

**1.- Objeto.** El presente contrato regula las condiciones aplicables a la prestación del servicio de Centralita Virtual por parte de ORANGE CATALUNYA XARXES DE TELECOMUNICACIONES, S.A.. (en adelante ORANGE CATALUNYA u Orange Business Services, indistintamente) a la persona titular del servicio (en adelante el Cliente). El servicio Centralita Virtual constituye una gama de servicios avanzados de Telefonía Profesional sobre IP (ToIP) que permite al Cliente cursar llamadas y acceder a sus diferentes categorías de servicios a través de la red de acceso directo de banda ancha de ORANGE CATALUNYA mediante la tecnología de desagregación del par. Por desagregación del par se entiende la conexión a la red del operador dominante que permite a otros operadores el uso exclusivo de los elementos que forman parte del bucle o subbucle de abonado o del bucle o subbucle vacante.

**2.- Estructura del Contrato.** El presente Contrato se estructura del siguiente modo: El cuerpo del contrato que lo conforman los datos del Cliente y las Condiciones Generales de Contratación, las modalidades específicas del servicio Centralita Virtual y las condiciones específicas de este producto. El anexo de desagregación del par en las modalidades previstas en la Oferta del Bucle del Abonado (OBA) vigentes en cada momento y ofertadas por ORANGE CATALUNYA, dicha solicitud supondrá la autorización expresa del Cliente a ORANGE CATALUNYA como Operador beneficiario para solicitar en su nombre al Operador de Acceso, la desagregación de los bucles o subbucles activos o en su caso vacantes, previas las oportunas verificaciones por ORANGE CATALUNYA sobre la validez de la solicitud, así como para realizar todos los trámites y comunicaciones que fueren necesarios durante el proceso de desagregación. En el supuesto de que el Cliente desee conservar la numeración actual, el Cliente deberá suscribir también la correspondiente solicitud de Portabilidad. Todo ello formará parte integrante e inseparable del presente contrato junto con la correspondiente Oferta Comercial, con la indicación expresa de los precios relativos al Servicio contratado en función de sus modalidades y funcionalidades expresamente elegidas por el Cliente, que deberá ir adjunta al presente Contrato y firmada por el Cliente como prueba de conformidad de la misma. Un Anexo de Cambios y Modificaciones, para el caso de que el Cliente desee incorporar o en su caso modificar alguna modalidad o funcionalidad de algún Servicio y siempre que ello sea posible en virtud de las características tanto técnicas como de contratación del Servicio concreto prestado por ORANGE CATALUNYA en cada momento, debiendo cumplimentarlo y firmarlo junto con la correspondiente Oferta Comercial que refleje los nuevos servicios y precios que en virtud de dichos cambios se aplicarán al Cliente a partir de la fecha de activación de los mismos.

**3. Duración del Contrato.** El presente contrato entrará en vigor el día de su firma por las partes y tendrá la duración que se establezca en el propio contrato o en la Oferta comercial adjunta, y en su defecto, carácter indefinido. Cualquiera de las partes podrá resolver el contrato con un preaviso de dos (2) días hábiles por escrito con prueba de recepción, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones asumidas en el marco del presente contrato o de la Oferta comercial. ORANGE CATALUNYA conectará el Servicio en el plazo máximo que acuerde con el Cliente, previo estudio de viabilidad realizado a tal efecto por ORANGE CATALUNYA. Si el Cliente resuelve el contrato con carácter previo a la activación del mismo, habiendo sido iniciados los trabajos de instalación, ORANGE CATALUNYA tendrá derecho a recuperar los costes razonables de instalación en que hubiera incurrido hasta la fecha de la resolución, a excepción de que la resolución sea por demora injustificada de ORANGE CATALUNYA. En caso de inviabilidad técnica del servicio, ORANGE CATALUNYA lo comunicará al Cliente quién podrá optar por rescindir el contrato sin penalización alguna por ninguna de las partes o solicitar un cambio de servicio. Una vez finalizado el contrato, el Cliente deberá iniciar el proceso de retirada de sus equipos y/o desinstalación de contenidos, en función del tipo y modalidad de Servicio elegida, que no podrá exceder en su caso del periodo de un mes natural a partir de dicha fecha. La validez del presente contrato quedará sujeta y condicionada a la previa verificación por ORANGE CATALUNYA de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del contrato, así como a los estudios de viabilidad y/o cuestionarios de requerimientos necesarios para cada servicio.

**4. Precio del Servicio.** Se aplicarán las tarifas y descuentos en vigor en cada momento para el Servicio contratado, conforme al plan de precios elegido por el Cliente, según el Folleto u Oferta Comercial aceptada por el Cliente y que se adjunta al presente contrato. ORANGE CATALUNYA facturará una cuota de alta (variable en función del equipo y capacidad contratada) una única vez al contratar el servicio y una cuota mensual cuyos importes se detallarán en el Folleto u Oferta Comercial adjunta y que variarán en función de la capacidad contratada. A las tarifas les serán de aplicación los impuestos vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las mismas será notificada al cliente. Los precios de los servicios de telefonía serán publicados en la web de Orange Catalunya y comunicados a la Administración y a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, al menos con diez días hábiles de antelación a su entrada en vigor. El Cliente podrá rescindir el contrato en el plazo máximo de un mes desde la notificación de las modificaciones sin que sea de aplicación penalización alguna, transcurrido dicho período se entenderán aceptadas las modificaciones.

**5.- Facturación y forma de pago.** ORANGE CATALUNYA facturará, de acuerdo con la modalidad elegida por el Cliente, las cantidades a abonar por el uso del Servicio. En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades a pagar por cada uno de los Servicios con el detalle de cada llamada en el servicio de telefonía, de acuerdo con la legislación vigente en cada momento. El detalle de las llamadas metropolitanas se proporcionará previa petición del Cliente, y supondrá un coste adicional. Además, se desglosarán los descuentos y promociones ofertados y aplicados por ORANGE CATALUNYA. Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio del derecho del Cliente a recibir una facturación no desglosada cuando así lo solicite mediante escrito enviado al Servicio de Atención al Cliente de ORANGE CATALUNYA.

El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria o cuenta de ahorro que el Cliente haya designado, o en su defecto, por transferencia o ingreso bancario a la cuenta habilitada a tal efecto. La fecha en la que se debe realizar el pago es aquella en que la entidad bancaria o de ahorro en la que se ha realizado la domiciliación reciba la notificación con el importe a abonar por el Cliente que, en todo caso, no podrá exceder los 30 días, a contar desde el final del periodo de facturación. Las facturas no abonadas en la fecha prevista por causas no imputables a ORANGE CATALUNYA, tendrán la consideración de deuda vencida y estarán sujetas a ejecución inmediata. En caso de ejecución judicial, ORANGE CATALUNYA podrá aplicar, desde la fecha en que el pago debió realizarse, un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés se devengará en el caso de que, como consecuencia de una reclamación, el Cliente tenga derecho a alguna devolución. En caso de incumplimiento del compromiso de pago por el Pagador, de no ser éste el Titular del Servicio Telefónico (según lo indicado en el anverso), ORANGE CATALUNYA podrá reclamar el pago al Titular.

