

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

### 1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

**1.1.** El objeto del Contrato es regular la prestación por parte de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U., provista de CIF A-63102149, domiciliada en c/ Artesans 10 - 08290 Cerdanyola del Vallès (en adelante, VOZTELECOM), a la empresa, persona física o jurídica, (en adelante, el 'CLIENTE') cuyos datos constan en la Solicitud de Alta de los Servicios, de un conjunto de Servicios de comunicaciones electrónicas y otros servicios de valor añadido asociados o informáticos, para empresas. 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.

**1.2.** El CLIENTE se adhiere a estas condiciones (en adelante, 'Condiciones Generales Comunes') que junto con la Solicitud de Alta, las Condiciones Generales Específicas o Licencias de Uso aplicables a cualquier Servicio, Software o Funcionalidad incluida los Servicios, los términos y condiciones particulares de la Modalidad de Servicio y de la Oferta Comercial elegida por el CLIENTE, el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) correspondiente disponibles en el sitio web de VOZTELECOM [www.voztele.com](http://www.voztele.com), y los precios o tarifas aplicables sobre los consumos realizados accesibles a través del Área de Usuario, constituyen el acuerdo entre el CLIENTE y VOZTELECOM para la prestación de los Servicios (todo ello, en adelante y conjuntamente el 'Contrato'). El CLIENTE acepta y ha tenido oportunidad de tomar conocimiento, previo a la firma de la Solicitud de Alta y del Contrato, de todas las características y Modalidades de Servicios reflejadas en las Condiciones Generales Específicas y en la Oferta Comercial aplicable.

A estos efectos se entenderá por 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; por Modalidad de Servicios, a las distintas modalidades en las que VOZTELECOM comercializa los Servicios en cada momento; por Oferta Comercial a 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; por Servicios, al conjunto de servicios de comunicaciones electrónicas y otros servicios de valor añadido asociados e informáticos prestados por VOZTELECOM; y, por Software, cualquier software o aplicación informática que VOZTELECOM ponga a disposición del CLIENTE o el USUARIO para acceder y/o utilizar un determinado Servicio.

**1.3.** Si el CLIENTE es una persona jurídica, la persona que cumplimenta y firma la Solicitud de Alta declara expresamente que ostenta poderes suficientes para actuar por cuenta de la empresa, contratar los Servicios en su nombre y autorizar su pago. El CLIENTE deberá disponer de domicilio dentro del ámbito geográfico, en todo caso, dentro del territorio español, desde el que se provea el acceso a los Servicios y acreditarlo ante VOZTELECOM como requisito necesario para contratarlos.

Para poder utilizar los Servicios, el CLIENTE deberá reunir en el momento de la contratación de los Servicios 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. 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. El cumplimiento de estos requisitos previos se considerará esencial e indispensable para la prestación de los Servicios, cuya no concurrencia impide la perfección del presente Contrato, teniéndose éste por no celebrado.

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

### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**2.1.** Sin perjuicio de cualquier otro Servicio, Software, o Funcionalidad que el CLIENTE contrate en el futuro, mediante el Contrato, VOZTELECOM pone a disposición del CLIENTE sus Servicios que pueden configurarse inicialmente y componerse de los siguientes servicios de comunicaciones electrónicas y/o informáticos:

- Servicio Telefónico Disponible al Público Fijo (STDP Fijo), a través de numeración del plan nacional de numeración telefónica, consistente en un servicio de comunicaciones electrónicas bajo protocolo IP que permite la realización y recepción de llamadas nacionales e internacionales y, disponer de acceso a los servicios de emergencia 112 indicando a los centros receptores la ubicación del origen de la llamada. También permite la recepción y emisión de llamadas de voz entre terminales conectados a redes de datos.
- 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, servicio de buzón de voz integrado en una cuenta de correo electrónico para cada uno de los puestos o extensiones telefónicas contratadas por el CLIENTE, y otras Funcionalidades descritas en estas Condiciones Generales Comunes, en las Condiciones Generales Específicas y/o en la Oferta Comercial aceptada.
- Servicio de Acceso a Internet.

- De forma opcional, un Servicio Vocal Nómada (SVN) o un punto de terminación de red a través de pares de cobre, fibra óptica o tecnología radioeléctrica, de forma independiente.
- Servicio Telefónico Disponible al Público Móvil (STDP Móvil) en encomienda de Xfera Móviles S.A.U.
- Aplicaciones informáticas para distintos dispositivos mediante el uso de un Software específico, sujeto a sus propias Condiciones Generales Específicas y Licencias de Uso, que son servicios de valor añadido y no tienen la consideración de comunicaciones electrónicas, que permiten la conexión de terminales móviles a la centralita del CLIENTE a través de redes de datos de terceros para servicios de voz, o, integrar la extensión telefónica de la centralita virtual con el correo electrónico, en función del navegador que utilice el CLIENTE. De otra parte, VOZTELECOM está autorizada a presentar numeración geográfica en llamadas realizadas a través de líneas móviles en su servicio de acceso fijo siempre que las mismas se realicen en el entorno del domicilio de acceso fijo del CLIENTE y dentro de los límites de la Zona provincial de la numeración geográfica.

