

## CONDICIONES GENERALES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO WORK

### 1. OBJETO

**1.1.** El objeto del Contrato es regular la prestación del Servicio Work (en adelante 'Work' o el 'Servicio') facilitado por parte de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U., A-63102149 y Av. Universitat Autònoma 3 B, Pl. 1ª 08290 - Cerdanyola del Vallès, en lo sucesivo VOZTELECOM, al CLIENTE consistente en la Integración de la extensión de la centralita telefónica mediante una extensión del navegador Google Chrome™ denominado 'Phone-C' como herramienta con diversas funcionalidades desarrollada por VOZTELECOM y que facilita conectar el servicio telefónico contratado.

**1.2.** Con la firma y entrega a VOZTELECOM de la Solicitud de Alta del Servicio por el CLIENTE, éste acepta expresamente todos los anexos a dicha Solicitud de Alta que forman parte del contrato, las presentes Condiciones Generales Específicas del Servicio (en adelante las 'Condiciones Generales Específicas') también disponibles en <http://soporte.work.oigaa.com/contratos/cgeworkv17.pdf>, las Condiciones Generales Comunes de los Servicios de VOZTELECOM (en adelante las 'Condiciones Generales Comunes') disponibles en <http://soporte.oigaa.com/contratos/cgcvoztelecom.pdf>, y el 'SLA' (Service Level Agreement – Acuerdo de Nivel de Servicio) aplicable al CLIENTE disponible en <http://soporte.oigaa.com/contratos/sla>.

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

**1.3.** Estas Condiciones contienen asimismo las Condiciones de Uso y/o Licencia de Uso no exclusiva que regulan los términos y condiciones en los que VOZTELECOM autoriza la utilización de la herramienta y el Software asociado a Work, por parte de la empresa CLIENTE y a sus USUARIOS y destinadas tanto al CLIENTE como al USUARIO, siendo responsabilidad del CLIENTE facilitarles las mismas a cada USUARIO previo a su utilización por este último sin perjuicio que las mismas sean en todo momento accesibles en <http://soporte.work.oigaa.com/contratos/eulaworkv17.pdf> y en el momento de instalar Work. Éstos deben leer y aceptar las Condiciones de Uso completamente antes de acceder y/o utilizar la aplicación. Con la contratación de los Servicios por el CLIENTE y al instalar la extensión Work en su navegador, el CLIENTE y los USUARIOS aceptan las Condiciones de Uso de la aplicación Work. El CLIENTE es el responsable de informar, obtener y mantener cualquier consentimiento requerido del USUARIO.

### 2. CARACTERÍSTICAS DE LA EXTENSIÓN WORK

**2.1.** Work es un software o aplicación tipo softphone y extensión del navegador Google Chrome™, vinculada al Servicio telefónico fijo de voz previamente contratado por el CLIENTE. El CLIENTE conoce y acepta, y así lo informará a sus USUARIOS, que Work no es ni constituye en modo alguno un servicio de comunicaciones electrónicas, sino que es un Software que permite la conexión de dos equipos a través de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, y con ello, solicitar realizar y recibir llamadas desde la aplicación mediante el servicio de comunicaciones contratado por el CLIENTE. Work es un servicio de valor añadido siempre vinculado al servicio fijo de voz de VOZTELECOM. El uso de la aplicación Work permite solicitar sus llamadas de voz desde su ordenador valiéndose de la herramienta Work para conectar, desde su navegador, su ordenador con el servicio de comunicaciones contratado que no precisa un terminal telefónico fijo tipo consola. Las llamadas cursadas mediante el software Work siempre se originarán en el servicio de comunicaciones contratado por el CLIENTE y no en el ordenador personal del USUARIO.

Para ello será necesario disponer de una conexión a Internet, bien sea por cable de red o vía wifi. Al ser un aplicación instalada en el ordenador del USUARIO y utilizable no siempre desde el acceso de VOZTELECOM, VOZTELECOM no se hace responsable del correcto funcionamiento de ésta en todo momento ni tampoco del nivel de calidad de la llamada, que dependerá, no sólo de la misma calidad ofrecida por VOZTELECOM como operador mediante su servicio de voz, sino, principalmente de las características de la conexión a Internet desde la que se conecte el USUARIO y de las del equipo desde el que se conecte, siendo recomendable un acceso a Internet vía cable de red local.

Las llamadas cursadas mediante la herramienta Work, se facturarán y tendrán el mismo plan tarifario de acuerdo con el servicio de comunicaciones contratado por el CLIENTE asociado a Work.

