

CONDICIONS GENERALS COMUNES DE CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE VOZTELECOM

1. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE

1.1. L'objecte del Contracte és regular la prestació per part de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U., amb CIF A-63102149, domiciliada a Av. Universitat Autònoma 3 B, Pl. 1^a - 08290 Cerdanyola del Vallès (d'ara endavant, VOZTELECOM) a l'empresa, persona física o jurídica (d'ara endavant, el 'CLIENT') de la qual les dades consten a la Sol·licitud d'Alta dels Serveis, d'un conjunt de serveis de comunicacions electròniques i altres serveis de valor afegit associats o informàtics, per a empreses. Els Serveis es presten al CLIENT en qualitat de CLIENT final, pel seu ús exclusiu, de manera que en cap cas podrà revendre o distribuir els Serveis a tercers.

1.2. El CLIENT s'adhereix a aquestes condicions (d'ara endavant, 'Condicions Generals Comunes') que juntament amb la Sol·licitud d'Alta, les Condicions Generals Específiques o Llicències d'Ús aplicables a qualsevol Servei, Software o Funcionalitat inclosa dels Serveis, els termes i condicions particulars de la Modalitat de Servei i de l'Oferta Comercial triada pel CLIENT, l'Acord de Nivell de Servei (SLA) corresponent disponibles al lloc web de VOZTELECOM www.voztele.com, i els preus o tarifes aplicables sobre els consums realitzats accessibles a través de l'Àrea d'Usuari, constitueixen l'acord entre el CLIENT i VOZTELECOM per a la prestació dels Serveis (tot això, d'ara endavant i conjuntament el 'Contracte'). El CLIENT accepta i ha tingut oportunitat de prendre coneixement, previ a la signatura de la Sol·licitud d'Alta i del Contracte, de totes les característiques i Modalitats de Serveis reflectides en les Condicions Generals Específiques i en l'Oferta Comercial aplicable.

A aquests efectes s'entendrà per Funcionalitats, el conjunt de prestacions i funcionalitats que VOZTELECOM posi a disposició del CLIENT conjuntament amb els Serveis en cada moment, en funció de la modalitat de Serveis i de l'Oferta Comercial seleccionades pel CLIENT; per Modalitat de Serveis, a les diferents modalitats en què VOZTELECOM comercialitza els Serveis en cada moment; per Oferta Comercial a les diferents opcions, ofertes o promocions comercials que VOZTELECOM ofereixi dins d'una determinada Modalitat de Serveis, incloent aquella oferta acceptada pel CLIENT mitjançant la Sol·licitud d'Alta; per Serveis, al conjunt de serveis de comunicacions electròniques i altres serveis de valor afegit associats i informàtics prestats per VOZTELECOM; i, per Software, qualsevol software o aplicació informàtica que VOZTELECOM posi a disposició del CLIENT o l'USUARI per accedir i/o utilitzar un determinat servei.

1.3. Si el CLIENT és una persona jurídica, la persona que emplena i signa la Sol·licitud d'Alta declara expressament que ostenta poders suficients per actuar per compte de l'empresa, contractar els Serveis en el seu nom i autoritzar el seu pagament. El CLIENT haurà de disposar de domicili dins de l'àmbit geogràfic, en tot cas, dins el territori espanyol, des del qual es proveeixi l'accés als Serveis i acreditar-ho davant VOZTELECOM com a requisit necessari per a contractar-los.

Per poder utilitzar els Serveis, el CLIENT haurà de complir en el moment de la contractació dels Serveis com a mínim, els requisits previs que es detallen en l'Oferta Comercial i en les Condicions Generals Específiques aplicables a la Modalitat de Serveis contractada pel CLIENT. En el cas que en el moment de la instal·lació o configuració dels Serveis el CLIENT no complís aquests requisits previs mínims, VOZTELECOM serà en el seu dret d'ajornar la instal·lació a un altre dia i reclamar al CLIENT una compensació pels costos incorreguts en la segona intervenció de posada en marxa. El compliment d'aquests requisits previs es considerarà essencial i indispensable per a la prestació dels Serveis. La no concurrència d'aquests requisits impedeix la perfecció del present Contracte, tenint-se aquest per no celebrat.

1.4. Amb el lliurament de la Sol·licitud d'Alta emplenada i signada, el CLIENT accepta expressament el Contracte, i autoritza a VOZTELECOM perquè, en nom del CLIENT, realitzi totes les actuacions que siguin necessàries per activar, gestionar i prestar els serveis de VOZTELECOM, així com per que, si s'escau, VOZTELECOM li proporcioni l'equip necessari per utilitzar tals Serveis.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

2.1. Sense perjudici de qualsevol altre servei, Software, o Funcionalitat que el CLIENT contracti en el futur, mitjançant el Contracte, VOZTELECOM posa a disposició del CLIENT els seus Serveis que poden configurar-se inicialment i compondre dels següents serveis de comunicacions electròniques i/o informàtics:

- Servei Telefònic Disponible al Públic Fix (STDP Fix), mitjançant numeració del pla nacional de numeració telefònica, consistent en un servei de comunicacions electròniques sota protocol IP que permet la realització i recepció de trucades nacionals i internacionals i, disposar d'accés als serveis d'emergència 112 indicant als centres receptors la ubicació de l'origen de la trucada. També permet la recepció i emissió de trucades de veu entre terminals connectats a xarxes de dades.
- Funcionalitats de centraleta telefònica i de comunicacions avançades, com ara la programació de desviaments, el filtrat de trucades, multiconferència o la programació de numeració abreujada, servei de bústia de veu integrat en un compte de correu electrònic per a cadascun dels llocs o extensions telefòniques contractades pel CLIENT, i altres Funcionalitats descrites en aquestes Condicions Generals Comunes, en les Condicions Generals Específiques i/o en l'Oferta Comercial acceptada.
- Servei d'Accés a Internet.
- De forma opcional, un Servei Vocal Nòmada (SVN) o un punt de terminació de xarxa a través de parells de coure, fibra òptica o tecnologia radioelèctrica, de forma independent.
- Servei Telefònic Disponible al Públic Mòbil (STDP Mòbil) en encàrrec de Xfera Mòviles S.A.U.
- Aplicacions informàtiques per a diferents dispositius mitjançant l'ús d'un Software específic, subjecte a les seves pròpies Condicions Generals Específiques i Llicències d'Ús, que són serveis de valor afegit i no tenen la consideració de comunicacions

electròniques, que permeten la connexió de terminals mòbils a la centraleta del CLIENT a través de xarxes de dades de tercers per serveis de veu, o, integrar l'extensió telefònica de la centraleta virtual amb el correu electrònic, en funció del navegador que utilitzi el CLIENT. D'altra banda, VOZTELECOM està autoritzada a presentar numeració geogràfica en trucades realitzades a través de línies mòbils en el seu servei d'accés fix sempre que les mateixes es realitzin en l'entorn del domicili d'accés fix del CLIENT i dins dels límits de la Zona provincial de la numeració geogràfica.

2.2. El CLIENT coneix i accepta que l'SVN inclòs en els Serveis és un SVN amb nomadisme limitat al territori nacional i per això el CLIENT garanteix que sempre utilitzarà el Servei, i aquest només estarà disponible, dins el territori espanyol. El SVN inclou numeració sense nomadisme limitat al districte geogràfic i VOZTELECOM proporcionarà al CLIENT un o més números del rang reservat als SVN amb nomadisme nacional (51YABMCDU) en què el CLIENT podrà rebre trucades.

El CLIENT coneix i accepta les limitacions tècniques pròpies de la telefonia IP i SVN, enfront de la telefonia analògica convencional. D'acord amb la normativa en vigor, el SVN inclòs en els Serveis és un servei diferenciat del STDP fix. Entre altres limitacions, el SVN pot no permetre, ni garanteix la connexió en tot moment als serveis d'emergència 112, en particular però sense limitació, en cas d'interrupcions del subministrament elèctric, caigudes de xarxa o altres contratemps inesperats que puguin afectar la infraestructura del SVN o en qualsevol altre supòsit en què no concorrin les circumstàncies tècniques per a això. Dins dels límits permesos per la llei, VOZTELECOM no es fa responsable de qualsevol dany derivat de la impossibilitat de connexió, el no funcionament o la interrupció de les trucades d'emergència realitzades pel CLIENT utilitzant el SVN. S'informa expressament al CLIENT que, si utilitza el SVN, VOZTELECOM no podrà localitzar automàticament la ubicació des d'on es realitza la trucada al servei d'emergència 112 a causa que el SVN es presta amb una numeració i/o sobre una tecnologia que actualment no suporta la immediata i exacta localització geogràfica de trucades. En tot cas, les trucades d'emergència 112 realitzades mitjançant el SVN seran encaminades per VOZTELECOM a un dels centres d'emergències que correspongui al districte telefònic en el qual es van contractar els Serveis. VOZTELECOM recomana que el que truca informi clarament al servei d'emergència de la seva localització exacta.