**2.2.** El CLIENTE conoce y acepta que el SVN incluido en los Servicios es un SVN con nomadismo limitado al territorio nacional y por ello el CLIENTE garantiza que siempre utilizará el Servicio, y éste sólo estará disponible, dentro del territorio español. El SVN incluye numeración sin nomadismo limitado al distrito geográfico y 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 CLIENTE conoce y acepta las limitaciones técnicas propias de la telefonía IP y del SVN, frente a la telefonía analógica convencional. De acuerdo con la normativa en vigor, el SVN incluido en los Servicios es un servicio diferenciado del STDP fijo. Entre otras limitaciones, el SVN puede no permitir, ni garantiza la conexión en todo momento a los servicios de emergencia 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. Se informa expresamente al CLIENTE de que, si utiliza el SVN, VOZTELECOM no podrá localizar automáticamente la ubicación desde donde se realiza la llamada al servicio de emergencia 112 debido a que el SVN se presta con una numeración y/o sobre una tecnología que actualmente no soporta la inmediata y exacta localización geográfica de llamadas. En todo caso, las llamadas de emergencia 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 contrataron los Servicios. 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 Disponible al Público (STDP Fijo o Móvil). No obstante, es responsabilidad del CLIENTE disponer de los medios para garantizar el suministro eléctrico de red a los terminales cuando el servicio se preste sobre cualquier tecnología que no permita la alimentación de los mismos desde la central telefónica.

**2.3.** 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 <http://soporte.oigaa.com> el CLIENTE puede consultar una lista de los números a los que no se puede conectar.

El CLIENTE podrá solicitar gratuitamente la desconexión de los servicios de llamadas internacionales, los servicios de tarificación adicional u otros de tarifas superiores que se realizará en un máximo de 10 días desde la recepción de la solicitud del CLIENTE.

**2.4.** Los Servicios 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 Área de Usuario para la gestión de los Servicios. Toda comunicación, realizada a partir de las claves de acceso asignadas al CLIENTE, se considerarán como efectuadas por éste o con su consentimiento, siendo por tanto responsable con arreglo a las presentes Condiciones Generales y a la Ley. Así, el CLIENTE acepta como prueba toda instrucción acerca de la prestación de los Servicios a partir de sus claves que dirija a VOZTELECOM durante la vigencia del Contrato. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el CLIENTE, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los Servicios salvo prueba en contra a cargo del CLIENTE.

Corresponde al CLIENTE custodiar las claves y realizar un uso personal de las mismas y utilizar responsablemente todos los Servicios, Software y/o Funcionalidades. VOZTELECOM no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo, tráfico, uso o mal uso de las claves de acceso por el CLIENTE, que será el único responsable de cualquier perjuicio que derivado del uso fraudulento o no autorizado de sus claves o de la facilidad de gestión de los Servicios. No obstante, VOZTELECOM, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al CLIENTE desde que éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso, o que detecte el conocimiento de éstas por un tercero o su acceso no autorizado.

**2.5.** 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 tercero por estar disponible dicha opción en función de la Oferta Comercial y las Condiciones Generales Específicas aplicables de la modalidad contratada por el CLIENTE, la disponibilidad de tales servicios no estará en ningún caso garantizada mediante los Servicios de VOZTELECOM, que no ofrecen dichas funcionalidades, a excepción de las llamadas al servicio de emergencia 112.

### 3. ALTA Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS

**3.1.** Tras la entrega por el CLIENTE a VOZTELECOM de la Solicitud de Alta, debidamente cumplimentada y firmada, y con toda la información necesaria sobre el CLIENTE, VOZTELECOM iniciará la provisión del alta del CLIENTE en el Servicio, se lo confirmará y enviará, en su caso, el Equipamiento al CLIENTE, directamente o a través de un distribuidor autorizado. A partir de la Fecha de Activación del Servicio se iniciará el devengo de la facturación por VOZTELECOM. Como fecha de activación se considerará la de la realización de la primera llamada, la fecha de activación de la conexión a Internet en la modalidad provista sobre un acceso de VOZTELECOM, y la fecha de entrega de la tarjeta SIM para el servicio móvil si no es precisa portabilidad móvil.