**6.- Descripción y Características del Servicio.** La Solución PBX Virtual (centralita virtual) constituye una gama de servicios avanzados de Telefonía Profesional sobre IP (ToIP) basada en la infraestructura de red de acceso directo de banda ancha de ORANGE CATALUNYA. El servicio telefónico directo permite al Cliente cursar llamadas a partir de una línea telefónica fija contratada con ORANGE CATALUNYA. El servicio Telefónico IP de ORANGE CATALUNYA, permite prestar servicio de telefonía utilizando el Protocolo Internet (IP) de transporte de datos, realizando dicho transporte a través de su propia red en toda o en parte de la comunicación extremo a extremo, permitiendo al Cliente cursar llamadas salientes y entrantes a cualquier operador de ámbito global y restringido a partir de la conexión de datos IP con la red de ORANGE CATALUNYA. Será necesario un previo acuerdo de interconexión entre operadores para determinadas numeraciones según establezca la normativa vigente en cada momento. ORANGE CATALUNYA ofrecerá el servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente aplicables a ORANGE CATALUNYA como prestador del presente servicio y los compromisos asumidos con el Cliente. Se informa al cliente que la calidad del acceso de banda ancha puede afectar la calidad de determinados servicios. Este servicio solo se puede proporcionar en las zonas geográficas de cobertura de acceso directo de banda ancha de ORANGE CATALUNYA. El Servicio de Centralita Virtual permite al CLIENTE añadir al servicio descrito, el acceso a Internet mediante la tecnología ULL. En caso de elección del servicio de acceso a Internet, éste se prestará en las zonas geográficas donde esté disponible según la cobertura de ORANGE CATALUNYA y sea suministrado por ORANGE CATALUNYA, lo que será previamente comunicado al Cliente. Algunas modalidades del servicio ADSL pueden requerir un previo estudio de viabilidad de la línea. Para la utilización del acceso a Internet en cualquier modalidad de xDSL, el equipamiento técnico del Cliente ha de cumplir unos requisitos técnicos mínimos, que serán debidamente comunicados al Cliente, cuyo cumplimiento se considera condición esencial y necesaria para la correcta prestación del servicio. Todos ellos deberán ser verificados por el Cliente con

anterioridad a la contratación del acceso ADSL. El cliente deberá disponer previamente de un equipamiento informático que reúna las características mínimas técnicas necesarias para soportar este servicio, incluyendo sistema operativo habilitado para acceso a Internet, tarjeta de sonido, 512 Mb RAM, CPU 1000 Mhz, navegador, etc.

**7.- Extensión del servicio telefónico.** Se pondrá a disposición del Cliente las ampliaciones de servicios conforme sean aplicables. Todo ello sin perjuicio de la oportuna notificación al Cliente. Se ofrecen una serie de servicios de forma estándar para cada tipo de acceso directo, entre otros, presentación identidad, ocultación identidad temporal, llamada en espera, llamada alternativa, desvíos, conferencia a tres, buzón de voz, tarificación por cabecera, saltos, etc. El Cliente acepta expresamente la cobertura de servicio prestada en cada momento por ORANGE CATALUNYA, ORANGE CATALUNYA pondrá a disposición del Cliente dicha información. El presente servicio solo se presta en el ámbito territorial español. El Cliente se compromete a sujetarse a lo dispuesto en el presente contrato, la descripción del Servicio y a la normativa vigente relativa a las restricciones de movilidad geográfica del servicio telefónico, según las características de su numeración, identificación de llamadas e interceptación de las comunicaciones en la telefonía IP. En las llamadas al número de emergencias 112 y similares se suministrará la información sobre la ubicación de las personas en la medida que sea técnicamente posible, eximiendo de responsabilidad a ORANGE CATALUNYA en el caso de movilidad geográfica del usuario.

**8.- Modalidades de Acceso.** El Cliente podrá utilizar el servicio telefónico directo de ORANGE CATALUNYA iniciando cada llamada sin tener que marcar ningún prefijo. El servicio de desagregación del par y las obligaciones del operador de acceso (Telefónica de España) (en inglés Unbundling Local Loop -ULL-) se regula por la Oferta de Bucle de Abonado (OBA) vigente en cada momento, aprobada por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y el Reglamento del Bucle de Abonado, en las modalidades ofrecidas por ORANGE CATALUNYA en cada momento. La conexión mediante el acceso al par completamente desagregado supondrá la baja en todos los servicios contratados con su operador de acceso. **Ancho de banda.** En el caso de que el Cliente ya disponga de una conexión directa a la red de ORANGE CATALUNYA compatible con el Servicio de Telefonía sobre IP, será necesario un previo análisis de capacidad para determinar la necesidad, o no, por parte del Cliente de la ampliación de la conexión para disponer de un circuito virtual que garantice la calidad de servicio necesaria. Se informa al Cliente que la correcta prestación del presente servicio así como los compromisos de calidad ofrecidos por ORANGE CATALUNYA dependen de una conexión de ancho de banda suficiente en las diferentes capas de transporte y conmutación, del correcto uso y configuración de los equipos y terminales del Cliente, así como de la idoneidad física y eléctrica de las instalaciones del Cliente.

**9.- Conservación del número.** El Cliente puede solicitar la conservación de su número de teléfono actual, de acuerdo con las condiciones que se establecen en la solicitud de Portabilidad que deberá firmar y adjuntar al contrato. Al realizar la conexión mediante la desagregación del par, si existe una portabilidad asociada y el cliente solicita la baja en la portabilidad asociada a dicha desagregación, esta solicitud supone la cancelación y baja completa del presente servicio con ORANGE CATALUNYA. En este caso el Cliente tendrá la obligación de informar por escrito a ORANGE CATALUNYA de este hecho con un preaviso de cinco días hábiles. De no ser así podrá ser considerado responsable subsidiario de los gastos en que ORANGE CATALUNYA pudiera incurrir con el operador de acceso por el alquiler del par desagregado según la legislación vigente.

**10.- Plazo de conexión.** ORANGE CATALUNYA comunicará al Cliente la fecha y hora de efectividad de la desagregación cuando ésta sea comunicada por el operador de acceso a ORANGE CATALUNYA, sin que en ningún caso ORANGE CATALUNYA se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador de acceso en dicha activación. En todo lo relativo al mantenimiento del servicio, averías en la red, suspensiones o interrupciones en el servicio, etc., que se produzcan en o por causa de la red de acceso serán de la entera responsabilidad del operador de acceso. Realizada la desagregación del par ORANGE CATALUNYA conectará el servicio en un plazo máximo de 45 días hábiles desde la recepción de la solicitud, salvo que se haya convenido un plazo distinto con el Cliente o por causas técnicas justificadas. El cambio de domicilio del Cliente, conllevará la baja y el alta del servicio de conformidad con la legislación vigente en la materia y siempre que la nueva ubicación este dentro del ámbito de cobertura de ORANGE CATALUNYA y en función de la viabilidad de la desagregación del nuevo par.

**11.- Modificaciones por necesidades técnicas.** En todo caso, ORANGE CATALUNYA tendrá derecho, sin que exista indemnización alguna al Cliente por estos conceptos, a introducir cambios en los sistemas e instalaciones del Cliente que vengan exigidos por necesidades técnicas del servicio para su correcta prestación o por actualizaciones de la tecnología, debiendo en estos casos realizar una previa comunicación al Cliente y acordar la coordinación de los procedimientos.

