

CONDICIONES GENERALES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO NUMERACIÓN INTERNACIONAL

1. OBJETO

1.1. Estas Condiciones Generales Específicas regulan la prestación por VOZTELECOM OIGAA360 S.A., en adelante VozTelecom, con C.I.F. A-63102149 y domiciliada en C/Av. Universitat Autònoma 3 B, Pl. 1ª 08290 - Cerdanyola del Vallès, al Cliente, el suministro de 'Numeración Internacional' (en adelante, DDI) de acuerdo con lo que se establezca en la Modalidad de Servicios y Oferta Comercial contratada por el Cliente en la Solicitud de Alta. El uso de Numeración Internacional estará sujeto a las presentes Condiciones Generales Específicas y supletoriamente a las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VozTelecom.

1.2. Mediante la contratación del DDI, VozTelecom pondrá a disposición del Cliente y gestionará para éste la activación y atribución de numeración internacional asignada con el proveedor de numeración internacional de VozTelecom que posibilitará la recepción del tráfico telefónico internacional correspondiente a dicho número.

El Cliente conoce y acepta las limitaciones técnicas propias de la Telefonía IP frente a la telefonía convencional a través de redes públicas como Internet que posibilita comunicaciones de voz en tiempo real, aunque impide el control de la calidad del servicio en las comunicaciones vocales por parte de VozTelecom, así como la disponibilidad y capacidad de los puertos de voz internacionales para la recepción de las llamadas. VozTelecom no garantiza la disponibilidad de servicios de recepción de fax, datafono, acceso a datos, SMS u otros diferentes a las llamadas telefónicas conmutadas, así como tampoco la calidad del servicio final, dependiente del soporte de banda ancha y de la disponibilidad de la red IP del Cliente.

1.3. El servicio DDI permite solicitar al Cliente una numeración telefónica según el estándar internacional ITU e.164 de los países y zonas geográficas disponibles en la plataforma de VozTelecom. El número en particular será asignado por el proveedor de numeración internacional de VozTelecom no siendo posible la selección de la numeración por parte del Cliente. VozTelecom recibirá las llamadas telefónicas destinadas a dicha numeración internacional originadas en la red telefónica conmutada internacional y redireccionará dichas llamadas a la dirección IP/SIP asignada al Cliente. Para ello, VozTelecom tiene suscritos acuerdos de interconexión de sus redes con operadores internacionales y para la interconexión con la red telefónica de cada país.

2. CONDICIONES DEL SERVICIO

2.1. VozTelecom realizará sus mejores esfuerzos para prestar el servicio al Cliente, pero por imposibilidad técnica no garantiza su completa disponibilidad y calidad, ni que el servicio cumpla exactamente con las expectativas o fines del Cliente ni aceptará reclamación alguna por ello. VozTelecom reservará al Cliente la numeración seleccionada para su uso individual mientras esté al corriente de pago de dicho servicio y no se extinga por cualquier causa la relación que VozTelecom mantiene con su proveedor de numeración internacional. La numeración permanecerá siempre bajo la titularidad del suministrador de VozTelecom. VozTelecom estará facultado a cambiar el número reservado al Cliente en el caso de que fuera necesario por imperativos legales o regulatorios o a requerimiento de su proveedor de numeración internacional. En este caso, VozTelecom notificará al Cliente esta circunstancia tan pronto como le sea posible.

Por cada numeración existe un límite de capacidad de dos (2) canales asignados para llamadas simultáneas con posibilidad de ampliación a solicitud del Cliente con coste suplementario.

2.2. VozTelecom se reserva el derecho a adaptar este servicio y su servicio de VoIP en cualquier momento, por ejemplo, para cumplir, en su caso, con las disposiciones legales o regulatorias que sean aplicables. Si el Cliente no se muestra conforme con la adaptación del servicio, estará facultado para resolver el presente contrato mediante escrito dirigido a VozTelecom. Dicha resolución surtirá efecto desde la fecha en que VozTelecom haya adaptado el servicio.