Se advierte al CLIENTE y sus USUARIOS que las llamadas solicitadas a través de la herramienta Work a números de emergencia tendrán la misma consideración que si se hubieran realizado desde el servicio de comunicaciones contratado por el CLIENTE vinculado a Work, independientemente de la ubicación del ordenador donde esté instalada la aplicación Work, por lo que no deberán utilizar la aplicación en caso de emergencia ni se recomienda en modo alguno solicitar cursar dichas llamadas mediante la utilización de la aplicación en tal caso.

**2.2.** Work posibilita y permite utilizar de forma integrada con el servicio telefónico las siguientes utilidades:

- Utilizar micrófono
- Disponer de teclado para marcación de tonos
- Grabar audio
- Facilitar transcripciones aproximadas en castellano
- Desviar llamadas y/o transferirlas

- Realizar videollamada
- Compartir pantallas
- Iniciar mediante el navegador la solicitud de llamadas para ser atendidas desde el ordenador o dispositivo fijo o móvil del propio USUARIO.
- Consultar información de contactos del USUARIO
- Carga de emails asociados al contacto de destino (solo disponible para cuentas de correo de Google™).

Corresponde en todo caso al CLIENTE y/o a sus USUARIOS decidir libremente utilizar las funcionalidades indicadas y las finalidades y el uso que desee realizar de las mismas bajo su propia y exclusiva responsabilidad.

**2.3.** Work es una aplicación que ha sido desarrollada por y es propiedad de VOZTELECOM y en ningún caso de Google™ o Microsoft™. No obstante, Work es un software desarrollado sobre el navegador de Google Chrome™ y sobre la base de las funcionalidades ya existentes de Google™ y Microsoft™ por lo que el CLIENTE y cada USUARIO consienten, previo al uso, que el software Work de VOZTELECOM, mediante los mecanismos de autorización de Google™ o Microsoft™ de aplicaciones de terceros, acceda a la información que cada USUARIO haya autorizado facilitar de acuerdo con los avisos y permisos otorgados propios de Google™ o Microsoft™. De esta forma, Work le facilitará la búsqueda de dirección de correos electrónicos y teléfonos de contacto de los participantes en un hilo de mensajes (aplicable sólo para cuentas de correo Google™), y, le remitirá correos electrónicos automáticamente, o, a su interlocutor, en su nombre si el USUARIO utiliza algunas de las funcionalidades como compartir pantallas o realizar videoconferencia, siempre con su consentimiento previo al envío.

### 3. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

**3.1.** Para que Work funcione es necesario utilizar como navegador Google Chrome™ e instalarse en el ordenador, y, disponer, como mínimo, de una cuenta de correo Google™ o de Microsoft™. El CLIENTE deberá activar y configurar la aplicación con los datos de cada USUARIO para que éstos puedan descargar la extensión 'Phone-C' en el navegador Google Chrome™ del ordenador de cada USUARIO y utilizarla. Work deberá activarse de acuerdo con la modalidad contratada para comenzar a utilizarlo pudiendo ser desactivado por el USUARIO.

El CLIENTE es responsable de facilitar a VOZTELECOM una cuenta de correo de Gmail de Google™ o Microsoft™ de su titularidad o de terceros, siempre y cuando el CLIENTE cuente, en el caso de terceros, con su consentimiento expreso, de cuya obtención en todo caso se responsabiliza el CLIENTE. Sólo se podrá utilizar Work en cuentas de correo electrónico que hayan sido facilitadas por el CLIENTE. Se considerará como fecha de activación el momento en el que el USUARIO inicia una sesión en su navegador Chrome™ por primera vez tras la instalación de la aplicación y utiliza ésta por primera vez.

**3.2.** Para el correcto funcionamiento del Servicio, será siempre necesario realizar un conjunto de tareas de configuración y puesta en marcha del Servicio. VOZTELECOM únicamente realiza y se responsabiliza de aquellas que se hacen de forma remota por parte de personal de VOZTELECOM. Aquellas tareas que realiza el CLIENTE son responsabilidad única del CLIENTE.

El Administrador de la empresa CLIENTE, a través de su Área de USUARIO, deberá activar y configurar cada aplicación con los datos de cada USUARIO, para que éste pueda descargarla en el navegador Google Chrome™ del ordenador de cada USUARIO y utilizarla.