**12.- Obligaciones de las partes.** El Cliente se compromete en su caso, al acondicionamiento del espacio donde vayan a ubicarse los equipos de ORANGE CATALUNYA necesarios para la prestación del servicio, con el tiempo suficiente y los requisitos mínimos. Dichos equipos facilitados por ORANGE CATALUNYA se dejarán en depósito durante la prestación del servicio, siendo en todo caso de propiedad de ORANGE CATALUNYA. El Cliente autoriza expresamente a ORANGE CATALUNYA a la retirada de dichos equipos a la conclusión, por cualquier causa, del presente contrato.

**13. Directores.** ORANGE CATALUNYA entregará los datos del Cliente a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) de acuerdo con la normativa vigente con el fin de que los mismos sean puestos gratuitamente a disposición de otros operadores o entidades para que éstos puedan elaborar guías telefónicas (impresas y/o electrónicas) o para que se pueda prestar el servicio de llamadas de urgencia. J

El Cliente podrá dirigirse a ORANGE CATALUNYA por escrito dirigido al Director de Atención al Cliente de ORANGE CATALUNYA (Ref. protección de datos personales-Directorio), calle Gaspar Fabregas 81, 2ª planta, Esplugues de Llobregat, Barcelona, para que su información sea excluida de dichos servicios, no pueda ser utilizada para fines de venta directa, se omita, total o parcialmente su dirección y otros datos personales y/o se enmienden los errores existentes en sus datos, según establece la normativa vigente.

**14.- Causas de denegación y aplazamiento de la solicitud:** Serán causas de denegación y aplazamiento de la presente solicitud las establecidas en la legislación vigente en cada momento, así como las que en su caso se acuerden entre los Operadores. Las causas establecidas en la legislación vigente son las siguientes:

- Causa de fuerza mayor
- Ya existe otra solicitud en curso para el par de referencia
- No consta acuerdo de compartición con el operador cobicado referido.
- La solicitud implica simultáneamente cambio de modalidad y traspaso
- Tipo de solicitud no permitido (se solicita acceso compartido en par no activo)
- No hay par vacante en caso de haber sido solicitado
- Tendido cable interno no disponible
- Tendido cable externo no disponible
- Incompatibilidad con servicios soportados en el par (No se puede pedir acceso compartido en bucle con hilo musical o telecóputo)
- Incompatibilidad con otros servicios soportados en la misma unidad básica, según reglas penetración del plan de despliegue
- Incompatibilidad con elementos sobre el par (No es posible acceder a una línea TRAC)
- Abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago
- Otras causas acordadas entre los operadores autorizados y Telefónica
- Otras causas por falta de correspondencia entre los datos suministrados por el operador y los que obran en el operador de Acceso.

**15. Restricciones.** El presente servicio no permite que ORANGE CATALUNYA limite el número de llamadas simultáneas que los usuarios del Cliente pueden realizar, siendo responsabilidad del Cliente establecer los mecanismos necesarios para configurar límites si lo desea.

**16.- Depósito de garantía - Límites de crédito.**

**16.1.** Tanto en el momento de la contratación, como en cualquier momento de la vigencia del contrato, y siempre con base en razones justificadas, de acuerdo a la legislación vigente en cada momento, ORANGE CATALUNYA podrá solicitar al Cliente la constitución de un depósito de garantía o fianza, en los siguientes supuestos:

- a) En el caso de que el titular del contrato, o en su caso, futuro Cliente, hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- b) Si el titular del contrato tuviera contraída deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en el momento de la contratación o bien que, de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.

c) Titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.

d) Titulares que presten servicios de tarificación adicional.

16.2. Se podrá acordar con el Cliente la asignación de un límite de crédito, una vez se alcance el mismo, y ORANGE CATALUNYA podrá facturar y enviar al cobro las cantidades que pudieran excederlo sin esperar a finalizar el periodo de facturación, a fin de no superar dicho límite.

16.3. La constitución de un depósito de garantía en su caso, deberá realizarse en efectivo o mediante aval bancario, a elección del Cliente, otorgándose un plazo de 15 días hábiles para su constitución o en su caso, abono de las cantidades pendientes. La cuantía del depósito se determinará según disponga la legislación vigente en cada momento según los casos, salvo que se haya convenido una cuantía distinta con el Cliente, se procederá a su devolución en los términos establecidos en la legislación vigente según los casos.

La no constitución del depósito facultará a ORANGE CATALUNYA para suspender el servicio, dar de baja al Cliente o desestimar su solicitud de alta, de conformidad con la normativa vigente en cada momento.

**17.- Suspensión por impago, suspensión temporal, desconexión e interrupción definitiva del Servicio.**

17.1. Si el Cliente no atendiera el pago total o parcial de las cantidades adeudadas transcurrido el plazo de un mes desde la presentación a éste del documento de cargo, y de conformidad a la legislación vigente en cada momento, ORANGE CATALUNYA quedará facultado para suspender el servicio previa notificación y requerimiento de pago al Cliente con al menos 15 días hábiles de antelación. La restricción del servicio afectará a los servicios en los que se haya incurrido en mora, manteniéndose para las llamadas salientes de urgencia, así como para las entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a internet o de cualesquiera otros distintos de los servicios de llamadas metropolitanas, larga distancia y a móviles, solo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

La suspensión del servicio no exime al abonado de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

17.2. No procederá la suspensión temporal ni la interrupción del servicio telefónico en los casos en los que el Cliente hubiese interpuesto reclamación ante los organismos competentes (Juntas Arbitrales de Consumo o SETSI) habiendo consignado fehacientemente los importes adeudados, entregando el correspondiente resguardo a ORANGE CATALUNYA. Dicho importe comprenderá la parte que corresponda al prestador de servicios de tarificación adicional en concepto de remuneración por el servicio prestado.

Tampoco procederá la suspensión del servicio telefónico si el cliente paga a ORANGE CATALUNYA el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores del servicio de tarificación adicional.

17.3. Asimismo, el Cliente tendrá derecho a obtener la suspensión temporal de los servicios por un periodo determinado, que no será menor de un mes ni superior a 90 días por año natural, previa solicitud con 15 días hábiles de antelación en la dirección o teléfono indicados en el presente contrato.

17.4. Dispondrá asimismo el Cliente del derecho a la desconexión de determinados servicios de tarifas superiores, y en especial, el de llamadas internacionales y de tarificación adicional, previa comunicación escrita en tal sentido a ORANGE CATALUNYA, quien dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción para proceder a dicha desconexión, salvo que concurriesen causas imputables al Cliente que no hiciesen posible proceder a la misma en tiempo y forma. En caso de que dicha desconexión no se produjese tras los 10 días hábiles, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de ORANGE CATALUNYA los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó válidamente, previa petición del Cliente. El Cliente podrá solicitar la desconexión de dichos servicios de conformidad con la legislación vigente en la dirección o teléfono indicados en el presente contrato.

17.5. El retraso en el pago por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios correspondientes, darán derecho a ORANGE CATALUNYA a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato, previa notificación al Cliente con 15 días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la misma.

