

Condicions Generals de Prestació de serveis de
Telecomunicacions

1.- Objecte. L'objecte d'aquest contracte és la prestació per part de ORANGE CATALUNYA XARXES DE TELECOMUNICACIONS, S.A. (Orange Business Services), d'ara endavant ORANGE CATALUNYA) a la persona titular (d'ara endavant el Client) dels serveis de telecomunicacions expressament escollits pel Client i detallats en els Annexos de Serveis amb les Condicions Específiques i conforme a les Condicions Generals presents, nivells de qualitat exigits per la normativa vigent aplicable a ORANGE CATALUNYA com a prestador dels serveis i el fulllet o Oferta Comercial amb les tarifes entregats en aquest acte.

Els Serveis podran ser proporcionats per ORANGE CATALUNYA directament o a través de les entitats del grup empresarial al qual pertany ORANGE CATALUNYA o tercers.

2.- Durada del contracte. El present contracte entrarà en vigor el dia de la seva signatura per les Parts i tindrà una durada indefinida, llevat per cancel·lació per qualsevol de les Parts amb un preavís de dos dies hàbils enviat per escrit amb prova de recepció, sense perjudici del compliment de les obligacions assumides en el marc del contracte.

Els serveis de ORANGE CATALUNYA diferents dels telefònics podran tenir una duració mínima que s'especificarà en les Condicions Específiques corresponents o en l'Oferta Comercial o promoció acceptada pel client; en cas de no detallar-se el contrari el període mínim de contractació per a aquest tipus de serveis és d'un (1) any. En cas que el Client sol·liciti la cancel·lació del servei amb caràcter previ a l'activació del mateix, ORANGE CATALUNYA tindrà dret a recuperar els costos raonables d'instal·lació en què hagués incorregut fins a la data de la notificació de cancel·lació. ORANGE CATALUNYA connectarà el servei en el termini màxim que acordi amb el Client, previ l'estudi de viabilitat realitzat per a això per ORANGE CATALUNYA si s'escau. Un cop finalitzat el contracte, el Client haurà d'iniciar el procés de retirada dels seus equips i/o desinstal·lació de continguts, en funció del tipus i modalitat de servei escollida, que no podrà excedir del període d'un mes natural a partir d'aquesta data. La validesa d'aquest contracte quedarà subjecta i condicionada a la prèvia verificació per ORANGE CATALUNYA de les dades i documents aportats pel Client a la signatura del contracte, així com als estudis de viabilitat i/o qüestionaris de requeriments necessaris per a cada servei.

3.- Preu del servei. S'aplicaran les tarifes i descomptes vigents en cada moment per a cada Servei contractat, d'acord amb el pla de preus escollit pel Client, segons el fulllet, promoció concreta o Oferta Comercial acceptada pel Client i que s'adjunta al contracte. La tarifa base del servei de telefonia d'acces indirecte té una "quota mensual de consum mínim" de sis (6) euros, notificada íntegrament en cas de superar-ne l'import amb el consum mensual. Els productes de telefonia i Internet com poden ser abonaments i tarifes planes es facturen en quotes mensuals fixes, les solucions d'Internet amb ADSL es facturen en una quota d'alta (variable en funció de l'equip i capacitat contractada) i quotes mensuals en funció de la capacitat contractada. A les tarifes els seran d'aplicació els impostos vigents en cada moment. Qualsevol modificació de les tarifes serà notificada al Client. Els preus dels serveis de telefonia seran publicats i comunicats a l'Administració i a les Associacions de Consumidors i Usuaris, com a mínim amb deu dies hàbils d'antelació a la seva entrada en vigor. Transcorregut un mes des de la seva publicació i/o notificació sense que s'hagi rebut escrit del Client manifestant-hi oposició, s'entendrà que n'accepta les modificacions.

4.- Facturació i forma de pagament. ORANGE CATALUNYA facturarà, d'acord amb la modalitat escollida pel Client, les quantitats que s'han d'abonar per l'ús del servei. En les factures apareixeran desglossades les quantitats a pagar per cadascun dels serveis amb el detall de cada trucada en el servei de telefonia, conforme a la legislació vigent en cada moment. El detall de les trucades metropolitanes es proporcionarà si el Client ho demana, i suposarà un cost addicional. A més, es desglossaran els descomptes i promocions oferts i aplicats per ORANGE CATALUNYA. El que es disposa en aquest apartat s'entén sense perjudici del dret del Client a rebre una facturació no desglossada quan així ho sol·liciti per mitjà d'un escrit enviat al servei d'Atenció al Client de ORANGE CATALUNYA.

El pagament es realitzarà per domiciliació de les factures en el compte bancari o compte d'estalvi que el Client hagi designat o, si no n'ha designat cap, per transferència o ingress bancari al compte habilitat per a això. La data en que s'ha de fer el pagament es aquella en que l'entitat bancària o d'estalvi en la qual s'ha realitzat la domiciliació rep la notificació amb l'import a abonar pel Client que, en cap cas, no podrà excedir els 30 dies, a comptar des del final del període de facturació. Les factures no pagades en la data prevista per causes no imputables a ORANGE CATALUNYA, tindran la consideració de deute vençut i estaran subjectes a execució immediata. En cas d'execució judicial, ORANGE CATALUNYA podrà aplicar, des de la data en que el pagament s'hauria d'haver fet, un interès de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts percentuals. El mateix interès es produirà en cas que, com a conseqüència d'una reclamació, el Client tingui dret a alguna devolució. En cas d'incompliment del compromís de pagament pel Pagador, si aquest no és el Titular del servei Telefònic (segons el que s'indica a l'anvers), ORANGE CATALUNYA podrà reclamar-ne el pagament al Titular.

5.- Dipòsit de garantia - Límits de crèdit.