El CLIENTE puede contratar el Servicio de VOZTELECOM mediante la portabilidad hacia VOZTELECOM de la numeración de STDP Fijo o Móvil que el CLIENTE tuviera previamente contratado con su anterior operador. La Fecha de Activación no está condicionada a la ejecución de la portabilidad para numeración fija del CLIENTE que siempre se iniciará tras la Fecha de Activación.

**3.2.** Salvo que para alguna modalidad se disponga otra cosa en el SLA aplicable disponible en <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.

**3.3.** Durante los siguientes 30 días a la fecha de activación o si esta no se hubiera realizado, VOZTELECOM se reserva 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 su correcta prestación por VOZTELECOM. En ese caso VOZTELECOM retornará los importes satisfechos por el CLIENTE a VOZTELECOM en concepto de cuotas mensuales, excluyendo cualquier pago realizado a un tercero y el importe facturado por tráfico efectivamente cursado.

**3.4.** Para el CLIENTE que ya tenga contratado el Servicio a VOZTELECOM será posible ampliar el mismo o solicitar la activación de nuevas Funcionalidades; en todo caso, VOZTELECOM se reserva denegar la misma en función del riesgo que pueda contraer por una mayor facturación y deberá confirmar al CLIENTE dicha ampliación o su activación, en cuyo caso podrá hacerlo por medios electrónicos. En ese caso, las partes convienen que la solicitud del CLIENTE y la confirmación por parte de VOZTELECOM equivaldrá al pleno consentimiento del CLIENTE para contratar y obligarse al pago de la ampliación del Servicio.

#### **4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

**4.1.** El CLIENTE deberá abonar a VOZTELECOM las cantidades debidas por la prestación de los Servicios, según lo establecido en la cláusula relativa a Condiciones Económicas y de Facturación de estas Condiciones Generales Comunes. El CLIENTE se hará cargo de las compensaciones que, en su caso, se convengan por la resolución anticipada del Contrato si no devuelve a VOZTELECOM el Equipamiento suministrado o no cumple con los compromisos adquiridos.

**4.2.** El CLIENTE se hace responsable de todo uso de los Servicios 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. 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 cualquier caso, el CLIENTE será el único responsable y deberá abonar las correspondientes tarifas por el uso de los Servicios 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.

**4.3.** Los Servicios 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 título enunciativo y no limitativo, queda 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.

**4.4.** El CLIENTE deberá notificar inmediatamente a VOZTELECOM si tiene conocimiento de que su Equipamiento 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 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.

**4.5.** El CLIENTE acepta que, en caso de solicitar la instalación del Servicio en sus instalaciones, será configurado según se indica en la Oferta Comercial del mismo. Si para la adecuada prestación de los Servicios fuese necesario algún tipo de hardware y/o software adicional, salvo pacto en contrario, correrá a cargo del CLIENTE.

#### **5. OBLIGACIONES DE VOZTELECOM**

**5.1.** 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 obligada a:

- a. Prestar al CLIENTE los Servicios y las Funcionalidades asociadas a los mismos según su Oferta.
- b. Emitir la factura correspondiente a la prestación de los Servicio.
- c. Prestar el Servicio de Atención al CLIENTE a través del número 900 900 019.
- 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. No obstante, VOZTELECOM no será responsable en caso de que terceros lleven a cabo accesos no autorizados e inconsistentes de las comunicaciones del CLIENTE que puedan suponer una infracción del secreto de las comunicaciones, ni garantiza que todos los datos que se transmitan por la red de Internet tengan una protección ilimitada.

## 6. CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y POLÍTICA DE COMPENSACIONES

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

Para el STDP Fijo y acceso a Internet, VOZTELECOM prioriza en sus accesos el tráfico de voz sobre el de datos para asegurar la calidad del audio en las llamadas telefónicas. Fuera de ello, VOZTELECOM no realiza ninguna gestión sobre el tráfico que pueda afectar a la calidad del acceso a Internet, a la intimidad de los usuarios o a la protección de sus datos personales.

Para el STDP Móvil VOZTELECOM no realiza ninguna gestión sobre el tráfico que pueda afectar a la calidad del acceso a Internet, a la intimidad de los usuarios o a la protección de sus datos personales. VOZTELECOM dispone de la misma cobertura que el operador de red. VOZTELECOM dispone de una oferta paquetizada con diferentes volúmenes de tráfico, velocidad máxima y límites de consumo de datos de móvil que depende de la capacidad de las celdas del operador de red y de la tecnología de acceso del teléfono móvil.

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

**6.2.** Para interrupciones programadas de los Servicios por actualizaciones en el Software, en los equipos o en las redes, VOZTELECOM preavisará al CLIENTE con al menos 24 horas de antelación e intentará programar tales interrupciones causando las menores molestias para el CLIENTE. El CLIENTE no tendrá derecho a ninguna compensación por interrupciones programadas.

