualquiera de éstos que dé lugar a una sustitución o modificación total o parcial del Equipo VT. En dicho caso, en nuevo Equipo VT será remitido al CLIENTE y este vendrá obligado a la devolución de todo el Equipo VT sustituido en los términos aquí previstos.

16.11. El CLIENTE podrá obtener de VOZTELECOM, previa solicitud al efecto a través del Servicio de Atención al Cliente una renovación de aquella parte del Equipo VT que sea susceptible de renovación conforme a la Oferta Comercial y Condiciones Generales Específicas, y exclusivamente en aquellos supuestos en que la posibilidad de renovación esté prevista en las Condiciones Generales Específicas de aplicación, cada cinco (5) años desde la Fecha de Activación, condicionada a la devolución simultánea a VOZTELECOM del Equipo VT antiguo que deba ser objeto de renovación y previa aprobación, en todo caso, por parte del Cliente, de la propuesta comercial de renovación que VOZTELECOM le remita a tal efecto.

16.12 Adicionalmente a la puesta a disposición del CLIENTE de Equipo VT en régimen de cesión de uso de conformidad con lo previsto en esta cláusula 16, en determinadas ocasiones, VOZTELECOM podrá ofrecer al CLIENTE la adquisición en propiedad de determinado Equipo VT, como por ejemplo terminales móviles, mediante un sistema de pago aplazado, en su caso. El Equipo VT adquirido en régimen de propiedad por el CLIENTE mediante el sistema de pago aplazado estará vinculado siempre al Servicio OIGAA del CLIENTE para cuyo uso se haya adquirido el Equipo VT en el sentido de que, en caso de resolución del contrato de dicho Servicio OIGAA, será de aplicación lo previsto en la cláusula 15.8 en relación a los pagos aplazados pendientes del Equipo VT.

**VOZTELECOM SISTEMAS, S.L. [20/11/2015]**