5.1. Tant en el moment de la contractació, com en qualsevol moment de la vigència del contracte, i sempre amb base en raons justificades, d'acord amb la legislació vigent en cada moment, ORANGE CATALUNYA podrà sol·licitar al Client la constitució d'un dipòsit de garantia o fiança, en els supòsits següents:

- En el cas que el titular del contracte, o futur Client, hagués deixat impagats un o diversos rebuts, si la morositat persisteix.
- Si el titular del contracte té deutes contrets per un altre o uns altres contractes d'abonament, vigents o no en el moment de la contractació o bé que, d'una manera reiterada s'endarrerissin en el pagament dels rebuts corresponents.
- Titulars de línies que donen servei a equips terminals d'ús públic per a l'explotació per tercers en establiments públics.
- Titulars que prestin serveis de tarificació addicional.

5.2. Es podrà acordar amb el Client l'assignació d'un límit de crèdit, una cop aquest s'assoleixi, i ORANGE CATALUNYA podrà facturar i enviar al cobrament les quantitats que poguessin excedir-lo sense esperar que s'acabi el període de facturació, per tal de no superar aquest límit.

5.3. La constitució d'un dipòsit de garantia haurà de fer-se en efectiu o per mitjà d'un aval bancari, a elecció del Client, i es donarà un termini de 15 dies hàbils per a la seva constitució o si cal, abonament de les quantitats pendents. La quantitat del dipòsit es determinarà segons disposi la legislació vigent en cada moment segons els casos, llevat que s'hagi convingut una quantitat diferent amb el Client, i es procedirà fer-ne la devolució en els termes establerts en la legislació vigent segons els casos.

La no constitució del dipòsit facturarà a ORANGE CATALUNYA per suspendre el servei, donar de baixa el Client o desestimar-ne la sol·licitud d'alta, de conformitat amb la normativa vigent en cada moment.

6.- Suspensió per impagament, suspensió temporal, desconnexió i interrupció definitiva del servei.

6.1. Si el Client no atengués el pagament total o parcial de les quantitats endeudades transcorregut el termini d'un mes des de la presentació a aquest del document de càrrec, i sempre conforme a la legislació vigent en cada moment, ORANGE CATALUNYA quedarà facultada per suspendre el servei amb notificació prèvia i requeriment de pagament al Client amb almenys 15 dies hàbils d'antelació de conformitat amb la legislació vigent. La restricció del servei afectarà els serveis en què s'hagi incorregut en retard en el pagament, i es mantindrà per a les trucades de sortida d'urgència, així com per a les d'entrada, amb excepció de les de cobrament a destinació.

L'impagament del càrrec pels serveis de tarificació addicional, accés a internet o de qualsevol altre diferent del servei de trucades metropolitanes, llarga distància i a mòbils, només donarà lloc a la suspensió d'aquests serveis.

La suspensió del servei no eximeix l'abonat de l'obligació de pagar de les quotes periòdiques fixes corresponents.

6.2. No procedirà la suspensió temporal ni la interrupció del servei telefònic en els casos en que el Client hagi interposat reclamació davant els organismes competents (Juntes Arbitrals de Consum o SETSI) i hagués consignat fefaentment els imports endeudats, i fet entrega del resguard corresponent a ORANGE CATALUNYA. L'import comprendrà la part que correspongui al prestador de serveis de tarificació addicional en concepte de remuneració pel servei prestat.

Tampoc procedirà la suspensió del servei telefònic si el client en paga a ORANGE CATALUNYA l'import, exclosa la remuneració que correspongui als prestadors del servei de tarificació addicional.

6.3. Així mateix, el Client tindrà dret a obtenir la suspensió temporal dels serveis per un període determinat, que no serà de menys d'un mes ni de més de 90 dies per any natural, i ho haurà de sol·licitar amb 15 dies hàbils d'antelació a l'adreça o telèfon indicats en aquest contracte.

6.4. Així mateix el Client tindrà dret a la desconnexió de determinats serveis de tarifes superiors, i en especial, els de trucades internacionals i de tarificació addicional, amb comunicació per escrit en aquest sentit a ORANGE CATALUNYA, que disposarà d'un termini màxim de 10 dies hàbils des de la recepció d'aquest per procedir a la desconnexió, llevat que concorrin en causes imputables al Client que no facin possible procedir-hi en temps i forma. En cas que la desconnexió no es produeixi passats 10 dies hàbils, per causes no imputables al Client, les despeses derivades del servei la desconnexió del qual es va sol·licitar vàlidament seran de càrrec de ORANGE CATALUNYA, a petició prèvia del Client. El Client podrà sol·licitar la desconnexió dels serveis de conformitat amb la legislació vigent a l'adreça o telèfon indicats en aquest contracte.

6.5. L'endarreriment en el pagament per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal del contracte en dues ocasions per demora en el pagament dels serveis corresponents, donarà dret a ORANGE CATALUNYA a la interrupció definitiva del servei i a la corresponent resolució del contracte, amb notificació prèvia al Client amb 15 dies hàbils d'antelació indicant-ne la data en què tindrà lloc.

7. Contractació dels equips. El Client podrà contractar de forma estàndard diverses categories d'equips, en funció de la modalitat del servei contractat, amb la possibilitat d'afegir de nous per a projectes específics. La modalitat de contractació dels equips serà per mitjà de venda o lloguer. En el supòsit que el Client opti per la compra de l'equip, l'import total d'aquest serà facturat com un concepte addicional als serveis contractats. El Client podrà addicionalment contractar el manteniment dels equips amb ORANGE CATALUNYA amb un acord previ en les Condicions Específiques del servei contractat o en l'oferta Comercial; aquest concepte es facturarà addicionalment als serveis contractats. Els equips tindran la garantia legalment establerta. En el supòsit que el Client opti per l'arrendament dels equips, ORANGE CATALUNYA en facturarà cada mes la quota de lloguer com un concepte mensual del servei, llevat que l'arrendament formi part d'un paquet estàndard de serveis contractats per a això pel Client. El Client estarà en tot cas subjecte a les obligacions següents:

- El Client no podrà explotar, traspasar o cedir els equips objecte de la contractació, amb l'obligació de fer-ne ús exclusivament per als fins i en els termes establerts en el contracte.
- El Client no podrà alterar els equips arrendats localitzats en les seves ubicacions així com connectar-hi equips no adequats i/o homologats.
- El Client es compromet al condicionament, amb prou temps i els requisits mínims, incloent-hi entre altres el subministrament elèctric, del local on s'ubicaran els equips, requisits i condicions de condicionament que seran prèviament comunicades per ORANGE CATALUNYA al Client.