Les anteriors limitacions pel que fa a les trucades a Serveis d'Emergències no són d'aplicació pel cas que el CLIENT hagi contractat el Servei Telefònic Disponible al Públic (STDP Fix o Mòbil). Tanmateix, és responsabilitat del CLIENT disposar dels mitjans per garantir el subministrament elèctric de xarxa als terminals quan el servei es presti sobre qualsevol tecnologia que no permeti l'alimentació dels mateixos des de la central telefònica.

2.3. Les trucades a certa numeració de servei, números especials, números de tarifació addicional, a serveis d'informació sobre números d'abonats i als altres números curts, poden no estar sempre disponibles. A <http://soporte.oigaa.com> el CLIENT pot consultar una llista dels números als quals no es pot connectar.

El CLIENT podrà sol·licitar gratuïtament la desconnexió dels serveis de trucades internacionals, els serveis de tarifació addicional o altres de tarifes superiors que es realitzarà en un màxim de 10 dies des de la recepció de la sol·licitud del CLIENT.

2.4. Els Serveis disposen d'una sèrie de facilitats d'administració i gestió accessibles via web. A aquest efecte, VOZTELECOM facilitarà al CLIENT les corresponents claus per accedir a la seva Àrea d'Usuari per a la gestió dels Serveis. Tota comunicació, realitzada a partir de les claus d'accés assignades al CLIENT, es consideraran com efectuades per aquest o amb el seu consentiment, sent per tant responsable d'acord amb les presents Condicions Generals i a la llei. Així, el CLIENT accepta com a prova qualsevol instrucció sobre la prestació dels Serveis a partir de les seves claus que dirigeixi a VOZTELECOM durant la vigència del Contracte. Pel supòsit de sorgir qualsevol controvèrsia entre les parts sobre les comunicacions realitzades pel CLIENT, les parts atorguen plena eficàcia probatòria als registres generats o emmagatzemats pels sistemes informàtics associats a la prestació dels Serveis excepte prova en contra a càrrec del CLIENT.

Correspon al CLIENT custodiar les claus i fer un ús personal de les mateixes i utilitzar responsablement tots els Serveis, Software i/o Funcionalitats. VOZTELECOM no assumeix cap responsabilitat derivada de la pèrdua, deteriorament, robatori, tràfic, ús o mal ús de les claus d'accés pel CLIENT, que serà l'únic responsable de qualsevol perjudici derivat de l'ús fraudulent o no autoritzat de les seves claus o de la facilitat de gestió dels Serveis. No obstant això, VOZTELECOM, podrà prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis al CLIENT des que aquest li comuniqui la constància o sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de les seves claus d'accés, o que detecti el coneixement d'aquestes per un tercer o el seu accés no autoritzat.

2.5. Sense perjudici de la possible disponibilitat dels serveis de fax, datàfon, accés dial-up a Internet i SMS (o qualsevol altre servei que requereixi l'ús d'una línia analògica) mitjançant un tercer operador en aquells casos en què els serveis es proveeixin sobre la línia de l'esmentat tercer per estar disponible aquesta opció en funció de l'Oferta Comercial i les Condicions Generals Específiques aplicables de la modalitat contractada pel CLIENT, la disponibilitat d'aquests serveis no estarà en cap cas garantida mitjançant els serveis de VOZTELECOM, que no ofereixen aquestes funcionalitats, a excepció de les trucades al servei d'emergència 112.

3. ALTA I ACTIVACIÓ DELS SERVEIS

3.1. Després del lliurament per part del CLIENT a VOZTELECOM de la Sol·licitud d'Alta, degudament emplenada i signada, i amb tota la informació necessària sobre el CLIENT, VOZTELECOM iniciarà la provisió de l'alta del CLIENT en el Servei, li confirmarà i enviarà, si s'escau, l'Equipament al CLIENT, directament o mitjançant un distribuïdor autoritzat. A partir de la Data d'Activació del Servei s'iniciarà la meritació de la facturació per VOZTELECOM. Com a data d'activació es considerarà la de la realització de la primera trucada, la data d'activació de la connexió a Internet a la modalitat proveïda sobre un accés de VOZTELECOM, i la data de lliurament de la targeta SIM per al servei mòbil si no es necessita portabilitat mòbil.

El CLIENT pot contractar el Servei de VOZTELECOM mitjançant la portabilitat cap a VOZTELECOM de la numeració de STDP Fix o Mòbil que el CLIENT tingui prèviament contractat amb el seu anterior operador. La Data d'Activació no està condicionada a l'execució de la portabilitat per numeració fixa del CLIENT que sempre s'iniciarà després de la Data d'Activació.

3.2. Llevat que per a alguna modalitat es disposi una altra cosa al SLA aplicable, disponible a <http://soporte.oigaa.com/contratos/sla>, VOZTELECOM proporcionarà el Servei al CLIENT en el termini màxim de 10 setmanes a partir de la data de recepció per part de VOZTELECOM dels contractes signats pel CLIENT.

3.3. Durant els següents 30 dies a la data d'activació o si aquesta no s'hagués realitzat, VOZTELECOM es reserva cursar la baixa del servei si la qualitat de l'accés a internet contractat o els dispositius utilitzats pel CLIENT presenten anomalies en el seu funcionament que impedeixen la seva correcta prestació per VOZTELECOM. En aquest cas VOZTELECOM retornarà els imports satisfets pel CLIENT a VOZTELECOM en concepte de quotes mensuals, excloent qualsevol pagament realitzat a un tercer i l'import facturat per tràfic efectivament cursat.

3.4. Pel CLIENT que ja tingui contractat el servei a VOZTELECOM serà possible ampliar el mateix o sol·licitar l'activació de noves Funcionalitats; en tot cas, VOZTELECOM es reserva denegar la mateixa en funció del risc que pugui contraure per una major facturació i haurà confirmar al CLIENT aquesta ampliació o la seva activació, podent-ho fer per mitjans electrònics. En aquest cas, les parts convenen que la sol·licitud del CLIENT i la confirmació per part de VOZTELECOM equivaldrà al ple consentiment del CLIENT per a contractar i obligar-se al pagament de l'ampliació del Servei.

4. OBLIGACIONS DEL CLIENT

4.1. El CLIENT ha d'abonar a VOZTELECOM les quantitats degudes per la prestació dels Serveis, segons el que estableix la clàusula relativa a Condicions Econòmiques i de Facturació d'aquestes Condicions Generals Comunes. El CLIENT es farà càrrec de les compensacions que, si s'escau, es convinguin per la resolució anticipada del contracte si no torna a VOZTELECOM l'Equipament subministrat o no compleix amb els compromisos adquirits.

4.2. El CLIENT es fa responsable de tot ús dels Serveis que es realitzi des de la línia o línies telefòniques sobre les que es van instal·lar els Serveis, designades a la Sol·licitud d'Alta, sigui un ús realitzat amb o sense la seva autorització, fins i tot en el supòsit de que un tercer utilitzi els Serveis fraudulentament. En cas d'utilització fraudulenta dels Serveis, no imputable a VOZTELECOM, VOZTELECOM no assumirà cap responsabilitat, despesa o cost en cas que el CLIENT no ho notifiqui immediatament a VOZTELECOM. En aquells supòsits en que el CLIENT utilitzi els seus propis equips o centraleta per accedir i/o utilitzar els Serveis, o quan sigui el propi CLIENT l'encarregat de configurar o gestionar els seus propis equips o la seva centraleta en connexió amb els Serveis, el CLIENT es farà càrrec d'establir les mesures i precaucions específiques que siguin necessàries per a evitar qualsevol tipus de frau o accés no autoritzat a aquests equips i als Serveis. En qualsevol cas, el CLIENT serà l'únic responsable i haurà d'abonar les corresponents tarifes per l'ús dels Serveis que es realitzi des de les seves línies telefòniques, des de els seus equips i/o pel tràfic que es cursi a través dels Serveis des d'aquestes línies.