**18. Contratación de los equipos.** La modalidad de contratación de los equipos, como el IAD (Integrated Access Device) será por medio de alquiler, ORANGE CATALUNYA facturará mensualmente la cuota de alquiler de los mismos como un concepto mensual del servicio, salvo que dicho arrendamiento forme parte de un paquete estándar de servicios contratados al efecto por el Cliente. El Cliente estará en todo caso sujeto a las siguientes obligaciones:

- En Cliente no podrá explotar, traspasar o ceder los equipos objeto de la contratación, debiendo hacer uso de los mismos exclusivamente para los fines y en los términos establecidos en el contrato.

- El Cliente no podrá alterar los equipos arrendados localizados en sus ubicaciones así como conectar a los mismos equipos no apropiados y/o homologados.

- El Cliente se compromete al acondicionamiento, con el tiempo suficiente y los requisitos mínimos, incluyendo entre otros el suministro eléctrico, del local donde vayan a ubicarse los equipos, requisitos y condiciones de acondicionamiento que será previamente comunicadas por ORANGE CATALUNYA al Cliente.

- El Cliente se compromete a facilitar el acceso del personal de ORANGE CATALUNYA al edificio donde se encuentre la conexión a los efectos de instalación, mantenimiento y retirada, en su caso, de las instalaciones por cancelación del servicio.

- El Cliente estará sujeto a todas aquellas obligaciones derivadas de la ley aplicable y las contenidas en el presente contrato.

- Una vez finalizado el presente Contrato, el Cliente deberá devolver los equipos en el plazo máximo de 1 mes desde la fecha de resolución. A tal efecto, facilitará el acceso necesario al personal de ORANGE CATALUNYA para que proceda a la retirada de los equipos.

Por su parte, ORANGE CATALUNYA asumirá las siguientes obligaciones:

- ORANGE CATALUNYA se compromete a realizar la instalación de los equipos en la ubicación del Cliente, si procede, en el plazo acordado en la contratación del servicio, salvo para aquellos supuestos en que acaezcan circunstancias extraordinarias o fuera del control de ORANGE CATALUNYA que impidan la instalación de los equipos en la fecha anteriormente mencionada, así como en el caso que el Cliente solicitase una modificación o equipos adicionales antes de la fecha prevista para su instalación, ORANGE CATALUNYA se pondrá en contacto con el Cliente para comunicarle la nueva fecha de instalación.

- ORANGE CATALUNYA gestionará, instalará, pondrá en funcionamiento y mantendrá los equipos para el enrutamiento del tráfico, y garantizará el correcto funcionamiento del servicio.

- ORANGE CATALUNYA se hará cargo de los costes de instalación y de activación del servicio, salvo en el supuesto de cancelación del servicio con carácter previo a la instalación y activación del mismo, en cuyo caso ORANGE CATALUNYA tendrá derecho a recuperar los costes de la instalación que se hubiese llevado a cabo hasta la fecha de la notificación de cancelación.

- ORANGE CATALUNYA realizará todas sus intervenciones en el emplazamiento del Cliente en horario laboral (de lunes a viernes de 9 a 18 horas) salvo que debido a una emergencia o causa de Fuerza mayor, se precise una intervención inmediata.

El Cliente podrá utilizar equipos propios para el uso de determinados servicios siempre y cuando esté de acuerdo con las instrucciones de ORANGE CATALUNYA, debiendo ser técnicamente compatible con el servicio al que va destinado y estar aprobado u homologado conforme a la normativa vigente aplicable, siendo responsable el Cliente de los daños o perjuicios causados por el incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula.

**19.- Secreto de las comunicaciones.** ORANGE CATALUNYA adoptará las medidas exigidas por la legislación vigente para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de ORANGE CATALUNYA. ORANGE CATALUNYA queda exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o cualquier tercero de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cualquier acción u omisión no imputable, directamente a ORANGE CATALUNYA que quebrante el secreto de las comunicaciones.

No obstante lo anterior, el Cliente autoriza expresamente que se realicen grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el servicio de Atención al Cliente de ORANGE CATALUNYA de las que será debidamente informado, de acuerdo a la normativa vigente.

**20.- Protección de los datos personales.** A los efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, ORANGE CATALUNYA informa al Cliente que sus datos serán incorporados en un fichero automatizado de datos de carácter personal creado y bajo la responsabilidad de ORANGE CATALUNYA, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente, así como de las labores de información, formación y comercialización del servicio de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas y de actividades relacionadas con el mismo. Se pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los mismos mediante escrito dirigido a ORANGE CATALUNYA, c/ Gaspar Fabregas, 81, 2º, 08950 Esplugues de Llobregat. ORANGE

CATALUNYA informa de la obligatoriedad de facilitar los datos personales solicitados en el anverso para la correcta formalización y ejecución del presente contrato y se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. El Cliente consiente expresamente la cesión a las empresas del grupo France Telecom España y al canal de distribuidores y agentes que, en su caso colaboren con ORANGE CATALUNYA en la contratación del servicio telefónico, de los datos de carácter personal contenidos en el mencionado fichero. Dicha cesión solo podrá tener la finalidad de realizar labores de información, formación, promoción y comercialización del servicio telefónico. Asimismo el Cliente autoriza, de conformidad con la normativa vigente, al tratamiento de sus datos de tráfico y facturación para fines de promociones comerciales propias. Cualquier otra utilización de los datos de carácter personal contenidos en el fichero, requerirá el previo y expreso consentimiento del Cliente. Así mismo, la firma del presente contrato supondrá la aceptación expresa e inequívoca por parte del Cliente para que ORANGE CATALUNYA pueda en su caso remitirle comunicaciones Comerciales a través del correo electrónico que en su caso facilite, de conformidad con lo establecido en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico (LSSICE), sin perjuicio del derecho del Cliente a poder revocar su consentimiento en cualquier momento posterior enviando un e-mail a: client.es@orange-ftgroup.com, indicando en el Asunto: "No deseo recibir e-mails comerciales".

**21.- Calidad de Servicio.**

21.1. Compromiso de Calidad de Servicio. Se entenderá que ORANGE CATALUNYA ha incumplido con la Calidad de Servicio a la que se ha comprometido, cuando la interrupción del servicio sea superior a las 72 horas mensuales. El incumplimiento de ORANGE CATALUNYA de dichos niveles de calidad de Servicio dará derecho al Cliente a exigir una indemnización, adicional, por el tiempo real de interrupción, previa petición expresa de la misma al Servicio de Atención al Cliente, indicando claramente los datos del cliente, la solicitud de indemnización, así como la fecha en que se produjo la interrupción del servicio y el tiempo aproximado durante el que permaneció interrumpido. Dicha notificación será remitida en el plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de resolución de la incidencia. Se entiende como inicio del tiempo de interrupción bien la notificación por parte del Cliente de la avería, o bien el registro por parte de ORANGE CATALUNYA de la incidencia que causa la interrupción total o parcial del Servicio, y se entenderá finalizado en el momento del restablecimiento normal del funcionamiento del Servicio. La indemnización a abonar al Cliente por incumplimiento en el compromiso de Calidad de Servicio será el importe de una cuota del producto contratado (si es un producto de cuota) o en caso contrario (si el Cliente no tuviera ningún producto de cuota) se le aplicará un descuento del 25% de la factura. Dicho importe será abonado en la factura posterior al mes de notificación de la resolución de la reclamación.