El Client es compromet a facilitar l'accés del personal de ORANGE CATALUNYA a l'edifici on es trobi la connexió als efectes d'instal·lació, manteniment i retirada, quan calgui, de les instal·lacions per cancel·lació del servei.

El Client estarà subjecte a totes les obligacions derivades de la llei aplicable i a les contingudes en aquest contracte.

Un cop finalitzat el contracte, el Client haurà de tornar els equips en el termini màxim d'1 mes des de la data de resolució. Per fer-ho possible, facilitarà l'accés necessari al personal de ORANGE CATALUNYA perquè procedeixi a seva retirada.

De la seva banda, ORANGE CATALUNYA assumirà les obligacions següents:

- ORANGE CATALUNYA es compromet a realitzar la instal·lació dels equips en la ubicació del Client, si s'escau, en el termini acordat en la contractació del servei, llevat d'en aquells supòsits en que s'esdevinguin circumstàncies extraordinàries o fora del control de ORANGE CATALUNYA que n'impedeixin la instal·lació en la data abans esmentada, així com en el cas que el Client sol·liciti una modificació o equips addicionals abans de la data prevista per a la instal·lació, ORANGE CATALUNYA es posarà en contacte amb el Client per comunicar-li la nova data d'instal·lació.
- ORANGE CATALUNYA gestionarà, instal·larà, posarà en funcionament i mantindrà els equips per a l'enrutament del tràfic, i garantirà el funcionament correcte del servei.
- ORANGE CATALUNYA es farà càrrec de les despeses d'instal·lació i d'activació del servei, llevat en el supòsit de cancel·lació del servei amb caràcter previ a la instal·lació i activació, i en aquest cas ORANGE CATALUNYA tindrà dret a recuperar els costos de la instal·lació que s'hagi dut a terme fins a la data de notificació de cancel·lació.
- Llevar d'altres condicions de manteniment que acordin les parts, ORANGE CATALUNYA realitzarà totes les intervencions en l'emplaçament del Client en horari laboral (de dilluns a divendres de 9 a 18 hores).

El Client podrà fer servir equips propis per a l'ús de serveis concrets sempre que s'adiquin a les instruccions de ORANGE CATALUNYA, i hauran de ser tècnicament compatibles amb el servei al qual es destinaran i estar aprovats o homologats conforme a la normativa vigent aplicable, essent responsable el Client dels danys o perjudicis causats per l'incompliment del que es disposa en aquesta clàusula.

8.- Secret de les comunicacions. ORANGE CATALUNYA adoptarà les mesures exigides per la legislació vigent per garantir el secret de les comunicacions en el seu trànsit a través de la xarxa de ORANGE CATALUNYA. ORANGE CATALUNYA queda exonerada de qualsevol responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció pel Client o qualsevol tercer de gravacions de converses telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general, de qualsevol acció o omissió no imputable directament a ORANGE CATALUNYA que trenqui el secret de les comunicacions.

Això no obstant, el Client autoritza expressament que es facin gravacions de les converses que mantingui amb el servei d'Atenció al Client de ORANGE CATALUNYA, de les quals serà degudament informat conforme a la normativa vigent.

9.- Protecció de les dades personals. ORANGE CATALUNYA informa el Client de l'existència d'un arxiu automatitzat de dades de caràcter personal creat sota la responsabilitat de ORANGE CATALUNYA, amb la finalitat de realitzar el manteniment i la gestió de la relació contractual amb el Client, així com de les tasques d'informació, enviament de publicitat pròpia o de tercers, promoció, formació, informació, estudis de mercat i comercialització del servei de telecomunicacions i d'activitats relacionades amb aquest. Així mateix, per mitjà d'aquest contracte, ORANGE CATALUNYA requereix el seu consentiment per tractar, juntament amb les seves dades personals, les dades corresponents al seu tràfic i facturació per a la promoció de serveis propis de ORANGE CATALUNYA. Es per això que si no desitja que aquest tractament es produeixi, i de conformitat amb el que s'estableix en la legislació vigent, haurà de comunicar-ho a ORANGE CATALUNYA dins dels mes següent a la subscripció d'aquest contracte, i se li indicarà, que no exercirà aquesta facultat s'entendrà atorgat el seu consentiment, sense perjudici de poder revocar-lo en qualsevol moment. Així mateix s'informa el Client de la facultat que té d'exercir en qualsevol moment els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, i s'haurà d'adreçar a ORANGE CATALUNYA per escrit enviat per correu certificat amb justificat de recepció o qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància fefaent de la recepció per ORANGE CATALUNYA, indicant-hi la sol·licitud realitzada i acompanyada de fotocòpia del CIF/DNI del titular, a l'adreça següent: Gaspar Fàbregas, 81, 08950 Esplugues de Llobregat (Barcelona). Ref. Protecció de dades personals.