4.3. Els Serveis de VOZTELECOM son previstos i s'ofereixen al CLIENT únicament per a ús del CLIENT com a usuari final, i en tot cas, dins l'àmbit d'una empresa que no presti serveis de telecomunicacions. A títol enunciatiu i no limitatiu, queda exclòs qualsevol ús dels Serveis (i especialment l'ús de la tarifa plana associada als Serveis) en connexió amb altres negocis basats en serveis de telecomunicacions, com ara locutoris, activitats d'operadors, empreses de telemàrqueting o de venda telefònica, proveïdors de targetes de prepagament, gestió i/o operativa de centres de trucades, prestadors de serveis veu i revenda a tercers.

4.4. El CLIENT ha de notificar immediatament a VOZTELECOM si té coneixement que el seu Equipament ha estat robat, o si els Serveis que ha contractat estan sent utilitzats de forma fraudulenta o de qualsevol altra forma no autoritzada, posant-se en contacte amb el Servei d'Atenció al Client de VOZTELECOM. El CLIENT serà l'únic responsable de qualsevol perjudici que es derivi de l'esmentat robatori, ús fraudulent o ús no autoritzat si el CLIENT hagués actuat de forma negligent, o si el CLIENT no ha notificat immediatament a VOZTELECOM qualsevol sospita sobre el robatori, l'ús fraudulent o l'ús no autoritzat.

4.5. El CLIENT accepta que en cas de sol·licitar la instal·lació del Servei en les seves instal·lacions, serà configurat segons s'indica en l'Oferta Comercial del mateix. Si per a l'adequada prestació dels Serveis fos necessari algun tipus de hardware i/o software adicional, llevat de pacte en contra, anirà a càrrec del CLIENT.

5. OBLIGACIONS DE VOZTELECOM

5.1. Subjecte al compliment continuat de les obligacions d'aquest Contracte per part del CLIENT, a partir de la Data d'Activació dels Serveis, VOZTELECOM estarà obligada a:

- a. Prestar al CLIENT els Serveis i les Funcionalitats associades a aquests segons la seva Oferta.
- b. Emetre la factura corresponent a la prestació dels servei.
- c. Prestar el Servei d'Atenció al CLIENT mitjançant el número 900 900 019.
- d. Mantenir i garantir el secret en les comunicacions en la prestació dels Serveis (en el cas del SVN, dins de les esmentades limitacions tècniques de tal Servei), llevat de requeriment de l'autoritat judicial o administrativa competent. No obstant això, VOZTELECOM no serà responsable en cas que tercers duguin a terme accessos no autoritzats i incontinent de les comunicacions del CLIENT que puguin suposar una infracció del secret de les comunicacions, ni garanteix que totes les dades que es transmeten per la xarxa d'Internet tinguin una protecció il·limitada.

6. QUALITAT DELS SERVEIS I POLÍTICA DE COMPENSACIONS

6.1. VOZTELECOM posa a disposició del CLIENT els SLA accessibles a <http://soporte.oigaa.com/contratos/sla> i es compromet a prestar el servei suport i de manteniment previst al SLA i a indemnitzar-lo, mitjançant abonament en la seva factura, amb els imports referits en aquest SLA en relació al temps de subministrament de la connexió inicial o provisió del Servei, sempre que el CLIENT ho sol·liciti prèviament.

Per al STDP Fix i accés a Internet, VOZTELECOM prioritza en els seus accessos el tràfic de veu sobre el de dades per assegurar la qualitat de l'àudio en les trucades telefòniques. Fora d'això, VOZTELECOM no realitza cap gestió sobre el tràfic que pugui afectar la qualitat l'accés a Internet, a la intimitat dels usuaris o a la protecció de les seves dades personals.

Per al STDP Mòbil VOZTELECOM no realitza cap gestió sobre el tràfic que pugui afectar la qualitat de l'accés a Internet, a la intimitat dels usuaris o a la protecció de les seves dades personals. VOZTELECOM disposa de la mateixa cobertura que l'operador de xarxa. VOZTELECOM disposa d'una oferta paquetitzada amb diferents volums de tràfic, velocitat màxima i límits de consum de dades de mòbil que depèn de la capacitat de les cel·les de l'operador de xarxa i de la tecnologia d'accés del telèfon mòbil.

El SVN és un servei de comunicacions electròniques diferenciat de STDP Fix, i com a tal, ofereix diferents nivells de qualitat que el STDP. El CLIENT assumeix que la qualitat del SVN depèn de l'accés de banda ampla que disposi el CLIENT i de la qualitat de la xarxa Internet, de manera que tenint en compte aquestes limitacions, VOZTELECOM no pot, en les comunicacions realitzades mitjançant SVN a través de la banda ampla del CLIENT, garantir una qualitat mínima ni que el CLIENT podrà comunicar-se sempre amb altres usuaris o fer-ho sense interrupcions, demores o altres fallades afins.

6.2. Per interrupcions programades dels Serveis per actualitzacions en el Software, en els Equipaments o en les xarxes, VOZTELECOM preavisarà al CLIENT amb almenys 24 hores d'antelació i intentarà programar aquestes interrupcions causant les menors molèsties pel CLIENT. El CLIENT no tindrà dret a cap compensació per interrupcions programades.

6.3. VOZTELECOM no és responsable de les interrupcions o avaries que estiguin fora del control de VOZTELECOM o qualsevol altre succés o causa de força major. VOZTELECOM no està obligat a abonar cap compensació o altra forma de remuneració al CLIENT derivada de les causes indicades en aquest paràgraf com, a títol enunciatiu, la interrupció del subministrament elèctric, avaries o sobrecàrregues de xarxa, errors o fallades causats o relacionats amb el CLIENT o tercers (operadors de telecomunicacions inclosos), accions governamentals, interrupció en el proveïment de línia per part de tercers.

6.4. Pel Servei d'Accés a Internet, quan durant un període de facturació el CLIENT pateixi interrupcions temporals, VOZTELECOM compensarà l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció. VOZTELECOM abonarà de forma automàtica la indemnització esmentada en la factura corresponent al període immediat al considerat, quan la interrupció del servei, s'hagi produït de manera contínua o discontinua, i sigui superior a sis (6) hores en horari de 8 a 22. En la factura es farà constar la data, durada i càlcul de la quantia de la compensació que correspon al CLIENT.

6.5. Pel STDP Fix o Mòbil, quan durant un període de facturació el CLIENT pateixi interrupcions temporals, VOZTELECOM compensarà al CLIENT amb la major de les següents quantitats:

- La mitjana de l'import facturat per VOZTELECOM pel Servei interromput, durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas que el Servei contractat pel CLIENT tingués una antiguitat inferior a tres (3) mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectivament realitzat.
- Cinc (5) vegades la quota mensual d'abonament al servei vigent en el moment de la interrupció, prorratejada pel temps de durada d'aquesta.

Si la quantitat a compensar excedeix d'un (1) euro, VOZTELECOM procedirà al pagament automàtic de la mateixa en la factura següent, on es farà constar la data, durada i càlcul de la quantia de la indemnització que correspon al CLIENT.

Quan una mateixa quota mensual dels Serveis compregui tant l'SVN com el STDP Fix i/o el STDP Mòbil i/o, el Servei d'Accés a Internet, es considera que el preu corresponent a cada un d'ells és resultant de dividir el preu total abonat en les quotes mensuals corresponents entre tants Serveis com estiguin integrats en aquesta quota mensual.

Quan la interrupció temporal sigui deguda a causes de força major, VOZTELECOM es limitarà a compensar automàticament al CLIENT amb la devolució de l'import de la quota d'abonament mensual del Servei i altres independents del tràfic, prorratejat pel temps que hagués durat la interrupció.

Cap de les compensacions previstes en aquesta clàusula per a qualsevol Servei s'aplicarà si es dona alguna de les causes següents:

- a. Ús incorrecte o inadequat del Servei o les seves Funcionalitats per part del CLIENT.
- b. Incompliment greu del CLIENT de les condicions contractuals, especialment en cas de frau o mora en el pagament.
- c. Per danys a la xarxa deguts a la connexió pel CLIENT d'Equipaments o terminals no homologats per al Servei contractat i/o per la normativa vigent.
- d. Per resolució administrativa o judicial.
- e. Per interrupcions programades i notificades al CLIENT amb antelació.
- f. Per interrupcions alienes i fora del control de VOZTELECOM o que siguin causades per un tercer.

7. RESPONSABILITAT

7.1. VOZTELECOM no assumeix cap responsabilitat davant el CLIENT o tercers per la cancel·lació dels Serveis o de qualsevol de les seves Funcionalitats i serveis inclosos en el mateix, més enllà del que expressament preveu el contracte. En general, VOZTELECOM actua en aquest Contracte com a prestador de serveis de comunicacions electròniques, i si és el cas, de serveis de valor afegit, responent única i exclusivament dels Serveis prestats d'acord amb la normativa aplicable.