**6.3.** VOZTELECOM no es responsable de las interrupciones o averías que estén fuera del control de VOZTELECOM o cualquier otro suceso o causa de fuerza mayor. VOZTELECOM no está obligado a abonar ninguna compensación u otra forma de remuneración al CLIENTE derivada de las causas indicadas en este párrafo como, a título enunciativo, la interrupción del suministro eléctrico, averías o sobrecargas de red, errores o fallos causados o relacionados con el CLIENTE o terceros (operadores de telecomunicaciones incluidos), acciones gubernamentales, interrupción en el abastecimiento de línea por parte de terceros.

**6.4.** Para el Servicio de Acceso a Internet, cuando durante un período de facturación el CLIENTE sufra interrupciones temporales, 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 se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al CLIENTE.

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

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

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



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

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

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

## 7. RESPONSABILIDAD

**7.1.** 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, respondiendo única y exclusivamente de los Servicios prestados de acuerdo a la normativa aplicable.

**7.2.** 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 de cuenta del CLIENTE en todo caso los daños que se deriven. 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.

**7.3.** 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 los daños que el CLIENTE hubiera ocasionado a terceras partes.

**7.4.** El CLIENTE no utilizará, ni tampoco autorizará ni permitirá a terceros utilizar los Servicios o el Equipamiento: (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 Equipamiento, 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. El CLIENTE será plenamente responsable de los contenidos y/o informaciones transmitidas por éste mediante el Servicio y/o introducidos por el mismo en el Equipamiento. En este sentido, el CLIENTE responde de la plena legalidad y licitud de tales contenidos.

**7.5.** El CLIENTE 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/s red/es o sistemas de VOZTELECOM o del CLIENTE por lo que VOZTELECOM estará exenta 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.

**7.6.** El CLIENTE es responsable e indemnizará a VOZTELECOM por cualquier pérdida, daño, deuda, costes y gastos (procesales incluidos) que VOZTELECOM hubiera podido sufrir o en los que hubiera podido incurrir, derivados del incumplimiento por el CLIENTE de sus obligaciones contractuales o legales, por uso abusivo, o mal uso de los Servicios o del Equipamiento.

## 8. DURACIÓN, SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

**8.1.** El Contrato tendrá una duración indefinida a partir de la Fecha de Activación de los Servicios y se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y, por desistimiento del CLIENTE comunicándolo, con una antelación mínima de dos (2) días hábiles y un máximo de un (1) mes al momento en que hubiera de surtir efecto, por correo postal a la dirección c/ Artesans 10 - 08290 Cerdanyola del Vallès o electrónico a la dirección [bajas@voztele.com](mailto:bajas@voztele.com) mediante documento firmado por el representante legal de la empresa indicando los datos del titular del servicio contratado y el producto que desea dar de baja previamente a VOZTELECOM y sin perjuicio de, en su caso, la aplicación por VOZTELECOM de cualquier Compensación por desistimiento o resolución anticipada.

**8.2.** VOZTELECOM podrá también suspender los Servicios o cancelar parcial o totalmente este Contrato, resolviéndolo en cualquier momento por los siguientes motivos que serán considerados por las partes como justa causa de resolución:

- a. Incumplimiento esencial o reiterado por parte del CLIENTE de cualquier disposición del Contrato. Se entenderá como incumplimiento reiterado la existencia de tres (3) o más casos de incumplimiento en un periodo continuado de seis (6) meses o inferior a seis (6) meses.
- b. Impago o retraso en el pago por parte del CLIENTE o falta de constitución de depósito de garantía.

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

**8.3.** VOZTELECOM podrá cargar una cuota de cincuenta (50) euros en concepto de reconexión de los Servicios al CLIENTE que hubiera incurrido en alguna de las conductas referidas en la cláusula anterior, y decida volver a contratar los Servicios, si ello fuera posible.

**8.4.** El CLIENTE tiene derecho a conservar la numeración que VOZTELECOM le hubiera asignado al contratar los distintos Servicios o que el CLIENTE hubiera portado a VOZTELECOM, y solicitar la portabilidad a otro operador. Salvo que el CLIENTE resuelva el Contrato y todos los Servicios de acuerdo con las cláusulas del mismo, si el CLIENTE solicita una portabilidad para algunos números, el Contrato se mantendrá vigente respecto de los demás Servicios que el CLIENTE tuviera contratados.

**8.5.** 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: (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. CONDICIONES ECONÓMICAS Y FACTURACIÓN

**9.1.** 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. Dichas tarifas y la Oferta Comercial podrán ser modificadas por VOZTELECOM de conformidad con lo previsto en estas Condiciones Generales Comunes.