Si el CLIENTE realiza unilateralmente cambios en la configuración de sus sistemas o uso de los diferentes componentes del Servicio Work contratado, es responsable de notificarlo a VOZTELECOM por si pudiera afectar el funcionamiento del Servicio configurado. VOZTELECOM no será responsable de esta falta de notificación ni de las consecuencias que en relación con el uso del Servicio se deriven de dichos cambios.

**3.3.** VOZTELECOM prestará al CLIENTE el Servicio Work con el alcance de Servicio contratado por el CLIENTE y conforme al SLA comprometido. Dejando a salvo los casos en que, por motivos técnicos, deba suspenderse el Servicio para cualquier operación de mantenimiento o mejora del Servicio, VOZTELECOM realizará sus mejores esfuerzos para que el Servicio Work funcione óptimamente en relación con todo lo que dependa de VOZTELECOM. VOZTELECOM procurará notificar la interrupción del Servicio con antelación en tales casos. No obstante, sin perjuicio de los niveles de servicio comprometidos, VOZTELECOM no puede garantizar que la disponibilidad del Servicio Work sea continua e ininterrumpida en todo momento debido a la posibilidad de que existan incidencias en la red de Internet, averías en los servidores y otras contingencias imprevisibles.

**3.4.** El CLIENTE se obliga al pago a VOZTELECOM de todas las cantidades acordadas por la prestación del Servicio y a hacer un uso que en todo momento sea conforme con las Condiciones Generales Específicas, las Condiciones Generales Comunes y demás condiciones aplicables.

**3.5.** VOZTELECOM concede al CLIENTE una licencia no exclusiva y no transferible para instalar el Software Work en los ordenadores del CLIENTE y sus USUARIOS. Esta Licencia de Uso se concede únicamente para uso del CLIENTE (o de los USUARIOS del CLIENTE) como USUARIO final, y estará limitada al número total que el CLIENTE y VOZTELECOM hayan previamente acordado. Dicho Software deberá de utilizarse conforme a las presentes Condiciones y sus Condiciones de Uso.

En caso de baja de Work se eliminará completamente la funcionalidad de las cuentas de correo asociadas.

## 4. ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES

**4.1.** VOZTELECOM se reserva modificar las presentes Condiciones del Servicio en cualquier momento, comunicándolo al CLIENTE con una antelación mínima de un (1) mes. El CLIENTE podrá consultar periódicamente la versión más actualizada de estas Condiciones en el Sitio Web de VOZTELECOM. Si el CLIENTE utiliza el Servicio Work, se entenderá que el CLIENTE acepta las Condiciones que se establezcan en cada momento.

**4.2.** Asimismo, VOZTELECOM se reserva actualizar y/o modificar en cualquier momento la presentación, la interfaz, la configuración técnica, y/o cualquiera de las funcionalidades del Servicio Work, en los términos que VOZTELECOM estime conveniente. El lanzamiento de una nueva versión del software podrá conllevar, el pago de una nueva contraprestación para poder obtener la correspondiente Licencia de la nueva versión. Si una modificación o actualización del software pudiera requerir cambios en los dispositivos del CLIENTE, VOZTELECOM no se hace responsable de los gastos de dichos cambios que deberán ser asumidos por el CLIENTE. La utilización del Servicio Work una vez haya sido actualizado o modificado supondrá la aceptación por parte del CLIENTE de las modificaciones realizadas.

Si el CLIENTE no acepta cualquiera de las actualizaciones o modificaciones indicadas podrá continuar con el Servicio, si esta opción se permite por parte de VOZTELECOM, o bien cesar en el uso del Servicio Work.

## 5. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

**5.1.** VOZTELECOM no solicita ni trata información personal de los USUARIOS fuera de la aplicación ni con otros fines que no sean el uso de la herramienta. En todo caso, VOZTELECOM, en relación con la información del CLIENTE y sus USUARIOS, actuará como mero encargado del tratamiento siendo el CLIENTE, conforme a su propia política de privacidad, el responsable de los ficheros a los efectos de la normativa en materia de Protección de Datos Personales. El CLIENTE es en todo caso responsable de implementar las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias para evitar el acceso no autorizado a los contenidos asociados a cada cuenta de USUARIO.

Antes de instalar la extensión Work en el navegador Google Chrome™ VOZTELECOM recabará el consentimiento del USUARIO para realizar almacenamiento, acceso o compartición de los datos almacenados en su cuenta de correo de Google™ o Microsoft™ o realizarle notificaciones. El USUARIO puede desinstalar en cualquier momento Work del navegador Google Chrome™ deshabilitando el acceso.