7.2. VOZTELECOM no assumeix responsabilitats, ja siguin directes, indirectes, o subsidiàries, per dany emergent o lucre cessant, derivades del mal ús dels Serveis realitzat pel CLIENT o per tercers, sent de compte del CLIENT en tot cas els danys que es derivin. Tampoc serà responsable VOZTELECOM per les pèrdues o danys derivats de fallades o caigudes en les estructures de telecomunicacions que siguin de responsabilitat aliena a VOZTELECOM.

7.3. VOZTELECOM no serà responsable pels danys causats pel contingut de les dades transmeses o rebuts, per virus informàtics o similars, així com per retards, interferències o pèrdua de dades del CLIENT o pels danys que el CLIENT hagués ocasionat a tercers.

7.4. El CLIENT no utilitzarà, ni tampoc autoritzarà ni permetrà a tercers utilitzar els Serveis o l'Equipament: (i) per a la transmissió de qualsevol tipus de material o contingut de naturalesa difamatòria, ofensiva o abusiva o de naturalesa obscena o amenaçadora; (ii) de tal manera que constitueixi una violació o infracció dels drets de qualsevol persona o empresa (incloent-hi, de manera no limitadora, els drets de propietat intel·lectual, a la intimitat o al secret de les comunicacions); (iii) de tal manera que permeti a tercers interferir, danyar o afectar negativament els Serveis o l'Equipament, en la forma que sigui; (iv) per a finalitats diferents a les previstes en aquest Contracte; (v) de qualsevol altra manera que infringeixi qualsevol llei o normativa aplicable. El CLIENT serà plenament responsable dels continguts i/o informacions transmeses per aquest mitjançant el Servei i/o introduïts pel mateix en l'Equipament. En aquest sentit, el CLIENT respon de la plena legalitat i licitud de tals continguts.

7.5. El CLIENT accepta que VOZTELECOM no té control sobre l'accés al Protocol d'Internet (IP) per part de persones que intentin violar la seguretat de la/les xarxa/xarxes o sistemes de VOZTELECOM o del CLIENT per la qual cosa VOZTELECOM serà exempta de qualsevol responsabilitat per actes d'aquesta naturalesa. De la mateixa manera els operadors o les autoritats nacionals de reglamentació de cada país poden imposar determinades limitacions o restriccions als serveis o infraestructures que poden redundar en la capacitat d'ús dels Serveis per part del CLIENT, que les accepta entenent que es troben fora del control de VOZTELECOM.

7.6. El CLIENT és responsable i ha d'indemnitzar VOZTELECOM per qualsevol pèrdua, dany, deute, costos i despeses (processals inclosos) que VOZTELECOM hagués pogut patir o en què hagués pogut incórrer, derivats de l'incompliment per part del CLIENT de les seves obligacions contractuals o legals, per ús abusiu, o mal ús dels Serveis o de l'Equipament.

8. DURACIÓ, SUSPENSÍO I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

8.1. El Contracte tindrà una durada indefinida a partir de la Data d'Activació dels Serveis i s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes, i, pel desistiment del CLIENT comunicant-ho, amb una antelació mínima de dos (2) dies hàbils i un màxim de un (1) mes al moment en què hagués de tenir efecte, per correu postal a l'adreça Av. Universitat Autònoma 3 B, Pl. 1ª - 08290 Cerdanyola del Vallès o electrònic a l'adreça bajas@voztele.com mitjançant document signat pel representant legal de l'empresa indicant les dades del titular del servei contractat i el producte que vol donar de baixa prèviament a VOZTELECOM i sense perjudici de, si s'escau, l'aplicació per VOZTELECOM de qualsevol Compensació per desistiment o resolució anticipada.

8.2. VOZTELECOM podrà també suspendre els Serveis o cancel·lar parcialment o totalment aquest Contracte, resolent-ho en qualsevol moment pels següents motius que seran considerats per les parts com justa causa de resolució:

- a. Incompliment essencial o reiterat per part del CLIENT de qualsevol disposició del Contracte. S'entén com a incompliment reiterat l'existència de tres (3) o més casos d'incompliment en un període continuat de sis (6) mesos o inferior a sis (6) mesos.
- b. Impagament o retard en el pagament per part del CLIENT o falta de constitució de dipòsit de garantia.
- c. Si VOZTELECOM es veiés obligada a resoldre el Contracte per ordre, resolució o requeriment d'un òrgan competent.
- d. Si VOZTELECOM fos incapaç de subministrar els Serveis degut a qualsevol causa aliena a la seva voluntat.
- e. Si el CLIENT porta a terme qualsevol actuació que comprometi o pugui comprometre l'estabilitat, seguretat o operativitat de la xarxa de VOZTELECOM o pertorbi el seu funcionament i/o la prestació del servei al CLIENT o a tercers.
- f. Si el CLIENT fa un mal ús o ús inadequat del Servei o del Software, o si l'ús realitzat pel CLIENT és abusiu o il·legal o incompleix qualsevol normativa aplicable.
- g. Si es produís una modificació normativa conforme allò previst en aquestes Condicions.
- h. En cas que la prestació del servei esdevingui impossible o VOZTELECOM no estigui en condicions de prestar el servei amb la qualitat habitual per causes tècniques fora del seu control.
- i. En cas que el CLIENT sigui una persona jurídica, i es produeixi l'extinció de la personalitat jurídica del CLIENT. La present causa de suspensió i/o resolució del Contracte no és aplicable en aquells casos en què es produeixi una successió en aquesta personalitat jurídica per part d'un tercer (per exemple, però no limitadament, en casos de fusió o absorció del CLIENT per un tercer, o en altres supòsits anàlegs).
- j. Per qualsevol altra causa o incompliment expressats en aquestes Condicions o les Condicions Específiques de cada Servei de VOZTELECOM.

8.3. VOZTELECOM podrà carregar una quota de cinquanta (50) euros en concepte de reconexió dels Serveis al CLIENT que hagués incorregut en alguna de les conductes referides en la clàusula anterior, i decideixi tornar a contractar els Serveis, si això fos possible.

8.4. El CLIENT té dret a conservar la numeració que VOZTELECOM li hagués assignat al contractar els diferents Serveis o que el CLIENT hagués portat a VOZTELECOM, i sol·licitar la portabilitat a un altre operador. Llevat que el CLIENT resolgui el Contracte i tots els Serveis d'acord amb les clàusules del mateix, si el CLIENT sol·licita una portabilitat per a algunes numeracions, el Contracte es mantindrà vigent respecte dels altres Serveis que el CLIENT tingui contractats.

8.5. Si VOZTELECOM tingues sospites fundades respecte a l'existència d'un ús fraudulent o abús dels Serveis o de qualsevol de les seves funcionalitats i/o del software, o de la intenció de defraudar sobre l'ús dels serveis o del software, o si VOZTELECOM rep una denúncia de frau en relació amb l'ús dels Serveis o del Software pel CLIENT, VOZTELECOM podrà: (i) rebutjar qualsevol trucada realitzada pel CLIENT que pogués ser considerada fraudulenta o abusiva; i/o, (ii) suspendre o interrompre definitivament els Serveis o alguna de les Seves funcionalitats per a el CLIENT, sense perjudici del dret reservat a favor de VOZTELECOM d'exercitar les accions i exigir les compensacions que legalment li corresponguin; i/o (iii) denunciar els presumptes fets fraudulents davant les autoritats competents; i/o (iv) adoptar les mesures legals que siguin al seu abast per impedir o posar fi al frau.

9. CONDICIONS ECONÒMIQUES Y FACTURACIÓ

9.1. Per la prestació dels Serveis i les seves Funcionalitats, VOZTELECOM cobrarà al CLIENT les tarifes que en cada moment VOZTELECOM tingui vigents i que el CLIENT declara conèixer i acceptar a través de l'Oferta Comercial realitzada. Aquestes tarifes i l'Oferta Comercial podran ser modificades per VOZTELECOM de conformitat amb el previst en aquestes Condicions Generals Comunes.

Les condicions econòmiques aplicades a les trucades efectuades, i, si s'escau, les tarifes planes seran acordades en el Contracte del Servei, tarifant-se les trucades en funció de les tarifes vigents de VOZTELECOM en cada moment, publicades a www.voztele.com, una vegada consumides les bosses de minuts disponibles a les tarifes planes que puguin ser aplicables.