Las condiciones económicas aplicadas a las llamadas efectuadas, y, en su caso, las tarifas planas serán acordadas en el Contrato del Servicio, tarifándose las llamadas en función de las tarifas vigentes de VOZTELECOM en cada momento, publicadas en [www.voztele.com](http://www.voztele.com), una vez consumidas las bolsas de minutos disponibles en las tarifas planas que pudieran resultar de aplicación.

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 los Servicios para recibir llamadas entrantes así como para realizar llamadas salientes sobre dicho acceso a Internet (sólo si está 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.

**9.2.** 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:

1. 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 Equipamiento 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, de acuerdo a las previsiones de las Condiciones Generales Específicas aplicables, podrá sujetar dicha bonificación a un período de permanencia siendo aplicable si no se cumple la penalización correspondiente por baja anticipada.
2. Unas cuotas mensuales fijas indicadas en la Oferta Comercial elegida por el CLIENTE en el proceso de contratación, de acuerdo con la Modalidad de servicio de VOZTELECOM. La citada cuota fija mensual será facturada por VOZTELECOM al inicio de cada mes de utilización de los Servicios.
3. Una cuota variable 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.

4. 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.

Dado que la Fecha de Activación del Servicio no está vinculada a la ejecución del proceso de portabilidad de la numeración existente del CLIENTE, que se inicia siempre a petición del CLIENTE y después de la Fecha de Activación, el CLIENTE se obliga al pago de los conceptos descritos anteriormente, aunque dicho proceso de portabilidad no haya finalizado.

VOZTELECOM podrá proporcionar al CLIENTE la opción de efectuar pagos aplazados para determinadas cuotas según la Oferta Comercial o la Solicitud de Alta. De resolverse el Contrato del Servicio, podrán darse por vencidas anticipadamente todas las cantidades pendientes de pago al momento de la resolución, quedando el CLIENTE obligado a abonar la totalidad de lo adeudado en el plazo máximo de un mes desde la resolución del Contrato. Lo mismo se aplicará a cuotas por equipamiento y las compensaciones que correspondan.

**9.3.** 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 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.

**9.4.** 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 por los costes de recobro y gastos bancarios de devolución de hasta un máximo de diez (10) euros y cuyo importe vigente podrá ser consultado por el CLIENTE a través del Servicio de Atención al CLIENTE. Los intereses continuarán devengándose sin perjuicio de la terminación o resolución del Contrato por cualquier motivo.

**9.5.** 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. Sin perjuicio de la suspensión, se seguirán aplicando todos los cargos por el mantenimiento de los Servicios en tanto que el Contrato no sea definitivamente resuelto. Los Servicios no serán restablecidos hasta que el CLIENTE no proceda al pago de la todas las cantidades adeudadas, incluidos intereses de demora y otros gastos relativos al cobro en los que VOZTELECOM haya incurrido. En caso de retraso en el pago de cualquiera de los cargos o facturas de los Servicios por un período superior a tres (3) meses o en caso de suspensión temporal en dos (2) ocasiones por mora en el pago VOZTELECOM podrá, previo aviso con quince (15) días hábiles de antelación, interrumpir definitivamente los Servicios y resolver el Contrato.

**9.6.** VOZTELECOM podrá solicitar al CLIENTE la constitución de un depósito de garantía, tanto en el momento de la contratación de los Servicios como en cualquier momento de la vigencia del Contrato en los supuestos en los que (i) el CLIENTE hubiera dejado impagadas una o varias facturas relativas a otro u otros contratos anteriores o vigentes con VOZTELECOM o con cualquier otro operador; (ii) si el CLIENTE incurriera de modo reiterado en retraso en el pago de las facturas; (iii) en cualquier otro supuesto que VOZTELECOM lo considere adecuado de acuerdo a su política de riesgos de CLIENTES. La constitución del depósito de garantía, en su caso, deberá realizarse en efectivo o mediante aval bancario y su importe será facilitado por VOZTELECOM al CLIENTE en el momento de requerimiento del depósito.

Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los quince (15) días siguientes al requerimiento por parte de VOZTELECOM, este último se encontrará facultado para rechazar la solicitud de contratación del CLIENTE, restringir las llamadas salientes o suspender los Servicios. Si transcurrido un nuevo plazo de diez (10) días desde un segundo requerimiento, el CLIENTE no efectuara el depósito, VOZTELECOM podrá darle de baja en el Servicio y resolver el Contrato.