ORANGE CATALUNYA informa el Client del caràcter necessari de la complimentació de les dades que figuren en l'imprès d'alta del servei com a tals, sense les quals ORANGE CATALUNYA no podrà prestar el servei, i del caràcter facultatiu d'aquelles de complimentació voluntària. El Client consenteix expressament la cessió de les dades personals a l'empresa France Telecom España, S.A. i al canal de distribuïdors i agents que col·laboren amb ORANGE CATALUNYA en la contractació del servei telefònic, de les dades de caràcter personal contingudes en l'arxiu esmentat. Aquesta cessió només podrà tenir l'objectiu de fer tasques d'informació, formació, promoció i comercialització de serveis de telecomunicacions ofertes per ORANGE CATALUNYA i per a la realització d'una gestió integrada dels productes i serveis del grup France Telecom España. Així mateix el Client autoritza, de conformitat amb la normativa vigent, el tractament de les seves dades de tràfic i facturació per a promocions comercials pròpies. Qualsevol altra utilització de les dades de caràcter personal contingudes en l'arxiu, requerirà el consentiment previ i exprés del Client. Així mateix, la signatura d'aquest contracte suposarà l'acceptació expressa i inequívoca per part del Client perquè ORANGE CATALUNYA pugui si cal remetre-li comunicacions comercials a l'adreça de correu electrònic que faciliti, de conformitat amb el que s'estableix en la Llei de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic (LSSI/CE), sense perjudici del dret del Client a poder revocar el seu consentiment en qualsevol moment posterior enviant un e-mail a: client.es@orange-ftgroup.com, amb indicació a l'Assumpte: "No desitjo rebre e-mails comercials" i les dades del titular.

ORANGE CATALUNYA es compromet al compliment de l'obligació de secret de les dades de caràcter personal i del seu deure de guardar-les i adoptarà les mesures necessàries per evitar-ne l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atenent en tot moment de l'estat de la

tecnologia, conforme al que estableix la normativa vigent aplicable en matèria de mesures de seguretat dels arxius automatitzats que continguin dades de caràcter personal.

10.- Qualitat de Servei. ORANGE CATALUNYA es compromet a prestar el servei d'acord amb els compromisos de qualitat específicament assumits per ORANGE CATALUNYA amb el Client o els objectius compromesos i exigits per l'administració, aplicables a ORANGE CATALUNYA com a prestador del servei de telefonia i d'acord amb el que s'estableix en les Condicions Específiques. El Client estarà obligat a fer un ús raonable del servei, conforme a les possibilitats i finalitats per a les quals està concebut. ORANGE CATALUNYA no assumeix responsabilitats derivades de l'ús incorrecte, fraudulent o per l'incompliment de les condicions contractuals o de la legislació vigent realitzat pel Client o tercers, operadors, companyies de serveis, actes de govern, fenòmens naturals, etc. Tampoc serà responsable ORANGE CATALUNYA en el cas que existixin interrupcions, demores, errors o mal funcionament del servei per causes de força major o que queden fora del control de ORANGE CATALUNYA o degudes a una actuació dolosa o per culpa del Client. ORANGE CATALUNYA no es responsabilitza del funcionament correcte de les instal·lacions i aparells propis del Client (rosetes, cablejats interiors, terminal telefònic, etc.) llevat que la seva venda o instal·lació hagi estat efectuada per ORANGE CATALUNYA, sense perjudici de les garanties i condicions establertes en la normativa aplicable a cada servei.

La possible responsabilitat de ORANGE CATALUNYA pel funcionament dels serveis vindrà determinada per l'acord amb el Client per a la prestació d'aquests serveis i pel temps que duri el seu mal funcionament. En qualsevol cas, en sigui quina en sigui la causa, ORANGE CATALUNYA no assumirà cap responsabilitat per danys llevat que existeixi del provat de ORANGE CATALUNYA i sense perjudici del que estableixen les Condicions Específiques de cada servei contractades pel Client.

El Client és responsable de les despeses en què s'incurri a través de la línia contractada amb ORANGE CATALUNYA. En qualsevol cas s'hauran de complir les especificacions tècniques legalment requerides.

11.- Responsabilitat del Client per ús i continguts. Tant l'accés a Internet prestat per ORANGE CATALUNYA, com l'ús que pugui fer-se de la informació, continguts i/o productes oferts i accessibles a través d'aquest, estarà supeditada a la legalitat vigent i als principis de bona fe i ús lícit per part del Client o usuari, que serà del tot responsable de l'accés i ús. El Client estarà obligat a fer un ús raonable dels serveis, d'acord amb les possibilitats i finalitats per a les quals s'ha concebut. ORANGE CATALUNYA no assumeix responsabilitats, siguin directes o indirectes, subsidiàries, per dany emergent o lucre cessant, derivades del mal ús dels serveis fet pel Client, o tercers, essent el Client, en tot cas, el responsable de les despeses en què s'incurri a través de la línia contractada amb ORANGE CATALUNYA. Queda prohibit amb caràcter general qualsevol tipus d'actuació en perjudici de ORANGE CATALUNYA o de tercers. ORANGE CATALUNYA no serà en cap cas responsable de la informació o continguts que es comuniquin, allotgin, transmetin o exhibeixin a través dels serveis d'Internet prestats per ORANGE CATALUNYA. Així mateix ORANGE CATALUNYA tampoc serà responsable de les còpies o mal ús que tercers facin de qualsevol contingut titularitat del Client i sobre el qual tingui algun dret per a la comunicació pública en el mitjà Internet a efectes d'aquest contracte. Es considerarà terminantment prohibit l'ús d'Internet a través dels serveis prestats per ORANGE CATALUNYA amb objectius il·legals o no autoritzats, i en concret amb caràcter no exhaustiu: qualsevol forma de violació dels drets de tercers (dret a la intimitat, a l'honor, a la pròpia imatge, al secret en les comunicacions, a la propietat intel·lectual i industrial, de protecció de dades, etc.); publicar, divulgar, anunciar o distribuir qualsevol material, assumpte o informació amb continguts il·legals, abusius, difamatoris, enganyosos, en contra de la moral o l'ordre públic; incloure o introduir qualsevol tipus de virus informàtic, arxius defectuosos, o qualsevol altre software o programa informàtic que pugui provocar danys o alteracions no autoritzades dels continguts, programes o sistemes accessibles a través d'aquests serveis; alterar o intervenir per mitjans fraudulents, pàgines Web personals o correus electrònics d'altres usuaris sense la seva autorització, així com enviar correus electrònics amb caràcter massiu i/o repetitiu ("spam"); utilitzar de forma indeguda o inadequada respecte del funcionament normal i finalitzat de tots aquells serveis que puguin prestar-se com ara àrees de xat, net meetings, grups de notícies, fòrums, etc. En cas d'incompliment del que s'estableix aquí, ORANGE CATALUNYA podrà, amb exclusiu criteri i sense que això doni lloc a cap indemnització, suspendre de manera immediata la prestació dels serveis i, si cal, retirar els continguts il·legals. El Client consenteix expressament que quan la llei ho prevegi o davant reclamació fundada de tercer, ORANGE CATALUNYA podrà revelar les dades, personals o no, del Client a les autoritats o al tercer reclamant perquè puguin iniciar-se les accions que en Dret procedeixin.