Si el CLIENT hagués contractat el Servei d'Accés a Internet a un operador diferent a VOZTELECOM, el CLIENT és conscient que, en utilitzar els Serveis per rebre trucades entrants i per a fer trucades sortints sobre el dit accés a Internet (només si està disponible la contractació d'aquests serveis sobre l'accés a Internet de tercers operadors), origina un tràfic de dades pel qual pot haver de pagar les tarifes convingudes amb el seu proveïdor d'accés a Internet de banda ampla. El CLIENT és l'únic responsable del pagament d'aquestes tarifes i costos que li carregui el seu proveïdor d'accés a Internet diferent de VOZTELECOM.

9.2. El CLIENT es compromet al pagament de les següents quantitats, en funció de la modalitat de Serveis i de l'Oferta Comercial acceptada pel CLIENT:

1. Quan així s'estableixi en les Condicions Generals Específiques que resultin d'aplicació, una quota inicial per l'alta i activació dels Serveis, facturada per VOZTELECOM després del lliurament de l'Equipament al CLIENT, l'activació dels Serveis i un cop validada per VOZTELECOM la correcta operativitat dels Serveis. En cas que VOZTELECOM bonifiqui al CLIENT aquesta quota, d'acord a les previsions de les Condicions Generals Específiques aplicables, podrà subjectar la bonificació a un període de permanència sent aplicable si no es compleix la penalització corresponent per baixa anticipada.
2. Unes quotes mensuals fixes indicades en l'Oferta Comercial triada pel CLIENT en el procés de contractació, d'acord amb la Modalitat de servei de VOZTELECOM. L'esmentada quota fixa mensual serà facturada per VOZTELECOM a l'inici de cada mes d'utilització dels Serveis.
3. Una quota variable a la tarifa plana dels Serveis d'acord amb la Modalitat i Oferta Comercial contractada pel CLIENT. Els preus per establiment de trucada, així com els preus per minut i/o segon de consum en funció de l'horari de realització de les trucades són els que s'estableixin per a cada Oferta Comercial a les taules de tarifes publicades per VOZTELECOM en cada moment a través del lloc web. La quota variable serà facturada per VOZTELECOM per mesos vençuts en la mateixa data de facturació de la quota fixa mensual.
4. No obstant el que indica el paràgraf anterior, quan el nivell de consum de les trucades no incloses a la tarifa plana dels Serveis excedeixi, durant el mes objecte de facturació, d'un determinat import que serà comunicat per VOZTELECOM al CLIENT amb la deguda antelació a través del Lloc Web i/o en les corresponents Condicions Generals Específiques que siguin aplicables, VOZTELECOM es reserva el dret a expedir una factura addicional per l'esmentat consum, i aquesta haurà de ser abonada pel CLIENT amb anterioritat a la data de venciment de la factura.

Atès que la Data d'Activació del Servei no està vinculada a l'execució del procés de portabilitat de la numeració existent del CLIENT, que s'inicia sempre a petició del CLIENT i després de la Data d'Activació, el CLIENT s'obliga al pagament dels conceptes descrits anteriorment encara que aquest procés de portabilitat no hagi finalitzat.

VOZTELECOM podrà proporcionar al CLIENT l'opció d'efectuar pagaments ajornats per a determinades quotes segons l'Oferta Comercial o la Sol·licitud d'Alta. De resoldre el Contracte del Servei, podran donar-se per vençudes anticipadament totes les quantitats pendents de pagament al moment de la resolució, restant el CLIENT obligat a abonar la totalitat d'allò degut en el termini màxim d'un mes des de la resolució del Contracte. El mateix s'aplicarà a quotes per equipament i les compensacions que corresponguin.

9.3. Totes les factures pels Serveis es carregaran i s'hauran de pagar dins el termini de pagament indicat en la factura (la 'data de venciment'), sense necessitat de reclamació. Per defecte, en el moment de la Sol·licitud d'Alta, el CLIENT comunicarà a VOZTELECOM un número de compte bancari en el qual seran carregades per domiciliació directa les quantitats facturades, signant a aquest efecte un Ordre de Domiciliació de Débit Directe Sepa Core. El CLIENT es compromet a comunicar la domiciliació dels càrrecs pels Serveis de VOZTELECOM a la seva entitat bancària, autoritza expressament a VOZTELECOM per realitzar aquests càrrecs en el seu compte bancari i s'obliga a mantenir el seu compte bancari amb fons suficients per cobrir els pagaments. El CLIENT podrà posar-se en contacte amb el Servei d'Atenció al CLIENT per modificar el mitjà de pagament d'entre els comunament acceptats en el tràfic mercantil i que

siguin conformes amb la política de riscos de la companyia. Seran de càrrec del CLIENT totes les despeses derivades del pagament de la factura.

9.4. Qualsevol quantitat no rebuda per VOZTELECOM a la data de venciment de la factura es considerarà vençuda. Per qualsevol quantitat vençuda es meritara l'interès legal de demora vigent al moment del seu venciment, interès que s'acumularà mensualment així com una comissió per impagament pels costos de recobriment i despeses bancàries de devolució de fins a un màxim de deu (10) Euros. L'import vigent podrà ser consultat pel CLIENT a través del Servei d'Atenció al CLIENT. Els interessos continuaran meritant sense perjudici de la terminació o resolució d'aquest Contracte per qualsevol motiu.

9.5. El retard en el pagament total o parcial pel CLIENT durant un període superior a un (1) mes des de la presentació a aquest de la factura corresponent, facultarà VOZTELECOM, previ avís al CLIENT amb dos (2) dies hàbils d'antelació, per suspendre temporalment els Serveis, sense perjudici que, juntament amb les quantitats impagades, es meritin també els interessos de demora. Sense perjudici de la suspensió, es seguiran aplicant tots els càrrecs pel manteniment dels Serveis en tant que el Contracte no sigui definitivament resolt. Els Serveis no seran restablerts fins que el CLIENT no procedeixi al pagament de totes les quantitats degudes, inclosos interessos de demora i altres despeses relatives al cobrament en què VOZTELECOM hagi incorregut. En cas de retard en el pagament de qualsevol dels càrrecs o factures dels Serveis per un període superior a tres (3) mesos o en cas de suspensió temporal en dues (2) ocasions per mora en el pagament VOZTELECOM podrà, previ avís amb quinze (15) dies hàbils d'antelació, interrompre definitivament els Serveis i resoldre el Contracte.

9.6. VOZTELECOM podrà sol·licitar al CLIENT la constitució d'un dipòsit de garantia, tant en el moment de la contractació dels Serveis com en qualsevol moment de la vigència del Contracte en els supòsits en què (i) el CLIENT hagués deixat impagades una o diverses factures relatives a un altre o altres contractes anteriors o vigents amb VOZTELECOM o amb qualsevol altre operador; (ii) si el CLIENT incorregués de manera reiterada en retard en el pagament de les factures; (iii) en qualsevol altre supòsit que VOZTELECOM ho consideri adequat d'acord a la seva política de riscos de CLIENTS. La constitució del dipòsit de garantia, si s'escau, s'ha de fer en efectiu i el seu import serà facilitat per VOZTELECOM al CLIENT en el moment de requeriment del dipòsit; alternativament, podrà entregar aval bancari.

Si el CLIENT no constitueix el dipòsit de garantia que correspongui en el termini dels quinze (15) dies següents al requeriment per part de VOZTELECOM, aquest últim es trobarà facultat per rebutjar la sol·licitud de contractació del CLIENT, restringir les trucades sortints o suspendre els serveis. Si transcorregut un nou termini de deu (10) dies des d'un segon requeriment, el CLIENT no efectua el dipòsit, VOZTELECOM podrà donar de baixa en el Servei i resoldre el Contracte.

VOZTELECOM procedirà a la devolució del dipòsit en el termini de quinze (15) dies a comptar des del moment en que es compleixin totes les circumstàncies establertes a continuació: (i) que quedi acreditat que en el termini d'un (1) any no ha existit cap retard en el pagament; i (ii) que VOZTELECOM tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes pel CLIENT.

9.7. El CLIENT, en cas de disconformitat total o parcial amb una factura de VOZTELECOM, podrà reclamar en el termini d'un (1) mes des de la seva data de venciment, indicant el detall del preu discutit i aportant la documentació necessària per a resoldre la reclamació. Transcorregut aquest termini, els conceptes facturats tindran el caràcter de fermes en absència d'error manifest. Si, en virtut de la revisió de les quantitats, VOZTELECOM accepta la reclamació del CLIENT, VOZTELECOM descomptarà la quantitat indeguda o erròniament facturada a la factura del mes immediatament posterior.