VozTelecom podrá suspender el servicio sin previo aviso al Cliente en caso de operaciones de mantenimiento, mejoras, realización de copias de seguridad, etc. VozTelecom no será responsable de la interrupción del servicio por causas ajenas a la propia operación del mismo, no obstante, adoptará medidas razonables con el fin de minimizar los efectos de la interrupción. Si el Cliente advierte cualquier fallo en el servicio, deberá notificarlo a VozTelecom en el menor plazo posible.

2.3. El Cliente acepta que todos los números internacionales reservados para su uso siguen bajo el control y titularidad de los suministradores de DDI de VozTelecom y podrán reasignarse una vez resuelto el contrato o solicitada la baja del servicio. VozTelecom no es la asignataria de la numeración ni para este servicio actúa como una operadora de telecomunicaciones sino como una intermediaria que comercializa la numeración. VozTelecom se limita a comercializar y gestionar la numeración internacional asignada por su proveedor de numeración y suministrarla al Cliente y a enrutar el tráfico internacional para recibir las llamadas destinadas a dicha numeración internacional pero ni la numeración asignada corresponde al Plan Nacional de Numeración español ni este servicio forma parte de los servicios de comunicaciones electrónicas y Servicios Telefónicos Disponibles al Público que, en su caso, preste VozTelecom como operadora.

2.4. El Cliente se obliga a cumplir y respetar toda normativa vigente en materia de comunicaciones electrónicas y planes de numeración y a la obtención de cualesquiera licencias, permisos o autorizaciones, en su caso, requeridos para el uso de la numeración por la autoridad nacional de reglamentación o por la administración pública competente en la materia, tanto española como la correspondiente al país al que pertenece la numeración solicitada. Asimismo, el Cliente se obliga a suscribir y se adhiere con la solicitud de la numeración

internacional a las condiciones de servicio que, según cada país y operador, exija en cada momento el operador asignatario de la numeración en el país correspondiente y VozTelecom le requiera.

En particular el Cliente se obliga a cumplir las obligaciones reglamentarias aplicables en relación con los servicios de emergencia, al uso de números geográficos según corresponda y a la interceptación legal o los requerimientos judiciales, incluyendo, sin limitación, informar a VozTelecom o a su proveedor de numeración de la identidad y los datos de contacto. VozTelecom en la medida que es una mera comercializadora de la numeración declina y no asume ninguna responsabilidad sobre dichas obligaciones.

En caso de que, durante la duración del contrato se produzca o el Cliente conozca algún incumplimiento de la normativa o las condiciones mencionadas deberá realizar de inmediato las acciones necesarias para su cumplimiento. El Cliente es el único responsable de cumplir con dichas regulaciones y condiciones con expresa indemnidad para VozTelecom por todos los costes y responsabilidades que la misma soporte por cualquier infracción o incumplimiento derivados de la inobservancia de esta cláusula.

El Cliente se obliga a no utilizar el servicio de forma irregular, abusiva, engañosa o para fines de marketing directo o ilícitos. Realizar llamadas salientes, enviar mensajes de texto o realizar envíos masivos no está permitido. El Cliente es el responsable de la manipulación que pueda realizar utilizando la numeración como identificador de línea llamante. El Cliente es consciente que, siguiendo los estándares internacionales, podría identificarse la numeración y al Cliente como origen de las llamadas y en caso de que VozTelecom o su proveedor de numeración sean requeridos el Cliente se obliga a facilitar cualquier dato adicional o proporcionar la información lo antes posible pero no más tarde de 24 horas de que así lo requiera VozTelecom.

2.5. El coste del servicio DDI consta de una cuota única por la activación de la numeración, así como una cuota mensual por la gestión y mantenimiento de la numeración, que será aplicada al Cliente al inicio de cada mes. La primera de las cuotas mensuales será completa independientemente del día de contratación. El servicio DDI será facturado por VOZTELECOM al Cliente según las tarifas contratadas.

3. DURACIÓN Y RESOLUCIÓN

3.1. El servicio se prorrogará mes a mes salvo que cualquiera de las partes resuelva el contrato con un preaviso de dos (2) días de antelación. El Cliente podrá solicitar la baja del servicio a través del área de usuario produciéndose la baja efectiva del servicio en un plazo no superior a dos (2) días desde que el Cliente comunique a VozTelecom dicha intención.