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

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

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

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

El Equipamiento VT que se entregue al CLIENTE en régimen de comodato o cesión de uso es propiedad de VOZTELECOM durante la total vigencia del Contrato. El CLIENTE únicamente adquiere un derecho de uso que finaliza en el caso de modificación o resolución del Contrato y el CLIENTE estará obligado a su devolución a VOZTELECOM. En caso de resolución del Contrato, o tras cualquier pérdida, modificación o sustitución total o parcial del Equipamiento VT que tuviera lugar por cualquier cambio del Servicio contratado, si el CLIENTE incumple su obligación de devolver a VOZTELECOM el Equipamiento VT de conformidad a lo indicado, VOZTELECOM podrá exigir al CLIENTE la compensación correspondiente.

Si el CLIENTE utiliza sus propios terminales, 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. VOZTELECOM tampoco será responsable de la imposibilidad de prestar el Servicio como consecuencia de incompatibilidades, fallos o averías, o inhabilidad del CLIENTE de usar o configurar adecuadamente sus terminales.

## 10. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

**10.1.** VOZTELECOM pone a disposición del CLIENTE un Servicio especializado de Atención por vía telefónica (llamada gratuita al 900 900 019) y correo electrónico ([sopORTE@voztele.com](mailto:sopORTE@voztele.com)) con objeto de atender sugerencias, dudas y/o peticiones de información respecto a los Servicios y su utilización, solicitar cambios en su configuración, y atender y resolver quejas, reclamaciones o cualquier incidencia contractual. El horario de atención al CLIENTE será el aplicable en función de la Modalidad de Servicio contratada por el CLIENTE, y, en defecto de previsión expresa, será de lunes a viernes de 8h a 22h (festivos incluidos) y sábados y domingos de 9h a 19h. El CLIENTE también podrá dirigirse a VOZTELECOM por escrito a c/ Artesans 10 - 08290 Cerdanyola del Vallès.

VOZTELECOM facilitará al CLIENTE la información sobre los Servicios y sus Funcionalidades, Precios, mantenimiento de los Servicios y del Equipamiento, instalación y funcionamiento del Software, y sobre cualquier otra información necesaria y conveniente para una adecuada prestación de los Servicios, a través del Sitio Web de VOZTELECOM y/o a través del Servicio de Atención al CLIENTE.

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

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

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

## 11. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

**11.1.** VOZTELECOM y/o sus licenciatarios, ostentan 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 bajo las Condiciones del Contrato.

**11.2.** Una de las Funcionalidades que pueden incluir los Servicios es la posibilidad del CLIENTE de gestionar, a través del panel de gestión, su propia música para utilizarla en facilidades de música en espera u operadora automática; en caso de usarse 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.

**11.3.** El CLIENTE autoriza a VOZTELECOM durante la vigencia del Contrato a identificar y publicar los signos distintivos y el nombre de la empresa del CLIENTE y referirlos como CLIENTE de VOZTELECOM en la 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 a VOZTELECOM [comunicacion@voztele.com](mailto:comunicacion@voztele.com).



## 12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

RESUMEN DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD	
RESPONSABLE	VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U. A-63102149
FINALIDAD	Prestación servicios contratados / fidelización y acciones comerciales con el cliente.
LEGITIMACIÓN	Ejecución del contrato / interés legítimo / cumplimiento obligación legal.
CESIÓN DE DATOS	A empresas del grupo para gestión contractual y administrativa.
CONSERVACIÓN	Período imperativo legalmente para operadores comunicaciones electrónicas.
DERECHOS	Acceso, rectificación, supresión y oposición y limitación del tratamiento.

**12.1.** VOZTELECOM presta servicios únicamente a empresas y/o profesionales, por lo que no realiza tratamiento de datos de carácter personal en la prestación de sus Servicios. Aun así, en el caso de que el CLIENTE facilite información susceptible de considerarse como dato personal, VOZTELECOM llevará a cabo el tratamiento de los datos personales para la ejecución de la relación contractual, con la finalidad de activar y prestar los Servicios contratados y demás finalidades indicadas y accesibles en la Política de Privacidad de VOZTELECOM en [www.voztele.com](http://www.voztele.com), en las Condiciones Generales Comunes y Específicas de cada Servicio y/o resumidas a continuación:

- a. Incorporar los datos personales del CLIENTE a un fichero automatizado bajo la titularidad y responsabilidad de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U.
- b. Prestar los Servicios y realizar la gestión, el mantenimiento, desarrollo, atender las incidencias, postventa de la relación contractual y la activación de los Servicios y las Funcionalidades seleccionados por el CLIENTE.
- c. Facturar al CLIENTE por los Servicios y Funcionalidades utilizadas y realizar acciones de recobro.
- d. Gestionar las operaciones de VOZTELECOM y registrar las interacciones con el CLIENTE, la supervisión y el control de calidad de la atención al CLIENTE, las relaciones con sus distribuidores, franquiciados e instaladores o integradores.
- e. Cumplir con las obligaciones establecidas en las leyes aplicables a los Servicios prestados.