A los efectos de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, el consentimiento para, en su caso, el tratamiento de los datos podrá facilitarse mediante el uso de los parámetros adecuados del navegador o de otras aplicaciones que no impedirá el almacenamiento o acceso de índole técnica al solo fin de efectuar la transmisión de la comunicación electrónica o, en la medida que resulte estrictamente necesario, para el uso de Work por el USUARIO.

**5.2.** Todos aquellos tratamientos referentes a la mera comercialización, venta, postventa, facturación y cobro del Servicio, y soporte y atención al CLIENTE se regularán por la cláusula 12 de las Condiciones Generales Comunes de la que esta cláusula es complementaria.

**5.3.** A los efectos de las prestaciones del Servicio Work referidas a Google™ se informa al CLIENTE de que los datos que el mismo aloje en los sistemas de información de las herramientas contratadas serán custodiados en los servidores de Google™, que pueden encontrarse fuera de la Unión Europea, lo que supone una transferencia internacional de datos personales que deberá realizarse conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

En este sentido, se informa al CLIENTE que Google™, de acuerdo con la normativa europea de protección de datos, ofrece cláusulas contractuales tipo a los clientes de sus servicios para empresas para la transferencia de datos personales. Puede obtenerse más información de los compromisos de Google™ en este sentido accediendo a <https://www.google.es/intl/es/policies/privacy/frameWSs>.

En consecuencia, el CLIENTE es el responsable y exportador de los datos y Google™ el encargado de su tratamiento e importador de los datos. En este caso, el CLIENTE como responsable de sus datos debe asegurarse del cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte de sus encargados de tratamiento.

## 6. DELIMITACIÓN RESPONSABILIDAD

**6.1.** El CLIENTE se compromete a utilizar Work de conformidad con la ley y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, fraudulentos o contrarios a lo establecido en las presentes Condiciones, y se obliga a mantener indemne a VOZTELECOM de cualquier daño o perjuicio económico que ésta pudiera sufrir como consecuencia de cualquier incumplimiento del Contrato por el CLIENTE, así como de cualquier uso abusivo o un mal uso del Servicio por su parte. El CLIENTE garantiza que utilizará Work como destinatario final del servicio, y, VOZTELECOM, al amparo del servicio contratado, no autoriza en ningún caso y se prohíbe expresamente:

- a) Revender o comercializar el Servicio Work a terceros o utilizarlo de manera directa o indirecta para ofrecer cualquier Servicio que compita con Work.
- b) Almacenar o transmitir cualquier software o datos que contengan virus, malware, gusanos, troyanos, spyware u otro software o programa malicioso.
- c) Realizar actividades ilícitas, delictivas o que vulneren derechos protegidos por la propiedad intelectual o industrial.

- d) Utilizar Work de forma que interfiera o pueda interferir con la eficacia del Servicio o para cualquier finalidad para la cual no esté destinado.
- e) Copiar, modificar, distribuir, prestar o vender parcial o totalmente el Servicio o el software incluido, o aplicar técnicas de ingeniería inversa o encaminadas a extraer el código fuente de dicho software. Se prohíbe también eliminar cualquier aviso o etiqueta de propiedad incluidas en el Software y cualquier medida técnica implantada en el Software para la protección de los derechos de VOZTELECOM.

El CLIENTE será responsable del uso que el mismo, o sus USUARIOS, hagan del Software Work. Asimismo, el CLIENTE se hará responsable de toda la actividad que se produzca a través de su uso (o de sus USUARIOS) del Software Work. VOZTELECOM, declina toda responsabilidad que se pueda derivar de un potencial mal uso que de la herramienta pudieren hacer el CLIENTE y sus USUARIOS. VOZTELECOM no es responsable de un uso del Servicio inadecuado o en contra de las presentes Condiciones por parte del CLIENTE. El CLIENTE no debe interferir en el Servicio Work mediante el acceso al mismo con un método distinto a la interfaz y a las instrucciones proporcionadas por VOZTELECOM. Si la conducta del CLIENTE no cumple con dichas Condiciones y puede ser malintencionada, VOZTELECOM podrá suspender o cancelar el Servicio Work.

**6.2.** El Servicio Work no implica el acceso a los contenidos del CLIENTE por lo que VOZTELECOM no tiene responsabilidad alguna sobre dichos contenidos o información.