3.2. El contrato podrá ser resuelto por VozTelecom si el Cliente no cumple con su obligación de pago. El Cliente se obliga al pago de la cuota mensual prorrateada hasta el momento de la baja efectiva en el mes en que cause la baja.

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato si la otra parte ha cometido un incumplimiento relevante que no haya podido subsanar en los 5 días hábiles posteriores a haber sido notificada de dicho incumplimiento.

Adicionalmente, será justa causa para que VozTelecom puede resolver de inmediato el contrato, total o parcialmente, cuando lo haga en cumplimiento de una solicitud de una autoridad o tribunal competentes, o si el proveedor de DDI de VozTelecom solicita nuevos requisitos o requiere nueva documentación para provisionar, ampliar o seguir prestando los servicios, ya sea en el momento inicial en que VozTelecom tramite la contratación o con posterioridad. El Cliente no tendrá derecho a ninguna compensación ni VozTelecom será responsable por cualquier pérdida, daño o perjuicio soportado por el Cliente como resultado de la terminación realizada de conformidad con esta cláusula.

4. FACTURACIÓN Y PAGO

4.1. Todas las facturas por los Servicios serán adeudadas y pagaderas dentro del plazo de pago indicado en la factura (la 'Fecha de Vencimiento'), sin necesidad de reclamación. Por defecto, en el momento de la Solicitud de Alta, el Cliente proveerá a VozTelecom un número de cuenta bancaria en la cual serán cargados por domiciliación directa las cantidades facturadas, firmando a tal efecto un Adeudo Domiciliado SEPA Core. El Cliente se compromete a comunicar la domiciliación de los cargos por los Servicios de VozTelecom a su entidad bancaria, autoriza expresamente a VozTelecom para realizar dichos cargos en su cuenta bancaria y se obliga a mantener su cuenta bancaria con fondos suficientes para cubrir los pagos. El Cliente podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para modificar el medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico mercantil y acordes a la política de riesgos de la compañía. Serán de cargo del Cliente todos los gastos derivados del pago de la factura.

4.2. Cualquier cantidad no recibida por VozTelecom en la Fecha de Vencimiento de la factura se considerará vencida. Por cualquier cantidad vencida se devengará el interés legal de demora vigente al momento de su vencimiento, interés que se acumulará mensualmente, así como una comisión por impago por los costes de recobro y gastos bancarios de devolución de hasta un máximo de diez (10) Euros. El importe vigente podrá ser consultado por el Cliente a través del Servicio de Atención al Cliente. Los intereses continuarán devengándose sin perjuicio de la terminación o resolución de este Contrato por cualquier motivo.

4.3. El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un período superior a un (1) mes desde la presentación a éste de la factura correspondiente, facultará a VozTelecom, previo aviso al Cliente con dos (2) días hábiles de antelación, para suspender temporalmente los Servicios, sin perjuicio de que, junto con las cantidades impagadas, se devenguen también los intereses de demora. Sin perjuicio de la suspensión, se seguirán aplicando todos los cargos por el mantenimiento de los Servicios en tanto que el Contrato no sea definitivamente resuelto. Los Servicios no serán restablecidos hasta que el Cliente no proceda al pago de todas las cantidades adeudadas, incluidos intereses de demora y otros gastos relativos al cobro en los que VozTelecom haya incurrido. En caso de retraso en el pago de cualquiera de los cargos o facturas de los Servicios por un período superior a tres (3) meses o en caso de suspensión

temporal en dos (2) ocasiones por mora en el pago VozTelecom podrá, previo aviso con quince (15) días hábiles de antelación, interrumpir definitivamente los Servicios y resolver el Contrato.

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

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

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

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

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

5. RESPONSABILIDAD

5.1. VozTelecom prestará los servicios de forma profesional y de acuerdo con los estándares de la industria generalmente aceptados. Salvo acuerdo expreso, todas las garantías están excluidas en la medida máxima permitida por la ley en relación a los servicios. En ningún caso, VozTelecom será responsable ante el Cliente o terceros por cualquier lesión o pérdida que resulte del uso incorrecto, inadecuado, ofensivo, ilegal o ilegítimo de los Servicios o cualquier uso directo, indirecto, especial o daños consecuentes derivados de reclamaciones de cuya gestión que deriven del incumplimiento por el Cliente de estas Condiciones.