12.- Drets de propietat intel·lectual i industrial i utilització de la informació. El Client declara conèixer i garanteix que la informació que es comuniqui públicament a Internet, així com qualsevol altre contingut, producte o dades a les quals accedeix, estan protegits per Copyright, drets d'autor i de propietat intel·lectual i industrial. Així mateix declara i garanteix disposar dels drets i autoritzacions pertinents per a la comunicació pública d'aquests continguts i informació a Internet a efectes d'aquest contracte i annexos de Condicions Específiques, i ha de complir les obligacions, condicions o llicències que calguin per a l'ús i instal·lació dels programes o productes als quals té accés a través dels serveis prestats per ORANGE CATALUNYA. La prestació dels serveis contractats no implicarà en cap cas la cessió, renúncia o transmissió, total o parcial, d'aquests drets. Per tot això, el Client serà del tot responsable si fa servir, altera, explota, distribueix, copia i/o reproduïx, totalment o parcialment, aquesta informació o continguts amb fins lucratis o en benefici de tercers, llevat que tingui autorització expressa del titular dels drets. ORANGE CATALUNYA no serà responsable del contingut de les informacions a les quals el Client tingui accés a través dels serveis d'Internet contractats. El Client es compromet a fer servir la informació exclusivament per a ús personal i a no explotar comercialment els serveis als quals té accés directament o indirectament, o els resultats obtinguts gràcies a la utilització del servei. ORANGE CATALUNYA pot facilitar al Client claus d'accés als serveis i identificatius, reservats únicament i exclusivament per a aquest, i que per això són de caire estrictament confidencial. El Client prendrà totes les mesures adients per mantenir el caràcter confidencial de la clau, per la qual cosa ORANGE CATALUNYA no es fa responsable de les conseqüències de la utilització del codi per terceres persones no autoritzades, o de l'ús indegut realitzat per tercers, ni tan sols en cas de robatori o pèrdua. Si en algun moment el Client considera que la clau ha perdut el caràcter indispensable de confidencialitat, n'haurà de sol·licitar a ORANGE CATALUNYA el canvi.

13.- Reclamacions i Comunicacions. El Client podrà adreçar-se en qualsevol moment al telèfon del servei d'Atenció al Client de ORANGE CATALUNYA que consta en l'anvers d'aquest contracte, encara que determinades comunicacions, per importància i seguretat, amb indicació prèvia al Client, s'hauran de fer per escrit. Les reclamacions sobre el funcionament, preu, facturació, qualitat de servei i qualsevol altra qüestió referent a la prestació del servei podran plantejar-se al telèfon del servei d'Atenció al Client i/o adreçar-se per escrit a ORANGE CATALUNYA en el termini d'un mes des del moment en què es tingui coneixement del fet que les motiva a l'adreça següent: Orange Catalunya, Director d'Atenció al Client, carrer Gaspar Fàbregas, 81, 08950 Esplugues de Llobregat (Barcelona); i al telèfon d'Atenció al Client 902 789 789. ORANGE CATALUNYA comunicarà al Client el número de referència donat a la reclamació, queixa o incidència plantejada, i el Client tindrà dret, en aquest cas, a sol·licitar un document que n'acrediti la presentació i contingut. Formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut resposta satisfactòria de ORANGE CATALUNYA en el termini d'un mes, podrà apel·lar als organismes competents com són les Junttes Arbitrals de Consum o bé en el cas de no sotmetre per qualsevol de les parts a les Junttes Arbitrals, el Client podrà adreçar-se a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i a la Societat de la Informació (SETS) en el termini de tres mesos des de la resposta de ORANGE CATALUNYA o la finalització del termini per respondre. El Client podrà presentar la seva reclamació davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions (SETS) en el termini dels tres mesos següents a la notificació de la no acceptació de l'arbitratge, sempre que hagi plantejat la sol·licitud d'arbitratge en el termini dels tres mesos següents a la resposta de ORANGE CATALUNYA o a la finalització del termini per respondre.

14.- Cessió a tercers. Aquest contracte és personal i només pot cedir-se amb consentiment escrit de totes dues parts. Això no obstant, ORANGE CATALUNYA queda facultada per cedir-lo a qualsevol de les entitats que formen part del seu grup d'empreses (Grup France Telecom Espanya) i l'objecte social de les quals sigui la prestació de serveis de telefonia o telecomunicacions, prèvia comunicació al Client. Passats quinze dies hàbils des de la comunicació sense que s'hagi rebut escrit del Client manifestant-hi oposició i per tant la seva voluntat de resoldre el contracte, s'entendrà que n'accepta la cessió.

15.- Resolució del contracte. A més de per les causes previstes anteriorment tant per demora de pagament per part del Client, com per la reiteració de la suspensió temporal del servei per demora de pagament del Client, podrà quedar també resolt en el cas que el Client no hagi

tornat firmada una còpia del contracte dins dels trenta dies naturals següents a la seva recepció, per la pèrdua del títol habilitant de ORANGE CATALUNYA per a la prestació del servei per qualsevol causa, així com per la declaració de concurs que impedeixi la normal execució de l'objectiu del contracte, o cessament en les activitats pròpies de l'objecte social, amb relació a una de les parts del contracte, o per incompliment greu del Client de les obligacions que es deriven del contracte, inclosos el mal ús o ús abusiu que pogués fer del servei. En qualsevol d'aquests casos, el Client no tindrà dret a cap indemnització, llevat en cas d'actuació dolosa o negligència greu de ORANGE CATALUNYA. La resolució del contracte no exonerarà el Client del pagament dels serveis utilitzats fins al moment de la resolució o de les indemnitzacions per danys i perjudicis que pogués correspondre a la part no incomplidora. El Client podrà sol·licitar la cancel·lació dels serveis de Dades i Internet en qualsevol moment, sense perjudici del que es disposa en la clàusula Duració, per mitjà d'una notificació escrita amb prova de recepció.