VOZTELECOM no es responsable de las actuaciones realizadas por el CLIENTE fuera del alcance del Servicio prestado ni de circunstancias del CLIENTE que VOZTELECOM desconozca.

**6.3.** Sin perjuicio de la Licencia de Uso concedida al CLIENTE, cualquier otro título y derechos sobre el Software Work, sus componentes, sus actualizaciones o modificaciones, y sobre la documentación asociada al mismo, incluyendo, sin ninguna limitación, todo derecho de reproducción, copyright y cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual o industrial, son propiedad de VOZTELECOM.

La aplicación Work instalada en el navegador Google Chrome™ se ofrece tal cual está disponible y no en otra forma por lo que VOZTELECOM no otorga ninguna garantía que expresamente no reconozca sobre dicho Software ni sobre sus funciones específicas, su fiabilidad, su disponibilidad ni su capacidad para satisfacer la necesidades o finalidades del CLIENTE. VOZTELECOM no se hace responsable de los potenciales errores de código o 'bugs' que pudieran afectar su correcto funcionamiento ni de su correcta compatibilidad con todas las versiones de Google Chrome™ y dispositivos, y, en caso de fallo de la misma, no se hace responsable de posibles daños o perjuicios por el uso de dicha aplicación. VOZTELECOM no garantiza que el software suministrado con Work e instalado en los equipos del CLIENTE o de sus USUARIOS funcione ininterrumpidamente o que esté libre de errores ni que funcione con cualquier combinación de hardware y software seleccionado y/o utilizado por el CLIENTE.

El CLIENTE acepta que el Software excluye, dentro de los límites permitidos por la ley, todas las condiciones, manifestaciones y garantías expresas, implícitas, legales o de otra naturaleza, incluyendo, en particular, pero sin limitación, cualquier garantía implícita relativa a la calidad, rendimiento, disponibilidad, ausencia de errores o virus, pérdida de paquetes, comercialización o adecuación o aptitud para un uso o propósitos particulares.

**6.4.** En ningún caso VOZTELECOM responde de la pérdida de beneficios, de ingresos ni de datos, ni de pérdidas financieras ni de daños directos, indirectos o derivados, y, su responsabilidad se limita en todo caso al importe satisfecho por el CLIENTE para usar el Servicio. VOZTELECOM no asume responsabilidad alguna frente al CLIENTE por:

- a) La cancelación o modificación en el futuro del Servicio Work.
- b) Cualquier indisponibilidad del Servicio debida a factores que, razonablemente, queden fuera del control de VOZTELECOM, como, por ejemplo, averías o indisponibilidades en el acceso a internet del CLIENTE, cortes en el suministro eléctrico, etc.
- c) El daño emergente o lucro cesante derivados de un mal uso o incumplimiento por parte del CLIENTE ni por los daños o pérdida de información almacenada por el CLIENTE en sus propios soportes informáticos por causas ajenas o fuera del control de VOZTELECOM.

**6.4.** Ninguna de las partes será responsable frente a la otra de cualquier eventualidad e incumplimientos derivados de caso fortuito o fuerza mayor en los términos previstos en las leyes aplicables, ni de cualquier pérdida o daño que no sea previsible de forma razonable.

## 7. DURACIÓN, SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

**7.1.** Las licencias de Work se contratan con una duración indefinida y se extinguirán por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas previstas en las Condiciones Generales Comunes; y, en particular, por voluntad del CLIENTE comunicándolo a VOZTELECOM, con un preaviso de un mes antes de la fecha de renovación, por correo postal a la dirección Av. Universitat Autònoma 3 B, Pl. 1ª 08290 - Cerdanyola del Vallès o electrónico a la dirección bajas@voztele.com mediante documento firmado por el CLIENTE o por su legal representante de ser una persona jurídica.

**7.2.** Si el CLIENTE impaga a VOZTELECOM las cantidades adeudadas por la prestación del Servicio Work, VOZTELECOM no estará obligada a seguir prestando el Servicio y, de no regularizarse el pago, transcurridos 60 días, podrá resolver el contrato y/o proceder a la baja del Servicio Work.

## 8. RÉGIMEN JURÍDICO

**8.1.** La ley aplicable será la ley española. Para la resolución de cualquier conflicto derivado de estas condiciones y del contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los juzgados de Barcelona y sus tribunales superiores.

**8.2.** 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.

© VOZTELECOM y PHONE-C son marcas registradas de VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U.  
01/02/2021