VOZTELECOM conservará los datos del CLIENTE mientras la relación contractual siga vigente y no haya solicitado su supresión. Una vez finalice el contrato, VOZTELECOM mantendrá los datos personales bloqueados durante los plazos de prescripción legal, con carácter general, seis (6) años conforme al Código de Comercio. Transcurridos dichos plazos de prescripción, sus datos serán eliminados. No obstante, existe normativa que exige a VOZTELECOM plazos de conservación distintos al anterior, tales como los siguientes: a) Plazo de prescripción de posibles responsabilidades jurídicas o contractuales de VOZTELECOM o sus Clientes distintos al de seis (6) años, en cuyo caso VOZTELECOM conservará los datos conforme la norma aplicable; b) Plazo de conservación durante doce (12) meses los datos de tráfico de las telecomunicaciones.

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

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

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

De acuerdo con lo establecido en la normativa de conservación de datos, VOZTELECOM informa al CLIENTE de la obligación de VOZTELECOM de conservar los datos de tráfico y facturación generados o tratados en el marco de la prestación de los Servicios de comunicaciones electrónicas de VOZTELECOM. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados de acuerdo con la ley,

cuando los mismos les sean requeridos a VOZTELECOM mediante autorización judicial, con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de un delito grave contemplado en el Código Penal o en las leyes penales especiales.

Para la prestación de servicios de valor añadido el consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico se considerará otorgado desde el momento de la solicitud, uso o acceso por parte del CLIENTE a dichos servicios de valor añadido cuando estos estuvieran disponibles para los Servicios contratados.

**12.5.** En caso de que datos de las personas colaboradoras, dependientes, empleados, clientes y/o personas de contacto del CLIENTE puedan ser conocidos por VOZTELECOM durante la ejecución o prestación de los servicios contratados como encargado de tratamiento, la responsabilidad de la licitud de dicho tratamiento, el cumplimiento de los principios de calidad de datos y la obligación de haber informado a los interesados serán única y exclusivamente del CLIENTE. El CLIENTE, responderá frente a VOZTELECOM de cualquier inobservancia de sus obligaciones al respecto, incluidas sanciones, indemnizaciones o gastos judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar.

Dichos datos serán tratados por VOZTELECOM como encargada de tratamiento para posibilitar la prestación de los servicios y en su caso bajo las instrucciones del CLIENTE y/o según las Condiciones Específicas de cada Servicio siendo este último responsable de las obligaciones correspondientes en materia de protección de datos.

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

VOZTELECOM forma parte de un grupo empresarial de sociedades y la gestión y control de los productos y servicios contratados puede exigir, en ocasiones, la comunicación y tratamiento de sus datos por otras empresas del grupo. En particular, para fines administrativos internos, por lo que los datos personales del CLIENTE pueden ser comunicados a las entidades que forman parte de su grupo societario, VOZTELECOM COMUNICACIÓN INTELIGENTE S.L.U. y VOZTELECOM PUNTOS DE SERVICIO S.L.U. El acceso y tratamiento de los datos personales por estas empresas del grupo será llevado a cabo cuando sea necesario y en la medida en que alguna de estas empresas participe en cada momento en la adopción, implementación o control de cualquier decisión del grupo (de negocio, gestión de clientes, cumplimiento, legal, contabilidad financiera y de auditoría interna) que afecten al contrato o para decisiones que deben ser diseñadas, implementadas y controladas a nivel global, y con la finalidad de realizar labores de información, publicidad, promociones u ofertas comerciales, personalizadas o no y, en general, para la realización de una gestión integrada de los productos y servicios del grupo societario de VOZTELECOM. Asimismo, los datos del CLIENTE pueden ser objeto de comunicación y transferencia internacional a su filial denominada VOZTELECOM MAROC S.A.R.L.A.U. sita en Marruecos, autorizada por la Agencia Española de Protección de Datos, con la finalidad de realizar labores de atención al CLIENTE, gestión de operaciones, resolución de incidencias y soporte comercial al CLIENTE.

A los mismos efectos, VOZTELECOM podrá también facilitar datos a la empresa Gamma Telecom Ltd. (sociedad británica) del grupo GAMMA en el que VOZTELECOM se integra, situada en el Reino Unido, territorio sobre el que la Comisión Europea ha adoptado una decisión de adecuación al Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD), que implica que los datos que se traten en dicha jurisdicción se benefician de un nivel de protección esencialmente equivalente al garantizado por la legislación de la UE. Las sociedades del grupo GAMMA han adoptado los oportunos acuerdos para garantizar que las comunicaciones de datos personales intragrupo se protegen adecuadamente conforme al RGPD.