16.- Legislació aplicable. Aquest contracte podrà ser modificat d'acord amb la normativa aplicable; abans s'haurà de posar a disposició dels clients i les modificacions en coneixement públic. Passats quinze dies des de la seva publicació sense haver rebut escrit del client que manifesti la seva voluntat de resoldre'l, s'entendrà que n'accepta les modificacions. El Client contracta amb ORANGE CATALUNYA amb subjecció al règim que en cada moment estableixi la normativa vigent a l'Estat espanyol per a la prestació del servei de telefonia i telecomunicacions. Ambdues parts se sotmeten, sempre que sigui possible d'acord amb la legislació vigent, a la jurisdicció dels Tribunals de la ciutat de Barcelona.

17.- Confidencialitat. El Client assegurarà la confidencialitat de totes les informacions contingudes en els documents enviats per ORANGE CATALUNYA (exclosos les que abans ja formen part del domini públic) a les quals hagi pogut tenir accés el Client amb motiu de la signatura i execució d'aquest contracte, incloent-hi les Ofertes Comercials de Serveis, durant la seva vigència i un cop s'hagi acabat.

18.- Modificació del contracte. Aquest contracte podrà ser modificat d'acord amb la normativa aplicable; abans s'haurà de posar a disposició dels clients i les modificacions en coneixement públic. Passat un mes des de la publicació de les modificacions sense que s'hagi rebut escrit del Client que manifesti la seva voluntat de resoldre'l, s'entendrà que n'accepta les modificacions.

19.- Generalitats. En cas de discrepància entre el que es disposa en les Condicions Generals, en les Condicions Específiques de cada servei o l'Oferta Comercial, prevaldrà per aquest ordre l'Oferta Comercial expressament acceptada pel Client, les Condicions Específiques de cada servei i les Condicions Generals. Qualsevol clàusula o disposició continguda en aquest contracte que sigui o esdevingui il·legal, invàlida, o inexecutable, serà exclosa de la mateixa manera i serà considerada inaplicable en allò que afecti aquesta il·legalitat, invalidesa o inexecutable, però no afectarà o perjudicarà la resta de disposicions, que hi romanaran amb plena vigència i efecte. La renúncia per qualsevol de les parts a les disposicions d'aquest contracte no serà vinculant si no es fa per escrit. La relació entre les Parts no podrà considerar-se com una relació entre socis i res del que conté aquest contracte es considerarà constituït d'una societat entre ells o una fusió dels seus actius, passius o empreses. Cap part tindrà dret a vincular l'altra, llevat d'en allò previst especialment en aquest contracte.

Condicions Específiques de Prestació del servei de Telefonia d'Accés Indirecte per a la seva informació

1. Definició. El servei telefònic indirecte permet al Client cursar trucades a través de la xarxa seleccionada per ORANGE CATALUNYA (accés 1052-France Telecom España, S.A.), a partir d'una línia telefònica fixa contractada amb un altre operador.

2. Àmbit de cobertura. En la data de contractació, poden cursar-se des d'un telèfon fix: trucades metropolitanitànes, provincials, interprovincials i internacionals a un altre telèfon fix i trucades a un telèfon mòbil. Qualsevol altra prestació addicional es comunicarà oportunament al Client, de manera que conegui en cada moment les prestacions operatives del servei.

3. Modalitats d'accés. El Client accedeix al servei de ORANGE CATALUNYA amb el prefix 1052 en iniciar cada trucada o a través de la modalitat automàtica "Preassinació", d'acord amb les condicions establertes en la sol·licitud d'aquesta facilitat anomenada "Marcació Directa" o "Preselecció".

4. Duració del contracte. El servei es contracta per un termini indefinit, el Client tindrà dret a resoldre en qualsevol moment aquest contracte si ho comunica, prèviament i per escrit de forma feaent, a ORANGE CATALUNYA amb una antel·lació mínima de 2 dies hàbils; aquest contracte també es podrà resoldre en els casos previstos per les Condicions Generals. En el cas que el Client doni de baixa la(s) línia(s) contractada(s) amb el seu operador local tindrà la obligació d'informar per escrit a ORANGE CATALUNYA amb un preavis de cinc dies hàbils. Si no ho farà podrà ser considerat responsable subsidiari de les despeses en què altres usuaris poguessin incórrer per l'ús d'aquesta(s) línia(s).

5. Termini d'activació. ORANGE CATALUNYA activarà el servei en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la sol·licitud.

6. Modificacions per raons tècniques. En tot cas, ORANGE CATALUNYA tindrà dret, sense que existeixi cap indemnització al Client per aquests conceptes, a introduir tants canvis en els sistemes, instal·lacions i numeració del Client siguin exigits per l'organització i/o necessitats tècniques del servei, havent de fer en aquests casos una comunicació prèvia al Client.

7. Qualitat del servei indirecte.

7.1. Es considerarà interrupció del servei indirecte a efectes d'indemnització, la caiguda absoluta d'aquest per causes imputables a ORANGE CATALUNYA. En aquest cas, ORANGE CATALUNYA indemnitzarà l'abonat, en la factura corresponent al període immediat al considerat i quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització per import superior a 1 euro, amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dues següents:

a) La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En caso d'una antiguitat de menys de tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.

b) Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel seu temps de duració.