21.2. Incumplimiento por interrupción temporal. Se considerará interrupción del servicio a efectos de indemnización, la caída absoluta del mismo por causas imputables a ORANGE CATALUNYA. En este caso, ORANGE CATALUNYA indemnizará al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado y cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro, con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

21.3. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) Causas de fuerza mayor. b) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la suspensión legal del servicio. c) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente. d) Incumplimiento del Código de Conducta por parte del prestador de servicios de tarificación adicional (PST) cuando el contrato se corresponda con este servicio.

21.4. Cuando la interrupción sea debida a causas de fuerza mayor, ORANGE CATALUNYA indemnizará al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

21.5. En el caso de que sea el Cliente el que solicite la suspensión temporal del servicio conforme a la Condición General 17.3, se deducirá de su cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte

El Cliente estará obligado a hacer un uso razonable del servicio, conforme a las posibilidades y fines para los que está concebido, ORANGE CATALUNYA no asume responsabilidades derivadas del uso incorrecto, fraudulento o por el incumplimiento de las condiciones contractuales o de la legislación vigente realizado por el Cliente o terceros, operadores, compañías de servicios, actos de gobierno, fenómenos naturales, etc. Tampoco será responsable ORANGE CATALUNYA en el caso de que existan interrupciones, demoras, errores o mal funcionamiento del servicio por causas de fuerza mayor o que escapen del control de ORANGE CATALUNYA o debido a una actuación dolosa o culposa del Cliente. ORANGE CATALUNYA no se responsabilizará del correcto funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del Cliente (rosetas, cableados interiores, terminal telefónico, etc.) salvo que la venta o instalación de los mismos haya sido efectuada por ORANGE CATALUNYA, sin perjuicio de las garantías y condiciones establecidas en la normativa aplicable a cada servicio.

La posible responsabilidad de ORANGE CATALUNYA por el funcionamiento de los Servicios vendrá determinada por el acuerdo con el Cliente para la prestación de estos Servicios y por el tiempo que persistiera el mal funcionamiento de los mismos. En cualquier caso, sea cual fuere su causa, ORANGE CATALUNYA no asumirá responsabilidad alguna por daños indirectos o emergentes y/o por lucro cesante, salvo que exista dolo probado de ORANGE CATALUNYA y sin perjuicio de lo que establezcan en su caso las Condiciones Específicas de cada Servicio contratadas por el Cliente.

El Cliente es responsable de los gastos en que se incurran a través de la línea contratada con ORANGE CATALUNYA. En cualquier caso deberán cumplir con cuantas especificaciones técnicas sean legalmente requeridas. El Cliente estará obligado a hacer un uso razonable del servicio, conforme a las posibilidades y fines para los que está concebido. ORANGE CATALUNYA no asume responsabilidades derivadas del uso incorrecto, fraudulento o por el incumplimiento de las condiciones contractuales o de la legislación vigente realizado por el Cliente o terceros, operadores, compañías de servicios, actos de gobierno, fenómenos naturales, etc. Tampoco será responsable en el caso de que existan interrupciones, demoras, errores o mal funcionamiento del servicio por causas de fuerza mayor o que escapen del control de ORANGE CATALUNYA o debido a una actuación dolosa o culposa del Cliente. ORANGE CATALUNYA no se responsabilizará del correcto funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del Cliente (rosetas, cableados interiores, terminal telefónico, etc.) salvo que la venta o instalación de los mismos haya sido efectuada por ORANGE CATALUNYA, sin perjuicio de las garantías y condiciones establecidas en la normativa aplicable a cada servicio.

**22.- Responsabilidad del Cliente por uso y contenidos.** Tanto el acceso a Internet prestado por ORANGE CATALUNYA, en su caso, como el uso que pueda hacerse de la información, contenidos y/o productos ofertados y accesibles a través del mismo, estará supeditada a la legalidad vigente y a los principios de buena fe y uso licito por parte del Cliente o usuario, que será enteramente responsable de dicho acceso y uso. El Cliente estará obligado a hacer un uso razonable de los Servicios, conforme a las posibilidades y fines para los que está concebido. ORANGE CATALUNYA no asume responsabilidades, ya sean directas o indirectas, subsidiarias, por daño emergente o lucro cesante, derivadas del mal uso de los Servicios realizado por el Cliente, o terceros, siendo el Cliente, en todo caso, el responsable de los gastos en que se incurran a través de la línea contratada con ORANGE CATALUNYA. Queda prohibido con carácter general cualquier tipo de actuación en perjuicio de ORANGE CATALUNYA o de terceros. ORANGE CATALUNYA no será en ningún caso responsable de la información o contenidos que se comuniquen, alojen, transmitan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por ORANGE CATALUNYA. Asimismo ORANGE CATALUNYA tampoco será responsable de las copias o malos usos que terceros realicen de cualesquiera contenido titularidad del Cliente y sobre los que tenga algún derecho para la comunicación pública en el medio Internet a efectos del presente contrato. Se considerará terminantemente prohibido el uso de Internet a través de los Servicios prestados por ORANGE CATALUNYA con fines ilegales o no autorizados, y en concreto con carácter no exhaustivo: cualquier forma de violación de los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto en las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, de protección de datos, etc.); publicar, divulgar, anunciar o distribuir cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, abusivos, difamatorios, engañosos, en contra de la moral o el orden publico; incluir o introducir cualquier tipo de virus informático, archivos defectuosos, o cualquier otro software o programa informático que pueda

provocar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios; alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas Web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos, así como enviar correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo ("spam"); utilizar de forma indebida o inadecuada respecto al normal funcionamiento y finalidad de todos aquellos servicios que en su caso puedan prestarse como Chat-áreas, net meetings, grupos de noticias, foros, etc. En caso de incumplimiento de lo aquí establecido, ORANGE CATALUNYA podrá, a su exclusivo criterio y sin que de lugar a indemnización alguna, suspender de forma inmediata la prestación de los servicios y, en su caso, retirar los contenidos ilegales. El Cliente consiente expresamente que cuando la Ley lo prevea o ante reclamación fundada de tercero, ORANGE CATALUNYA podrá revelar los datos, personales o no, del Cliente a las Autoridades o al tercero reclamante al objeto de que se puedan ejercitarse las acciones que en Derecho procedan.

**23.- Derechos de propiedad intelectual e industrial y utilización de la información.** El Cliente declara conocer y garantiza que la información que se comunique públicamente en Internet, así como cualesquiera otros contenidos, productos o datos a los que accede, están protegidos por Copyright, derechos de autor y de propiedad intelectual e industrial. Asimismo declara y garantiza disponer de los derechos y autorizaciones pertinentes para la comunicación pública de dichos contenidos e información en Internet a efectos del presente Contrato y anexos de Condiciones Específicas, debiendo cumplir con cuantas obligaciones, condiciones o licencias se requieran para el uso e instalación de los programas o productos a los que tiene acceso a través de los Servicios prestados por ORANGE CATALUNYA. La prestación de los Servicios contratados no implicará en ningún caso la cesión, renuncia o transmisión, total o parcial, de dichos derechos. Por todo ello, el Cliente será enteramente responsable en caso de que utilice, altere, explote, distribuya, copie y/o reproduzca, total o parcialmente, dicha información o contenidos con fines lucrativos o en beneficio de terceros, salvo que medie autorización expresa del titular de dichos derechos. ORANGE CATALUNYA no será responsable del contenido de las informaciones a las que el Cliente tenga acceso a través de los servicios de Internet contratados. El Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para uso personal y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del servicio. ORANGE CATALUNYA puede facilitar al Cliente claves de acceso a los Servicios e identificativos, reservados única y exclusivamente para éste, teniendo por ello carácter estrictamente confidencial. El Cliente tomará todas las medidas oportunas para mantener el carácter confidencial de dicha clave, por lo que ORANGE CATALUNYA no se hace responsable de las consecuencias de la utilización del código por terceras personas no autorizadas, o del uso indebido realizado por terceros, ni siquiera en caso de robo o pérdida. Si en algún momento el Cliente considerara que la clave ha perdido su carácter indispensable de confidencialidad, solicitará a ORANGE CATALUNYA el cambio de la misma.