El Cliente acepta que los servicios se proporcionan "tal cual" y no existe garantía de que estén libres de errores, ni que las comunicaciones pueden no estar libres de fallos o no ser absolutamente seguras. El Cliente acepta que es técnicamente imposible proporcionar los Servicios completamente libres de fallos y que un fallo del sistema puede acontecer, y podría limitar el acceso del Cliente a los Servicios.

El Cliente mantendrá indemne a VozTelecom, a sus proveedores y socios, y cada uno de sus respectivos empleados, contratistas, directores y representantes, ante cualquier reclamación real o amenazada, pérdida, responsabilidad, investigación gubernamental o acción de cumplimiento, y gastos incurridos, incluidos los honorarios de abogados, que deriven del uso de los Servicios por el Cliente, sus dependientes, usuarios finales, clientes, empleados, colaboradores o subcontratistas.

Ninguna de las partes será responsable por cualquier incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, a excepción del pago obligaciones por los Servicios prestados hasta la fecha, en caso de fuerza mayor si dicho incumplimiento o demora es causado directa o indirectamente por: incendio, explosión, vandalismo, sabotaje, pandemias, desastres naturales, inundaciones, terremoto, guerra, disturbios, rebeliones, revoluciones e insurrecciones, actos de terrorismo, actos gubernamentales, mandato judicial; conflicto laboral, fallos o fluctuaciones en equipos de energía, suministros o telecomunicaciones por razones ajenas a las de las partes o fuera de su control, o cualquier otra razón considerada como fuerza mayor. En tal caso, las partes se obligan a reanudar la ejecución del contrato tan pronto como sea razonablemente posible.

Ninguna de las partes será responsable ante la otra por cualquier reclamación o costes soportados por la otra parte debido a:

- a) cualquier fallo o avería del equipo o las instalaciones de transmisión asociadas con la prestación del Servicio(s) y gestionado u operado por terceros; o
- (b) cualquier pérdida de datos, contenido, calidad o exactitud de la información recibida en relación con los Servicios.

5.2. El Cliente será responsable de cualquier uso fraudulento o no autorizado de las contraseñas del Cliente u otros códigos de seguridad, resultante de pérdida, robo, piratería o divulgación a otra persona.

5.3. Salvo acuerdo expreso en contrario, ninguna de las partes será responsable de daños o pérdidas consecuentes, especiales o indirecto, incluyendo pérdida de ganancias, ingresos, clientes o daños a la reputación o buena voluntad.

5.4. La responsabilidad de cualquiera de las partes frente a la otra, excepto en casos de fraude, mala fe, negligencia grave o incumplimiento de pago, confidencialidad, propiedad intelectual, privacidad de datos en ningún caso excederá de la menor de (i) importe total de los cargos facturados por VozTelecom y pagados por Cliente durante los 6 meses anteriores al evento que causó la responsabilidad, o (ii) 25,000 euros.

5.5. A excepción de las acciones presentadas por VozTelecom por falta de pago, no habrá lugar a estimar reclamaciones por pérdidas o daños en más de seis (6) meses después de la fecha del evento que da lugar a dichos daños sean conocidos o razonablemente deberían haber sido conocidos por la parte que reclama.

5.6. VozTelecom no será responsable si los Servicios (o una parte de ellos) no puedan proporcionarse después de (i) un evento de fuerza mayor, o (ii) un ataque informático en la red y equipos de VozTelecom o su proveedor de numeración, si bien VozTelecom hará esfuerzos razonables para restablecer los Servicios tan pronto como sea posible.

5.7. El Cliente acepta que los servicios de emergencia dependen de redes de terceros para la entrega de emergencias llamadas en cada país. Si el Cliente solicita servicios de emergencia, VozTelecom no responderá ante el Cliente de las acciones, omisiones o fallos de estos terceros fuera de su control.

**©VOZTELECOM es una marca registrada de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.
30/07/2020**