VOZTELECOM informa al CLIENTE que determinados datos personales podrán ser cedidos a los servicios de emergencia, si así fueran solicitados por éstos, siempre y cuando dichos datos estén disponibles.

**12.7.** El CLIENTE puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación o portabilidad, remitiendo su petición por escrito a c/ Artesans 10 - 08290 Cerdanyola del Vallès o por correo electrónico a la dirección [lopdp@voztele.com](mailto:lopdp@voztele.com), adjuntando los documentos que legalmente sean necesarios para acreditar su identificación como titular de los datos. También podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos de VOZTELECOM en la dirección electrónica [dpo@voztele.com](mailto:dpo@voztele.com) y para cualquier reclamación y/o información adicional de sus derechos puede dirigirse a la autoridad de protección de datos competente. Puede accederse en [www.voztele.com](http://www.voztele.com) a la Política de Privacidad de VOZTELECOM.

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

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

**12.10.** VOZTELECOM, como encargada de tratamiento, se obliga a:

- a. Tratar los datos personales a los que pueda tener acceso según las instrucciones del CLIENTE y únicamente para la prestación del servicio o ejecutar el contrato, de acuerdo con lo regulado en el RGPD, inclusive en lo relativo a transferencias a terceros países, salvo que esté obligado a ello en virtud de un requisito legal.
- b. Informar al CLIENTE si considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe la normativa de protección de datos.
- c. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad.
- d. Adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado a la información tratada, así como su integridad para evitar su alteración, pérdida o tratamiento o acceso no autorizado.
- e. Asistir, en su caso, al CLIENTE para que éste pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los afectados y a cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y violaciones de seguridad que pudiera sufrir.
- f. A elección del CLIENTE, suprimir o devolver los datos personales que pudiera llegar a conservar VOZTELECOM, una vez finalice la prestación del servicio, a menos que se requiera la conservación según la normativa vigente.
- g. Poner a disposición del CLIENTE toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento por parte de VOZTELECOM de las obligaciones aquí establecidas.
- h. Llevar un registro de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del CLIENTE que contenga la información prevista en la normativa protección de datos personales.
- i. Notificar al CLIENTE, sin dilación indebida, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. Además, mantendrá un registro de las incidencias que puedan afectar a la seguridad de los datos personales y archivos del CLIENTE.

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

### 13. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

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

**13.2.** Las actualizaciones de Software, la introducción de mejoras o nuevas funcionalidades del Servicio, la redenominación comercial de un servicio y/o producto, los cambios en el panel de control, su apariencia o en la usabilidad de aplicaciones, las operaciones de mantenimiento, los cambios de proveedor de VOZTELECOM o migraciones en las plataformas o centros de datos que sostengan el Servicio en cada momento, que por razones técnicas u organizativas del Servicio VOZTELECOM se reserva acometer durante todo el contrato, en la medida que mantengan el servicio contratado, en ningún caso se entenderán como una modificación del contrato ni otorgan el derecho del CLIENTE a resolver el contrato en la medida que sean cambios que se realizan en beneficio del CLIENTE, o sean de naturaleza estrictamente administrativa y no tengan efectos negativos sobre el mismo, o vengan impuestos normativamente.

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

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

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

**13.5.** El Contrato se concluye a título personal y no podrá ser cedido a un tercero. No obstante, previo aviso de quince (15) días naturales, VOZTELECOM podrá ceder, vender o transferir la titularidad de los Servicios a una compañía de su grupo o a un tercero y, en consecuencia, ceder el Contrato suscrito con el CLIENTE sin necesidad de recabar nuevo consentimiento del CLIENTE. Asimismo, el

CLIENTE podrá solicitar un cambio de titular del Contrato a VOZTELECOM en el caso de que desee ceder el mismo a otra persona o entidad.

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

#### **14. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

**14.1.** 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 específicas aplicables a la Modalidad de Servicio contratada por el CLIENTE; (3) las Condiciones Generales Específicas de cada Servicio, y (4) estas Condiciones Generales Comunes de aplicación supletoria a falta de las anteriores o en lo no regulado en las anteriores.

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

**14.3.** El Servicio tiene como destinatario un CLIENTE que, por sus características, es una empresa o un empresario/a individual, ya sea persona jurídica o física. Si las partes no se someten a mediación o no alcanzan un acuerdo, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, para la resolución de sus controversias, en la medida que la Ley lo permita, se someterán a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

**© VOZTELECOM y GAMMA son marcas registradas de y/o licenciadas a VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U.  
31/07/2022**