**24.- Reclamaciones y Comunicaciones.** El Cliente podrá dirigirse en cualquier momento al teléfono del Servicio de Atención al Cliente de ORANGE CATALUNYA que consta en el anverso del presente contrato, aunque determinadas comunicaciones por su importancia y seguridad, previa indicación al Cliente, deberán realizarse por escrito. Las reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, calidad de servicio y cualquier otra cuestión que pudiera plantearse con la prestación del servicio deberán ser dirigidas por escrito a ORANGE CATALUNYA en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive a la siguiente dirección: Orange Catalunya Xarxes de Telecomunicacions, S.A., Director de Atención al Cliente, calle Gaspar Fàbregas 81, 08950 Esplugues de Llobregat (Barcelona) y en el teléfono de Atención al Cliente indicado en el anverso. ORANGE CATALUNYA comunicará al Cliente el número de referencia dado a la reclamación, queja o incidencia planteada, teniendo derecho el Cliente, en este caso, a solicitar que se le remita en un plazo no superior a 10 días hábiles un documento que acredite su presentación y contenido. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de ORANGE CATALUNYA en el plazo de un mes, podrá acudir a los Organismos competentes como son las Juntas Arbitrales de Consumo o bien en el caso de no sometimiento por cualquiera de las partes a las Juntas Arbitrales, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el plazo de tres meses desde la respuesta de ORANGE CATALUNYA o la finalización del plazo para responder. En su caso, el Cliente podrá presentar su reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (SETSI) en el plazo de los tres meses siguientes a la notificación de la no aceptación del arbitraje, siempre que haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de los tres meses siguientes a la respuesta de ORANGE CATALUNYA o a la finalización del plazo para responder. Las partes considerarán válidas todas aquellas comunicaciones realizadas mediante correo electrónico certificado.

**25.- Cesión a terceros.** Este contrato es personal y solo puede cederse con consentimiento escrito de ambas partes. No obstante lo anterior, ORANGE CATALUNYA queda facultada para ceder el presente contrato a cualquiera de las entidades que formen parte de su grupo de empresas (Grupo France Telecom España) y cuyo objeto social sea la prestación de servicios de telefonía o telecomunicaciones, previa comunicación al Cliente. Transcurridos quince días hábiles desde la comunicación sin que se haya recibido escrito del Cliente manifestando su oposición y por tanto su voluntad de resolver el contrato, se entenderá que acepta dicha cesión.

**26. Resolución del contrato.** Además de por las causas generales previstas en el Código Civil, y las previstas anteriormente tanto por mora de pago por parte del Cliente, como por la reiteración de la suspensión temporal del servicio, podrá quedar también resuelto en el caso de que el Cliente no haya devuelto firmada una copia del contrato dentro de los treinta días naturales siguientes a haberlo recibido; por la pérdida del título habilitante de ORANGE CATALUNYA para la prestación del servicio por cualquier causa; así como por la declaración de concurso que impida la normal ejecución del objeto del presente contrato, o cese en las actividades propias del objeto social, con relación a una de las partes del contrato; por incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan del presente contrato, incluido el mal uso o uso abusivo que pudiera realizar del servicio. En cualquiera de estos casos, el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna, salvo en caso de actuación dolosa o negligencia grave de ORANGE CATALUNYA. La resolución del contrato no exonerará al Cliente del pago de los servicios utilizados hasta el momento de la resolución o de las indemnizaciones por daños y perjuicios que pudiera corresponder a la parte no incumplidora. El Cliente podrá solicitar la cancelación de los Servicios de Datos e Internet en cualquier momento, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula duración, mediante notificación escrita con prueba de recepción.

**Resolución anticipada.** En el supuesto en que el Cliente solicite la cancelación del servicio con carácter previo a la activación del mismo, ORANGE CATALUNYA tendrá derecho a recuperar los costes razonables de instalación en que hubiese incurrido hasta la fecha de la notificación de dicha cancelación. Si el contrato o la Oferta comercial adjunta determinase una duración mínima de permanencia, y el Cliente procediera a solicitar la resolución anticipada de la misma. Si el Cliente solicitara la cancelación del servicio una vez activado el mismo y, de establecerse un período mínimo de contratación, antes de la finalización de éste, y en su defecto, un (1) año, ORANGE CATALUNYA tendrá derecho a recuperar la parte proporcional de los costes de alta e instalación valorados en 300 euros (más IVA) y bonificados en su totalidad en el momento de la contratación, que se determinarán en función del tiempo que reste para la finalización del período mínimo de contratación acordado más el importe de todas las ofertas y/o descuentos que se le hayan aplicado hasta el momento de la resolución anticipada.

**27.- Legislación aplicable.** El presente contrato podrá ser modificado de acuerdo a la normativa aplicable, previa puesta a disposición de los clientes y en público conocimiento dichas modificaciones. Transcurridos quince días desde la publicación de las mismas si que se haya recibido escrito del cliente manifestando su voluntad de resolver el contrato, se entenderá que acepta las modificaciones. El Cliente contrata con ORANGE CATALUNYA con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente en España para la prestación del servicio de telefonía y telecomunicaciones. Ambas partes se someten, siempre que sea posible de acuerdo con la legislación vigente, a la jurisdicción de los Tribunales de la ciudad de Barcelona.

**28.- Confidencialidad.** Los conocimientos y demás informaciones transmitidas en el presente contrato y otros documentos anexos constituyen información propia y confidencial de ORANGE CATALUNYA y su protección es de la máxima importancia. Quedan excluidas aquellas que formen parte previamente del dominio público. Por ello, el receptor de dicha información asume la obligación de guardarla como confidencial, adoptando las medidas apropiadas para asegurar que dicha información confidencial no podrá ser revelada, manipulada, copiada, reproducida, ni puesta a disposición de terceros, a excepción de consentimiento expreso por su titular, durante la vigencia del presente contrato y con posterioridad a la misma. La parte perjudicada como consecuencia de cualquier infracción en materia de confidencialidad de la citada información tendrá derecho a reclamar las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponderle.