9.8. Finalitzat o resolt el Contracte, VOZTELECOM enviarà al CLIENT una factura final pels Serveis consumits que estiguessin pendents de facturació fins a la data de resolució del Contracte, incloent qualsevol compensació aplicable que el CLIENT està obligat a abonar.

9.9. Amb la contractació del Servei, VOZTELECOM podria posar a disposició del CLIENT equips de telecomunicacions necessaris (Equipament VT), com ara routers o els terminals telefònics indicats en l'oferta comercial per al seu ús amb el Servei contractat. El CLIENT podrà utilitzar els seus propis terminals sempre que VOZTELECOM ho autoritzi prèviament i siguin compatibles amb el Servei. L'Equipament VT i el títol en virtut del qual es subministra es concreta en la Sol·licitud d'Alta.

L'Equipament VT que es lliuri al CLIENT en règim de comodat o cessió d'ús és propietat de VOZTELECOM durant la total vigència del Contracte. El CLIENT únicament adquireix un dret d'ús que finalitza en el cas de modificació o resolució del Contracte i el CLIENT estarà obligat a la seva devolució a VOZTELECOM. En cas de resolució del Contracte, o després de qualsevol pèrdua, modificació o substitució total o parcial de l'Equipament VT que tingués lloc per qualsevol canvi del Servei contractat, si el CLIENT incompleix la seva obligació de tornar a VOZTELECOM l'Equipament VT de conformitat amb el que indica, VOZTELECOM pot exigir al CLIENT la compensació corresponent.

Si el CLIENT utilitza els seus propis terminals, mantindrà la propietat dels mateixos en tot moment i en cap cas es farà VOZTELECOM responsable de la garantia per qualsevol avaria d'aquests equips. VOZTELECOM tampoc serà responsable de la impossibilitat de prestar el servei com a conseqüència d'incompatibilitats, fallades o avaries, o inhabilitat del CLIENT d'usar o configurar adequadament els seus terminals.

10. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I RECLAMACIONS

10.1. VOZTELECOM posa a disposició del CLIENT un Servei especialitzat d'Atenció per via telefònica (trucada gratuïta al 900 900 019) i correu electrònic (soporte@voztele.com) a fi d'atendre suggeriments, dubtes i/o peticions d'informació respecte als Serveis i la seva utilització, sol·licitar canvis en la seva configuració, i atendre i resoldre queixes, reclamacions o qualsevol incidència contractual. L'horari d'atenció al CLIENT serà l'aplicable en funció de la modalitat de Servei contractada pel CLIENT, i, en defecte de previsió expressa, serà

de dilluns a divendres de 8h a 22h (festius inclosos) i dissabtes i diumenges de 9h a 19h. El CLIENT també podrà dirigir-se a VOZTELECOM per escrit a Av. Universitat Autònoma 3 B, Pl. 1ª - 08290 Cerdanyola del Vallès.

VOZTELECOM facilitarà al CLIENT la informació sobre els Serveis i les seves Funcionalitats, Preus, manteniment dels Serveis i de l'Equipament, instal·lació i funcionament del Software, i sobre qualsevol altra informació necessària i convenient per a una adequada prestació dels Serveis, a través del lloc Web de VOZTELECOM i/o a través del Servei d'Atenció al CLIENT.

10.2. VOZTELECOM assignarà un número de referència a cada reclamació rebuda que serà comunicat al CLIENT, i li donarà resposta pel mateix mitjà utilitzat pel CLIENT. El CLIENT tindrà també dret a rebre, si així ho sol·licita, un document que acrediti la presentació i el contingut de la reclamació.

El CLIENT pot reclamar en relació amb la prestació del servei o per qualsevol discrepància entre el rendiment real del servei d'accés a internet referit a la velocitat o altres paràmetres de qualitat indicats per VOZTELECOM, al Servei d'Atenció al CLIENT, per telèfon o per escrit dirigint-se a la direcció de VOZTELECOM, en el termini d'un (1) mes des del moment en què es tingui coneixement del fet que motivi la seva reclamació. Només si el CLIENT és una persona física i no una persona jurídica ni una empresa, i no obté una resposta satisfactòria de VOZTELECOM en el termini d'un (1) mes, podrà acudir en els tres (3) mesos següents a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions de la Secretaria d'Estat.

10.3. La disconformitat del CLIENT amb la facturació dels serveis de tarifació addicional o altres serveis no podrà donar lloc a la suspensió ni interrupció, exclusivament, del Servei Telefònic Disponible al Públic, mentre la reclamació s'estigui substanciant si el CLIENT paga, justificant-ho a VOZTELECOM, l'import degut excloent l'import en desacord. En qualsevol cas, cap queixa o reclamació, fins i tot relativa a facturació, facultarà al CLIENT per rebutjar el pagament de cap factura pendent o emesa amb posterioritat, sense relació directa amb l'objecte o el fons de la reclamació.

11. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

11.1. VOZTELECOM i/o els seus llicenciataris, ostenten tots els drets de propietat intel·lectual i industrial, obres, marques, logotips, signes distintius, patents, invencions, know-how i qualsevol altres drets relacionats amb els Serveis, les Funcionalitats o amb el Software necessari per a la prestació dels Serveis objecte del present Contracte. El CLIENT no adquireix cap dret ni llicència, qualsevol que sigui la naturalesa, sota aquest Contracte, llevat de la pròpia autorització per usar els Serveis sota les Condicions del Contracte.

11.2. Una de les funcionalitats que poden incloure els Serveis és la possibilitat del CLIENT de gestionar, a través del panell de gestió, la seva pròpia música per utilitzar-la en facilitats de música en espera o operadora automàtica; en cas d'usar-se aquesta Funcionalitat, el CLIENT declara que posseeix, i es fa responsable d'obtenir tots els permisos, autoritzacions i drets necessaris per carregar aquesta música en els sistemes de VOZTELECOM i per utilitzar-la en la forma indicada, i així mateix el CLIENT eximeix i mantindrà indemne en tot moment a VOZTELECOM respecte a qualsevol responsabilitat derivada de l'ús o explotació que el CLIENT realitzi d'aquesta música o de qualsevol altre tipus d'obra protegida per drets de propietat intel·lectual.

11.3. El CLIENT autoritza VOZTELECOM durant la vigència del Contracte a identificar i publicar els signes distintius i el nom de l'empresa del CLIENT i referir-los com CLIENT de VOZTELECOM en la documentació, fullets, presentacions comercials i altre material promocional o publicitari de VOZTELECOM, inclòs en el lloc web de VOZTELECOM. El CLIENT podrà retirar aquest consentiment en qualsevol moment comunicant-ho a VOZTELECOM comunicacion@voztele.com.

12. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

| RESUM DE POLÍTICA DE PRIVACITAT | |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| RESPONSABLE | VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U. A-63102149 |
| FINALITAT | Prestació serveis contractats / fidelització i accions comercials amb el client. |
| LEGITIMACIÓ | Execució del contracte / interès legítim / compliment obligació legal. |
| CESSIÓ DE DADES | A empreses del grup per a gestió contractual i administrativa. |
| CONSERVACIÓ | Període imperatiu legalment per a operadors comunicacions electròniques. |
| DRETS | Accés, rectificació, supressió i oposició i limitació del tractament. |

12.1. VOZTELECOM presta serveis únicament a empreses i/o professionals, per la qual cosa no realitza tractament de dades de caràcter personal en la prestació dels seus serveis. Tot i així, en cas que el CLIENT faciliti informació susceptible de considerar-se com a dada personal, VOZTELECOM durà a terme el tractament de les dades personals per a l'execució de la relació contractual, amb la finalitat d'activar i prestar els Serveis contractats i altres finalitats indicades i accessibles a la Política de Privadesa de VOZTELECOM a www.voztele.com, a les Condicions Generals Comunes i Específiques de cada Servei i/o resumides a continuació:

- a. Incorporar les dades personals del CLIENT a un fitxer automatitzat sota la titularitat i responsabilitat de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U.
- b. Prestar els Serveis i realitzar la gestió, el manteniment, desenvolupament, atendre les incidències, postvenda de la relació contractual i l'activació dels Serveis i les Funcionalitats seleccionats pel CLIENT.
- c. Facturar al CLIENT pels Serveis i Funcionalitats utilitzades i realitzar accions de recobriment.
- d. Gestionar les operacions de VOZTELECOM i registrar les interaccions amb el CLIENT, la supervisió i el control de qualitat de l'atenció al client, les relacions amb els seus distribuïdors, franquiciats i instal·ladors o integradors.
- e. Complir amb les obligacions establertes en les lleis aplicables als Serveis prestats.