7.2. No serà d'aplicació el que disposa l'apartat anterior quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents: a) Causes de força major. b) Incompliment greu pel Client de les condicions contractuals, especialment en cas de frau o mora en el pagament que donarà lloc a la suspensió legal del servei. c) Pels danys produïts a la xarxa per culpa de la connexió pel Client d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent. d) Incompliment del Codi de Conducta per part del prestador de serveis de tarifació addicional (PST) quan el contracte es correspongui amb aquest servei.

7.3. Quan la interrupció sigui per causes de força major, ORANGE CATALUNYA indemnitzarà el Client amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del tràfic, prorratejada pel temps que hagi durat la interrupció.

7.4. Si és el Client qui sol·licita la suspensió temporal del servei d'acord amb la Condició General 6.3, es deduirà de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps afectat.

Nota Tarifa Plana de Veu (TP)

Tarifa no vàlida per a empreses la base de negoci de les quals sigui la prestació de serveis de telecomunicacions (plataformes telefòniques, revendes de serveis telefònics). Cada Tarifa Plana només podrà utilitzar-se per una única línia física o canal. La Tarifa és limitada a trucades de veu, i no es permet la seva utilització de manera abusiva o excessiva (per exemple, trucades a numeració d'Internet o entre routers o mòdems per a la transmissió de dades). Per contractar aquesta Tarifa, és necessari contractar també el servei de "Preassignació" o "Marcació Directa" de ORANGE CATALUNYA en les condicions que estableix la legislació vigent.

Condicions Específiques de Prestació del servei d'Accés a Internet i Solucions Internet

1.- Definició.- La prestació del servei d'Accés a Internet i Solucions Internet permet al Client l'accés a Internet per mitjà de diferents tecnologies d'accés (RTC, RDSI i ADSL), així com triar diverses categories de serveis de valor afegit, segons triï el Client, a les quals els seran d'aplicació les Condicions Generals i Específiques i l'Oferta Comercial expressament triada pel Client.

L'accés a Internet per mitjà de la tecnologia ADSL es prestarà en les zones geogràfiques on estigui disponible segons la cobertura ADSL i sigui subministrat per ORANGE CATALUNYA, que serà comunicat amb antelació al Client. Algunes modalitats del servei poden requerir un estudi previ de viabilitat de la línia.

El servei de *Tarifa plana Global* inclou conjuntament tant el servei de veu com l'accés a Internet amb una quota fixa mensual.

2.- Duració.- Sense perjudici de la duració indefinida del contracte de serveis de ORANGE CATALUNYA, els serveis que inclouen l'accés a Internet per mitjà de la tecnologia ADSL tenen una duració inicial d'un (1) any a comptar des de la seva activació efectiva; si el Client sol·licita la baixa en el servei d'accés a Internet en la modalitat ADSL abans d'haver transcorregut el període mínim d'un any des de la seva activació efectiva, ORANGE CATALUNYA podrà reclamar al Client l'abonament d'una penalització per import equivalent a la promoció concreta de què hagués gaudit al començament del servei o les quotes mensuals pendents fins a l'acabament del període mínim de contractació, segons la promoció contractada pel Client.

3.- Requisits tècnics.- Per a la utilització de l'accés a Internet en qualsevol modalitat de ADSL el Client ha de complir uns requisits tècnics mínims, el compliment dels quals es considera condició essencial i necessària per a la prestació correcta del servei. Tots els requisits hauran de ser verificats pel Client abans de la contractació de l'accés ADSL:

(i) *L'equip informàtic del Client haurà de satisfer les característiques mínimes següents:* Pentium 100 Mhz o superior o Power PC per a Mac. Disponibilitat de Port USB per al mòdem i de Tarjeta Ethernet amb Interfície RJ-45, per al router. 32 MB de memòria RAM o superior i CD-ROM del sistema operatiu del seu PC. Sistemes operatius compatibles: Windows 98, 2000, XP i ME, i qualsevol altre que es comuniqui en un futur.

(ii) *L'accés telefònic del Client haurà de satisfer les característiques següents:* Alta en una línia telefònica analògica RTB amb Telefònica de Espanya, S.A. Aquesta línia telefònica bàsica ha d'estar connectada a una central amb cobertura ADSL viable per a la prestació de l'ADSL. La línia telefònica no podrà servir de base a cap servei incompatible amb el servei ADSL com són: servei teletax (teletarifació per mitjà d'impulsos de 12Khz); fil musical; servei Novacom (RDSI); servei TRAC (Telefonia Rural d'accés Cel·lular); línies de backup, circuits llogats (Frame Relay, IP Bàsic); servei de Xarxa Delta; Extensions de centraleta; Ibercom, així com qualsevol altre que en un futur es puguin considerar incompatibles.

(iii) *Altres requisits tècnics necessaris per a la utilització del servei ADSL:* Un element de filtratge de senyals que permeti l'ús compartit del parell de coure entre les comunicacions telefòniques i l'accés ADSL o un mòdem o router ADSL que compleixi els requisits mínims especificats per la normativa vigent i acceptats per ORANGE CATALUNYA. ORANGE CATALUNYA proporcionarà al Client l'equipament ADSL, o en règim de compravenda, o bé en règim d'arrendament, en funció de la modalitat de servei o oferta concreta contractada pel Client.