**29.- Modificación del contrato.** El presente contrato podrá ser modificado de acuerdo con la normativa aplicable, previa puesta a disposición de los Clientes y en público conocimiento dichas

modificaciones. En caso de discrepancia con las mismas el cliente dispondrá del plazo de un mes para notificar por escrito la resolución del contrato, sin que sea de aplicación penalización alguna por resolución anticipada del contrato. De no recibir notificación alguna en el citado plazo, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

**30.- Direccionamiento IP público.** En el supuesto de que el servicio precise direccionamiento IP público, ORANGE CATALUNYA podrá asignar al Cliente direcciones IP públicas de ORANGE CATALUNYA, previa justificación de su uso y pago de la cuota mensual correspondiente. El Cliente responderá de la veracidad de la información suministrada a ORANGE CATALUNYA para la realización de dicha justificación. En cualquier caso, ORANGE CATALUNYA mantendrá la propiedad de todas las direcciones asignadas al Cliente, por lo que no podrán ser transferidas a otro proveedor de Servicios de Internet u operador de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, el Cliente se compromete a no hacer un uso de las direcciones asignadas no autorizado ni distinto a los fines previstos en el presente Contrato. Al término del presente Contrato, las direcciones deberán ser devueltas inmediatamente a ORANGE CATALUNYA, para su utilización posterior según las necesidades.

**31.- Gestión de dominios.** El Cliente podrá optar por la posibilidad que ORANGE CATALUNYA gestione, por sí misma o mediante su subcontratación con terceros, la solicitud de dominios y/o modificaciones y traslapes por cuenta y nombre del Cliente, dotando a ORANGE CATALUNYA a tal efecto, en virtud del presente documento, de plenas facultades para actuar en nombre y representación del Cliente, y ORANGE CATALUNYA se limitará a ejecutar el mandato conferido por el Cliente sin que en ningún caso ORANGE CATALUNYA se responsabilice ni garantice el buen fin del encargo. Sin perjuicio de lo dicho anteriormente, el Cliente, de conformidad con la normativa aplicable, deberá designar un responsable administrativo del dominio solicitado, el cual deberá ser, en todo caso, la persona responsable delante de los organismos competentes de la gestión del dominio en cuestión y responderá de la veracidad de los datos puestos de manifiesto en la Administración, comprometiéndose a facilitar a ORANGE CATALUNYA toda aquella documentación que sea necesaria y requerida por las autoridades para la concesión del dominio. ORANGE CATALUNYA aparecerá delante del organismo competente como persona de contacto técnico, siendo la encargada de los diferentes aspectos técnicos relacionados con el mantenimiento del dominio, así como persona de facturación a efecto exclusivo del registro o alta del dominio. Una vez registrado el dominio, ORANGE CATALUNYA repercutirá al cliente en la factura correspondiente y de conformidad con las Condiciones Generales, el importe correspondiente al alta, siendo el Cliente, a partir de este momento, el único responsable del pago de las cuotas de mantenimiento de los respectivos dominios. El Cliente deberá conferir dicho mandato con las instrucciones mediante la suscripción de otro

**Anexo Específico para la Gestión de Dominios.**

**31.1.- Hospedaje de correo.** Esta facilidad permite al Cliente el hospedaje de su correo electrónico (Mail Hosting). ORANGE CATALUNYA ofrecerá los protocolos POP3, IMAP4 y la opción de Webmail para que los usuarios del Cliente puedan acceder a su correo.

En función de la disponibilidad y medios técnicos de ORANGE CATALUNYA en cada momento, el Cliente podrá optar por la Administración Delegada del Servicio, de forma que el Cliente podrá realizar la gestión remota de las cuentas de correo de todos sus usuarios finales con un único administrador a través de un interfaz Web de acceso exclusivo al cliente. En caso de que el Cliente no opte por la Administración Delegada, la IP del administrador será la que corresponda al equipo de administración del servicio de ORANGE CATALUNYA, y el login y password serán definidos por defecto.

**31.2.- Web hosting.** ORANGE CATALUNYA podrá hospedar las páginas web del Cliente en sus servidores. El mantenimiento, actualización y gestión remota de las páginas será a cargo del Cliente, salvo que expresamente delegue en ORANGE CATALUNYA dicha responsabilidad. Para garantizar la disponibilidad del acceso a los servidores, se utilizará una arquitectura y accesos duplicados, que garantice en todo momento la conectividad de los equipos.

**31.3.- Categorías del Servicio Internet.**

- ADSL 4Mbps: acceso ADSL con velocidad de acceso descendente/ascendente de 4096 Kbps/512 Kbps (opcional).

La contratación por el Cliente del servicio de acceso xDSL en cualquiera de las modalidades que se indican en el contrato, estará condicionada a que las características técnicas y geográficas del bucle de abonado del Cliente sean compatibles con la instalación o prestación del servicio. En caso de que existiera la imposibilidad técnica, ORANGE CATALUNYA se lo comunicará al Cliente justificando tal incompatibilidad.

Las velocidades de acceso especificadas en las modalidades anteriores se refieren a velocidades máximas alcanzables en la conexión PPPoA. La velocidad en capa IP y, por lo tanto, del acceso a Internet, dependerá en cada momento del tráfico en Internet, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos, ajenos a la voluntad de ORANGE CATALUNYA, asociados a esa red (eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.), así como la calidad de la línea, por lo que no puede garantizarse por ORANGE CATALUNYA, no obstante, ORANGE CATALUNYA invertirá sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad técnicamente posible con relación a la categoría del servicio Internet contratado.

**31.4.- Mantenimiento de la línea.** El Cliente conoce que ORANGE CATALUNYA y/o el Operador de Acceso podrán proceder a la desactivación de su conexión con la red para la realización del mantenimiento de la línea, pruebas o ajustes de forma que se asegure el correcto funcionamiento del acceso. A tal efecto, ORANGE CATALUNYA comunicará al Cliente las fechas y horas en que se podrá proceder a dicha desconexión. ORANGE CATALUNYA hará sus mejores esfuerzos para que la desconexión se realice en aquellas horas que menos perjudiquen al Cliente. En todo caso, cualquier incidencia que afecte al correcto funcionamiento del servicio deberá ser comunicada directamente a ORANGE CATALUNYA a su número de Atención al Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, en el supuesto de que se produjesen averías producidas por causas imputables al Cliente y en consecuencia, el personal del Operador de Acceso o de ORANGE CATALUNYA hubiera de desplazarse para el arreglo de las mismas, ORANGE CATALUNYA podrá repercutir al Cliente aquellas cantidades derivadas de dicha intervención.

En el caso de que el servicio requiera la contratación de una línea telefónica adicional con el Operador de Acceso, el Cliente permitirá el acceso a su domicilio al personal técnico debidamente autorizado para la instalación del punto de terminación de red (PTR). ORANGE CATALUNYA quedará exonerada de toda responsabilidad en el supuesto de que el Operador de Acceso decidiera anular el proceso de provisión tras varios intentos infructuosos de contactar con el Cliente. El Cliente deberá permitir el acceso al personal técnico debidamente identificado para realizar en su caso el mantenimiento general de la línea telefónica soporte del servicio. El Cliente consiente que para la prestación del presente servicio, ORANGE CATALUNYA debe ceder los datos personales del Cliente al Operador de Acceso en la medida que resulte necesario para la correcta prestación del mismo.

**32.- Generalidades.** En caso de discrepancia entre lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, en las Condiciones Específicas de cada Servicio o la Oferta Comercial, prevalecerá en este orden la Oferta Comercial expresamente aceptada por el Cliente, las Condiciones Específicas de cada Servicio y las Condiciones Generales.