VOZTELECOM conservarà les dades del CLIENT mentre la relació contractual segueixi vigent i no n'hagi sol·licitat la supressió. Un cop finalitzi el contracte, VOZTELECOM mantindrà les dades personals bloquejades durant els terminis de prescripció legal, amb caràcter general, sis (6) anys conforme al Codi de Comerç. Transcorreguts aquests terminis de prescripció, les vostres dades seran eliminades. No obstant això, hi ha normativa que exigeix a VOZTELECOM terminis de conservació diferents de l'anterior, com ara els següents: a) Termini de prescripció de possibles responsabilitats jurídiques o contractuals de VOZTELECOM o els seus Clients diferents del de sis (6) anys, cas en què VOZTELECOM conservarà les dades conforme la norma aplicable; b) Termini de conservació durant dotze (12) mesos les dades de tràfic de les telecomunicacions.

12.2. Totes les dades incloses en la Sol·licitud d'Alta han estat facilitades directament pel CLIENT o el seu legal representant, de manera que la responsabilitat sobre l'autenticitat de les mateixes correspon, directament i exclusivament, al CLIENT. VOZTELECOM podrà comprovar la solvència del CLIENT, per si o per qui actuï pel seu compte i interès, mitjançant l'accés a informes d'entitats financeres i/o fitxers automatitzats en els que les dades de caràcter personal s'hagin obtingut de conformitat amb les disposicions vigents, així com verificar l'exactitud de les dades aportades pel CLIENT. En base a l'interès legítim de VOZTELECOM amb la signatura de la Sol·licitud d'Alta, es realitza el tractament automatitzat i el manteniment d'aquestes dades sobre solvència financera amb finalitats estadístiques i d'avaluació de la solvència i valoració del risc previ a l'activació dels serveis.

12.3. El CLIENT o el seu representant legal podran rebre comunicacions comercials de VOZTELECOM, promocionant altres productes i serveis de VOZTELECOM que poden resultar-li d'interès relacionats amb els Serveis que presta VOZTELECOM. El CLIENT en qualsevol moment podrà, a través del Servei d'Atenció al CLIENT de VOZTELECOM, revocar el seu consentiment per rebre comunicacions comercials. VOZTELECOM podrà tractar les dades de tràfic amb fins de promoció comercial de serveis de comunicacions electròniques o per a la prestació de serveis amb valor afegit, en la mesura i durant el temps necessaris per a la prestació d'aquests serveis o la seva promoció comercial, sempre que el CLIENT hagi donat el seu consentiment.

12.4. Segons el cas, VOZTELECOM tractarà dades personals, com ara les incloses en la Sol·licitud d'Alta així com dades de tràfic, el número de telèfon del CLIENT, els números anomenats, la data, la durada, el temps i extensió de les trucades, la xarxa des d'on s'origina la comunicació i on acaba, el tràfic de dades enviat o rebut, i el principi, final i durada de la connexió, per a la correcta facturació dels Serveis.

D'acord amb el que estableix la normativa de conservació de dades, VOZTELECOM informa al CLIENT de l'obligació de VOZTELECOM de conservar les dades de tràfic i facturació generades o tractades en el marc de la prestació dels Serveis de comunicacions electròniques de VOZTELECOM. Aquestes dades quedaran a disposició dels agents facultats d'acord amb la llei, quan els mateixos els siguin requerits a VOZTELECOM mitjançant autorització judicial, amb fins d'investigació, detecció i enjudiciament d'un delicte greu contemplat en el Codi Penal o en les lleis penals especials.

Per a la prestació de serveis de valor afegit el consentiment per al tractament de les dades de tràfic es considerarà atorgat des del moment de la sol·licitud, ús o accés per part del CLIENT a aquests serveis de valor afegit quan aquests estiguessin disponibles per als Serveis contractats.

12.5. En cas que dades de les persones col·laboradores, dependents, empleats, clients i/o persones de contacte del CLIENT puguin ser coneguts per VOZTELECOM durant l'execució o prestació dels serveis contractats com a encarregat de tractament, la responsabilitat de la llicitud d'aquest tractament, el compliment dels principis de qualitat de dades i l'obligació d'haver informat els interessats seran exclusivament del CLIENT. El CLIENT, respondrà enfront de VOZTELECOM de qualsevol inobservança de les seves obligacions sobre aquest tema, incloses sancions, indemnitzacions o despeses judicials o extrajudicials al fet que pertorqués.

Aquestes dades seran tractades per VOZTELECOM com a encarregada de tractament per possibilitar la prestació dels serveis i, si s'escau sota les instruccions del CLIENT i/o segons les Condicions Específiques de cada servei sent aquest últim responsable de les obligacions corresponents en matèria de protecció de dades.

12.6. VOZTELECOM garanteix que mantindrà la confidencialitat de les dades proporcionades, i que no s'utilitzaran per a fins diferents als previstos en aquestes Condicions. Per a la utilització de les dades del CLIENT amb qualsevol altra finalitat, VOZTELECOM requerirà prèviament el consentiment del CLIENT. No obstant, en aquells casos en què el CLIENT hagi sol·licitat portabilitat de numeració des de o cap a un altre operador, les seves dades podran ser cedides a altres operadors o tercers involucrats quan la seva intervenció sigui necessària en el procés de portabilitat així com a l'entitat de referència encarregada de la gestió de les portabilitats a l'efecte a fi de possibilitar la seva tramitació. En cas que el CLIENT hagi contractat un servei que requereixi els serveis d'un operador d'accés diferent a VOZTELECOM, accepta expressament que les seves dades podran ser cedides a l'operador d'accés amb la finalitat d'activar el servei contractat.

VOZTELECOM forma part d'un grup empresarial de societats i la gestió i control dels productes i serveis contractats pot exigir, a vegades, la comunicació i tractament de les seves dades per altres empreses del grup. En particular, per a fins administratius interns, per la qual cosa les dades personals del CLIENT poden ser comunicats a les entitats que formen part del seu grup societari, VOZTELECOM COMUNICACIÓN INTELIGENTE S.L.U. i VOZTELECOM PUNTOS DE SERVICIO S.L.U. L'accés i tractament de les dades personals per aquestes empreses del grup serà dut a terme quan sigui necessari i en la mesura en què alguna d'aquestes empreses participi a cada moment en l'adopció, implementació o control de qualsevol decisió del grup (de negoci, gestió de clients, compliment, legal, comptabilitat financera i d'auditoria interna) que afectin el contracte o per a decisions que han de ser dissenyades, implementades i controlades a nivell global, i amb la finalitat de realitzar labors d'informació, publicitat, promocions o ofertes comercials, personalitzades o no i, en general, per a la realització d'una gestió integrada dels productes i serveis del grup societari de VOZTELECOM. Així mateix, les dades del CLIENT poden ser objecte de comunicació i transferència internacional a la seva filial denominada VOZTELECOM MAROC S.A.R.L.A.U. situada al Marroc, autoritzada per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, amb la finalitat de realitzar labors d'atenció al CLIENT, gestió d'operacions, resolució d'incidències i suport comercial al CLIENT.

Als mateixos efectes, VOZTELECOM podrà també facilitar dades a l'empresa Gamma Telecom Ltd. (societat britànica) del grup GAMMA en el qual VOZTELECOM s'integra, situada al Regne Unit, territori sobre el qual la Comissió Europea ha adoptat una decisió d'adequació al Reglament General de Protecció de Dades de la UE (RGPD), que implica que les dades que es tractin en aquesta jurisdicció es beneficien d'un nivell de protecció essencialment equivalent al garantit per la legislació de la UE. Les societats del grup GAMMA han adoptat els oportuns acords per a garantir que les comunicacions de dades personals intragrup es protegeixen adequadament conforme al RGPD.

VOZTELECOM informa al CLIENT que determinades dades personals podran ser cedides als serveis d'emergència, si així fossin sol·licitats per aquests, sempre que aquestes dades estiguin disponibles.

12.7. El CLIENT pot exercitar els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, limitació o portabilitat, remetent la seva petició per escrit a Av. Universitat Autònoma 3 B, Pl. 1ª - 08290 Cerdanyola del Vallès o per correu electrònic a l'adreça lopd@voztele.com, adjuntant els documents que legalment siguin necessaris per acreditar la seva identificació com a titular de les dades. També podrà contactar amb el Delegat de Protecció de Dades de VOZTELECOM en l'adreça electrònica dpo@voztele.com i per a qualsevol reclamació i/o informació addicional dels seus drets pot dirigir-se a l'autoritat de protecció de dades competent. Es pot accedir a www.voztele.com a la Política de Privacitat de VOZTELECOM.