4.- Obligacions del Client.- Són obligacions del Client, a més de les establertes en les Condicions Generals del servei, les següents:

a) *Permetre, si cal, l'entrada,* una vegada que s'hagi determinat la data i hora corresponent, del personal del servei tècnic, degudament acreditat i identificat, a las instal·lacions i equips informàtics del Client en què calgui operar per poder prestar el servei d'una manera adequada, tant tasques d'instal·lació, resolució, assistència tècnica, manteniment, com qualsevol altra que, a judici de ORANGE CATALUNYA o contractada pel Client, calgui.

b) *Utilitzar el servei d'ADSL amb respecte i compliment estricte del que estableixen les Condicions Generals i aquestes Condicions Particulars,* tot seguint les instruccions de configuració del mòdem / router ADSL i/o dels Microfiltres del CD de configuració i de la documentació, ambdós inclosos en el pack lliurat per ORANGE CATALUNYA. Fer un ús correcte dels serveis, un ús raonable del servei respectant el principi de bona fe i amb respecte a la legalitat vigent, a la moral, a l'ordre públic, als bons costums, als drets de tercers

o de la mateixa ORANGE CATALUNYA i el seu grup empresarial, així com el que contenen aquestes Condicions Particulars i les condicions generals.

c) *La guarda i custòdia de claus d'accés:* d'acord amb les característiques tècniques del servei concret, ORANGE CATALUNYA pot facilitar al Client claus d'accés als serveis i identificatius, reservats únicament i exclusivament per a aquest, i que per això tenen caràcter estrictament confidencial: codi client (login) i/o una contrasenya (password), com qualsevol altre sistema de xifrat o d'identificació del Client usuari per utilitzar el servei concret. El Client té el deure de guarda i custòdia d'aquestes claus o contrasenyes, per la qual cosa les haurà de mantenir en la confidencialitat més estricta i absoluta. El Client prendrà totes les mesures convenients per mantenir el caràcter confidencial de la clau; en conseqüència el Client serà el responsable únic i exclusiu pels danys, despeses per ús del servei per tercers i conseqüències que puguin derivar-se de la pèrdua, robatori, revelació a tercers, o trencament de les obligacions de guarda i custòdia que hagi assumit. Si en algun moment el Client considera que la clau ha perdut el caràcter indispensable de confidencialitat, en sol·licitarà a ORANGE CATALUNYA el canvi.

El Client serà el responsable únic i exclusiu dels danys que puguin produir-se per culpa d'incompliments de la legislació o de les obligacions assumides pel Client en virtut d'aquestes Condicions. En conseqüència el Client protegirà i mantindrà indemne ORANGE CATALUNYA contra qualsevol reclamació judicial o extrajudicial que tingui relació amb incompliments del que disposen aquestes Condicions, o la legislació vigent, així com amb qualsevol despesa, dany, càrrega o obligació de ORANGE CATALUNYA o de tercers, amb causa en l'incompliment.

La falta d'exercici per part de ORANGE CATALUNYA de qualsevol dret o disposició continguts en aquest document no hi constituirà una renúncia, llevat reconeixement escrit i exprés per part seva.

5.- Garanties i opcions postvenda de l'equipament ADSL.

(a) *Garantia.* Sense perjudici de les condicions concretes de manteniment que hagin pactat les parts, la garantia cobrirà les faltes de conformitat de l'equipament respecte al Contracte que es manifestin en un termini de dos anys des del lliurament en el cas que la venda sigui d'equips nous. En cap cas la garantia cobrirà la falta de conformitat de l'equipament provocada per un mal ús o falta de diligència per part del Client. En cap cas la garantia consistirà en la devolució del preu pagat pel Client. La recollida i lliurament de l'equipament per reparar-lo o substituir-lo en aplicació de la garantia es faran sense cap càrrec per al Client en el mateix domicili on es va lliurar. No s'inclouen en la garantia fallades de connexió per manipulació de qualsevol dels elements de l'equipament ADSL, ni per configuració del mòdem ADSL, router o dels Microfiltres sense haver seguit les instruccions contingudes en el Pack. Els fabricants no poden garantir que els mòdems o routers siguin compatibles amb un altre software i/o hardware que pugui estar instal·lat en l'ordinador del Client, de manera que pugui interferir amb la configuració, requeriments, funcionament i/o prestacions de les modalitats ADSL contractades, ni es garanteix la seva funcionalitat correcta o de qualsevol altre software i/o hardware en aquests casos.

6.- Baixa dels serveis.- En relació amb els serveis conjunts de telefonia, accés a Internet i solucions Internet oferts en aquest contracte, el Client podrà cursar la baixa dels serveis contractats per mitjà d'escrit adreçat a ORANGE CATALUNYA amb fotocòpia del DNI, CIF o document equivalent, segons el que preveuen les Condicions Generals i Específiques de telefonia a Internet, amb indicació del tipus de baixa que sol·licita en els termes que tot seguit s'especificuen:

- **Baixa total en el servei de Tarifa Plana Global:** la baixa en el servei de Tarifa Plana Global o en el servei de Telefonia implica tant el cessament del servei telefònic d'accés indirecte com el cessament del servei ADSL d'accés a Internet. Referent a la baixa del servei d'accés a Internet ADSL, s'aplicarà el que disposa la clàusula Duració d'aquestes condicions específiques, si aquesta es produeix abans de l'acabament del període d'un any des de la seva activació efectiva.
- **Baixa en el servei ADSL d'accés a Internet:** La baixa en el servei d'accés a Internet no implica necessàriament la baixa en el servei telefònic. El Client haurà de comunicar la seva intenció de continuar gaudint del servei telefònic que estarà subjecte a les Condicions Generals i Específiques de ORANGE CATALUNYA del servei de telefonia d'accés indirecte, i a les tarifes estàndard en vigor en cada moment. En aquest cas s'aplicarà el que disposa la clàusula Duració d'aquestes condicions, si aquesta es produeix abans de l'acabament del període d'un any des de la seva activació efectiva.

Per la seva banda ORANGE CATALUNYA podrà donar per resolta la part de la prestació del servei d'accés a Internet ADSL contractada, en qualsevol dels supòsits següents:

- Canvi de domicili del Client.
- Comunicació de baixa rebuda per part de Telefònica de Espanya (TESAU) per baixa en el servei telefònic o per canvi de domicili. Això no obstant, el Client es compromet expressament en aquests supòsits a comunicar a ORANGE CATALUNYA aquests fets en el mateix moment en què ho faci a TESAU per mitjà de la comunicació escrita adient acompanyada d'una còpia del DNI/CIF o equivalent i signatura manuscrita. En cas contrari, ORANGE CATALUNYA declina qualsevol responsabilitat de possibles perjudicis causats com a conseqüència d'aquesta falta de comunicació.