Cualquier cláusula o disposición contenida en el presente Contrato que sea o devenga ilegal, inválida, o inexigible, será excluida del mismo modo y será considerada inaplicable en lo que alcance a tal ilegalidad, invalidez o inexigibilidad, pero no afectará o perjudicará a las restantes disposiciones, las cuales permanecerán con plena vigencia y efecto. La renuncia por cualquiera de las partes a las disposiciones del presente Contrato no será vinculante si no se efectuase por escrito. La relación entre las Partes no podrá considerarse como una relación entre socios y nada de lo contenido en el presente Contrato se considerará que constituye una sociedad entre ellos o una fusión de sus activos, pasivos o empresas. Ninguna parte tendrá derecho a vincular a la otra, salvo en lo especialmente previsto en el presente Contrato.

## CARACTERÍSTICAS Y USO DEL SERVICIO CENTRALITA VIRTUAL. INFORMACIÓN AL USUARIO

### CAUSAS DE EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD DE ORANGE CATALUNYA

ORANGE CATALUNYA no se hará responsable por los daños que en su caso, puedan producirse en caso de incumplimiento por el Cliente de los siguientes requisitos:

- Cuando el Cliente disponga del dominio de página web y/o el dominio de cuentas de correo electrónico asociadas a un operador, el Cliente deberá solicitar el correspondiente traslado de dominio a ORANGE CATALUNYA antes del inicio de la prestación del mismo para no perderlo, según lo dispuesto en el formulario de Gestión de dominios o en las condiciones del servicio de Internet.
- Los equipos necesarios para la prestación del Servicio de acceso directo Centralita Virtual (IAD - Integrated Access Device) instalados por ORANGE CATALUNYA en el domicilio del cliente, funcionan con electricidad y por tanto necesitan alimentación eléctrica continuada para su permanente funcionamiento. En caso de corte o avería del suministro eléctrico el servicio Centralita Virtual se interrumpirá, salvo que se dispongan de otras medidas que garanticen la continuidad del servicio eléctrico. Este equipamiento será devuelto a ORANGE CATALUNYA en el momento de la finalización del servicio por cualquier causa.

### INCOMPATIBILIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS

Los siguientes servicios son técnicamente incompatibles con el Servicio de acceso directo Centralita Virtual

- Hilo musical
- Servicio Centrex

No se puede garantizar el funcionamiento de los siguientes servicios:

- Servicios de tarificación que funcionen mediante impulsos de tarificación: cabinas telefónicas...

- Accesos a Internet con conexión a números 908/909 que no sean proporcionados por entidades del grupo France Telecom en España o por Telefónica de España.

No se considerará incumplimiento contractual de ORANGE CATALUNYA y por tanto el Cliente no podrá reclamar daños y perjuicios en estos supuestos

### RECOMENDACIONES E INFORMACIÓN AL CLIENTE

- Si se produce un corte o avería casual o intencionado en el suministro eléctrico del domicilio de instalación del Servicio Centralita Virtual, el funcionamiento del equipamiento instalado (IAD - Integrated Access Device) se interrumpirá y por tanto el servicio telefónico no funcionará durante dicho periodo. Esta circunstancia puede afectar al completo funcionamiento de la alarma de seguridad-antirrobo instalada en su domicilio; por este motivo, ORANGE CATALUNYA le recomienda que para su mayor seguridad, ponga en contacto con el servicio técnico de su empresa de seguridad con el fin de que le proporcione, si no lo tiene instalado, un Backup GSM (mediante telefonía móvil) a la línea telefónica fija o alguna solución equivalente que garantice el permanente funcionamiento de su alarma de seguridad antirrobo a pesar de corte del suministro eléctrico o telefónico en el domicilio.
- En el momento de realizar la portabilidad geográfica para la conservación de su/s número/s de teléfono, cualquier servicio contratado originariamente sobre la línea se dará de baja automáticamente, por ejemplo el ADSL, con independencia del operador que proporcione el servicio.

### CONTRATACIÓN DE EQUIPAMIENTO O ACCESORIOS ADICIONALES. "SOLUCIONES POST PTR".

El Cliente podrá adquirir de ORANGE CATALUNYA de forma estándar varias categorías de equipos, terminales, cableados o accesorios adicionales a la prestación del Servicio Centralita Virtual pudiendo añadirse nuevos equipos para proyectos específicos del Cliente.

La modalidad de contratación de los equipos será por medio de compraventa, acordándose la forma de pago en cada caso. Los precios aparecen en el catálogo general vigente para las Soluciones Post PTR o se fijarán previo estudio individual según las necesidades del Cliente. En el precio de la Oferta se detallarán los precios de ingeniería, instalación, envíos y/o desplazamiento en su caso, añadiendo los impuestos correspondientes. El importe total del mismo será facturado como un concepto adicional a los servicios contratados. La compra se regulará y constituirá bajo las condiciones establecidas en una Oferta específica remitida al Cliente y que deberá devolver a ORANGE CATALUNYA debidamente firmada y sellada por apoderado legal, donde constará al menos, la descripción y precio de los equipos o instalación y en su caso, plazo y lugar de la entrega o instalación, así como las condiciones de mantenimiento, si existieran. ORANGE CATALUNYA realizará en su caso, la instalación de los equipos en la ubicación del Cliente con la configuración básica del servicio acordada. La Oferta dará lugar a un Contrato por la compraventa de las Soluciones Post PTR contratadas. El Cliente firmará el acta de instalación o albarán de entrega en el momento de finalización de la instalación o entrega del pedido. Los equipos no incluirán otros accesorios y/o terminales que aquellos contemplados específicamente en la Oferta; cualquier accesorio o terminal que se requiera adicionalmente será objeto de evaluación y facturación separada.

Los equipos contarán con la garantía comercial ofrecida directamente por el fabricante. El Cliente podrá contratar con el fabricante el mantenimiento de los equipos; en este caso el Cliente es responsable de contactar con el fabricante de los equipos para las tareas de mantenimiento del equipamiento y en caso de incidencias o mal funcionamiento de los mismos. El Cliente no deberá conectar equipos incompatibles, no homologados o manipular o desconectar los equipos conectados al Servicio Centralita Virtual. Podrán ser objeto de facturación adicional aquellos desplazamientos de los técnicos de ORANGE CATALUNYA que fuesen requeridos por el Cliente para reparar cualquier tipo de daño o avería en el Servicio Centralita Virtual causado por culpa o negligencia del Cliente por estas causas.

### TARIFA PLANA (TP). INFORMACIÓN AL USUARIO

La TP se aplicará desde la fecha de activación en la red de la tarifa. La TP no puede ser contratada por entidades cuya base de negocio sea la prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros (plataformas telefónicas/reventa de servicios telefónicos). Cada Tarifa Plana sólo podrá utilizarse por una única línea física o canal y limitada a llamadas de voz, no permitiéndose la utilización de la misma de forma abusiva o excesiva (por ejemplo, llamadas a numeración de Acceso a Internet o entre routers o módems con el fin de llevar a cabo cualquier tipo de transmisión de datos, etc.); en tal caso, ORANGE CATALUNYA está autorizada a proceder a la suspensión del servicio de forma inmediata y en su caso, a la cancelación del mismo y a iniciar las acciones legales que en derecho le puedan corresponder.

Las llamadas a destinos no contemplados en la oferta en cada momento, se facturarán según las tarifas vigentes. La renovación de la TP será mensual y automática, salvo indicación expresa del Cliente con suficiente anticipación al mes en que tendrá efecto.