12.8. El CLIENT podrà sol·licitar expressament i per escrit al Servei d'Atenció al CLIENT de VOZTELECOM que les seves dades personals siguin excloses, en tot o en part, si s'escau, dels serveis de guies, consulta telefònica o informació d'abonats, i, de la mateixa manera, que es rectifiquin o modifiquin les mateixes quan siguin incorrectes o incompletes, o, que no puguin utilitzar-se per a fins comercials de tercers.

12.9. En cas d'impagament de qualssevol quantitats degudes a VOZTELECOM en virtut del contracte, els drets de crèdit podran ser cedits de manera que, sempre que es tracti de deutes certs, vençuts i exigibles, i previ requeriment de pagament per part de VOZTELECOM, les seves dades personals siguin cedides a terceres entitats per a accions de recobriment i/o encarregades de l'elaboració i administració de registres d'impagats com ara ASNEF o altres similars.

12.10. VOZTELECOM, com a encarregada de tractament, s'obliga a:

- a. Tractar les dades personals als quals pugui tenir accés segons les instruccions del CLIENT i únicament per a la prestació del servei o executar el contracte, d'acord amb el regulat en el RGPD, inclusivament quant a transferències a tercers països, tret que estigui obligat a això en virtut d'un requisit legal.
- b. Informar al CLIENT si considera que alguna de les instruccions rebudes infringeix la normativa de protecció de dades.
- c. Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat.
- d. Adoptar les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat adequat a la informació tractada, així com la seva integritat per evitar la seva alteració, pèrdua o tractament o accés no autoritzat.
- e. Assistir, si s'escau, al CLIENT perquè aquest pugui complir amb la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels afectats i a complir amb les obligacions en matèria de seguretat i violacions de seguretat que pogués patir.
- f. A elecció del CLIENT, suprimir o retornar les dades personals que pogués arribar a conservar VOZTELECOM, un cop finalitzi la prestació del servei, llevat que es requereixi la conservació segons la normativa vigent.
- g. Posar a disposició del CLIENT tota la informació necessària per demostrar el compliment per part de VOZTELECOM de les obligacions aquí establertes.
- h. Portar un registre d'activitats de tractament efectuades per compte del CLIENT que contingui la informació prevista a la normativa protecció de dades personals.
- i. Notificar al CLIENT, sense dilació indeguda, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència. A més, mantindrà un registre de les incidències que puguin afectar la seguretat de les dades personals i arxius del CLIENT.

El CLIENT garanteix i s'obliga a legalitzar i/o legitimar qualsevol tractament de dades que posi a disposició de VOZTELECOM, així com complir amb les mesures de seguretat organitzatives, tècniques i jurídiques que preveu la normativa de protecció de dades personals

13. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

13.1. VOZTELECOM podrà, comunicant-ho al CLIENT amb una antelació mínima d'un (1) mes, modificar el Contracte i les seves Condicions, incloent, en particular però sense limitació, modificacions, actualització i/o revisió de tarifes i preus dels Serveis, en qualsevol moment i sense el previ consentiment del CLIENT, ja sigui la revisió de les condicions econòmiques per motius tècnics, per canvis en la prestació dels Serveis o en la normativa, deguda a modificacions derivades de codis tipus aplicables o, si escau, per decisions corporatives estratègiques o canvis substancials per a la provisió del Servei. La comunicació indicarà la data d'entrada en vigor de les modificacions anunciades i el dret del CLIENT a resoldre el Contracte sense cap penalització. Si transcorregut el termini d'un (1) mes des de la notificació per VOZTELECOM, el CLIENT no hagués manifestat expressament la seva disconformitat, o bé si el CLIENT utilitza els Serveis (o qualsevol de les seves Funcionalitats) amb posterioritat a l'entrada en vigor de la modificació anunciada per VOZTELECOM, s'entendrà que el CLIENT accepta les modificacions proposades. En cas de disconformitat amb les modificacions proposades per VOZTELECOM, el Contracte quedarà resolt des del moment en què el CLIENT comuniqui a VOZTELECOM la seva voluntat de resoldre'l anticipadament.

13.2. Les actualitzacions de Programari, la introducció de millores o noves funcionalitats del Servei, la red denominació comercial d'un servei i/o producte, els canvis en el panell de control, la seva aparença o en la usabilitat d'aplicacions, les operacions de manteniment, els canvis de proveïdor de VOZTELECOM o migracions en les plataformes o centres de dades que sostinguin el Servei a cada moment, que per raons tècniques o organitzatives del Servei VOZTELECOM es reserva escometre durant tot el contracte, en la mesura que mantinguin el servei contractat, en cap cas s'entendran com una modificació del contracte ni atorguen el dret del CLIENT a resoldre el contracte en la mesura que siguin canvis que es realitzen en benefici del CLIENT, o siguin de naturalesa estrictament administrativa i no tinguin efectes negatius sobre aquest, o venguen imposats normativament.

De sobrevenir una acció reguladora, mesura legal o reglamentària que, segons el parer raonable de VOZTELECOM, prohibeixi, restringeixi substancialment o faci comercialment inviable la prestació total o parcial dels Serveis objecte del present Contracte, VOZTELECOM estarà habilitada per: (i) modificar els Serveis i/o el present Contracte amb la finalitat d'adaptar-se a la nova situació; o (ii) resoldre el Contracte.

13.3 El CLIENT podrà sol·licitar còpia de les Condicions actualitzades del Contracte. En cas que el CLIENT ho sol·liciti, VOZTELECOM li remetrà còpia de les mateixes per escrit o per correu electrònic, sense cap cost.

13.4. El CLIENT serà l'únic responsable de mantenir les seves dades personals correctament actualitzades en tot moment i s'obliga a notificar qualsevol modificació en les dades proporcionades a VOZTELECOM amb suficient antelació i per escrit. VOZTELECOM aplicarà els canvis notificats pel CLIENT en un màxim de 10 dies. Els canvis relatius a titularitat del servei o modificació dels productes contractats, seran aplicats en el següent cicle de facturació.

13.5. El Contracte es subscriu a títol personal i no podrà ser cedit a un tercer. No obstant això, previ avís de quinze (15) dies naturals, VOZTELECOM podrà cedir, vendre o transferir la titularitat dels Serveis a una companyia del seu grup o a un tercer i, en conseqüència, cedir el Contracte subscrit amb el CLIENT sense necessitat de demanar nou consentiment del CLIENT. Així mateix, el CLIENT podrà sol·licitar un canvi de titular del Contracte a VOZTELECOM en el cas que desitgi cedir el mateix a una altra persona o entitat.

13.6. El CLIENT persona física consent expressament que els seus hereus o successors puguin designar qui hagi de succeir-lo com CLIENT i autoritza i confereix el mandat a VOZTELECOM per a la cessió de dades a qui l'hagi de succeir, exonerant a VOZTELECOM de qualsevol responsabilitat referent a això.

14. RÈGIM JURÍDIC I JURISDICCIO APLICABLE

14.1. En cas de discrepància entre els diferents documents que formen el Contracte, s'aplicarà el següent ordre de prevalença: (1) la Sol·licitud d'Alta i Oferta comercial de Serveis expressament acceptada pel CLIENT; (2) les Condicions Específiques aplicables a la Modalitat de servei contractada pel CLIENT; (3) les Condicions Generals Específiques de cada servei, i (4) aquestes Condicions Generals Comunes d'aplicació supletòria a manca de les anteriors o en lo no regulat en les anteriors.

14.2. El Contracte, la seva validesa i execució, s'interpretarà i s'executarà segons les lleis espanyoles. Si qualsevol part d'aquestes Condicions resulta anul·lada o invàlida o no executable per resolució judicial, la resta conservarà la seva força vinculant, i les clàusules nul·les seran substituïdes per VOZTELECOM per altres que guardin la major identitat de propòsit amb les anul·lades.

14.3. El Servei té com a destinatari un CLIENT que, per les seves característiques, és una empresa o un empresari/ària individual, ja sigui persona jurídica o física. Si les parts no se sotmeten a mediació o no aconsegueixen un acord, amb renúncia expressa a qualsevol altre fur que pugués correspondre'ls, per a la resolució de les seves controvèrsies, en la mesura que la Llei ho permeti, se sotmetran als Jutjats i Tribunals de la ciutat de Barcelona.

© VOZTELECOM i GAMMA són marques registrades de i/o llicenciades a VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U.
01/01/2023