

Condiciones Generales de Prestación de Servicios de
Telecomunicaciones

1.- Objeto. El objeto del presente contrato es la prestación por parte de ORANGE CATALUNYA XARXES DE TELECOMUNICACIONES, S.A. (en adelante ORANGE CATALUNYA) a la persona titular (en adelante el Cliente) de los servicios de telecomunicaciones expresamente elegidos por el Cliente y detallados con sus Condiciones Específicas y de acuerdo a las presentes Condiciones Generales, niveles de calidad exigidos por la normativa vigente aplicable a ORANGE CATALUNYA como prestador de los servicios, y el folleto u Oferta Comercial con sus tarifas entregadas en este acto.

Los Servicios podrán ser proporcionados por ORANGE CATALUNYA directamente o a través de las entidades del grupo empresarial al que pertenece ORANGE CATALUNYA o terceros.

2. Duración del Contrato. El presente contrato entrará en vigor el día de su firma por las Partes y tendrá una duración indefinida, salvo cancelación por cualquiera de las Partes con un preaviso de dos días hábiles enviado por escrito con prueba de recepción, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones asumidas en el marco del presente contrato.

Los servicios de ORANGE CATALUNYA, distintos de los telefónicos podrán tener una duración mínima que se especificará en sus correspondientes Condiciones Específicas o en su caso, en la Oferta Comercial o promoción aceptada por el cliente, en caso de no detallarse lo contrario el periodo mínimo de contratación para este tipo de servicios es de (1) un año. En caso de 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 cancelación. ORANGE CATALUNYA conectará el Servicio en el plazo máximo que acuerde con el Cliente, previo el estudio de viabilidad realizado a tal efecto por ORANGE CATALUNYA si procede. 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.

3. Precio del Servicio. Se aplicarán las tarifas y descuentos en vigor en cada momento para cada Servicio contratado, conforme al plan de precios elegido por el Cliente, según el Folleto, concreta promoción u Oferta Comercial aceptada por el Cliente y que se adjunta al presente contrato. La tarifa base del servicio de telefonía de acceso indirecto tiene una "cuota mensual de consumo mínimo" de seis (6) euros, bonificada en su totalidad en caso de superar dicho importe con el consumo mensual. Los productos de telefonía e Internet tales como Bonos y Tarifas Planas se facturan mediante cuotas mensuales fijas, las soluciones de Internet con ADSL se facturan mediante una cuota de alta (variable en función del equipo y capacidad contratada) y cuotas mensuales en función de la capacidad contratada. A las tarifas las 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 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. Transcurridos un mes desde la publicación y/o notificación de las mismas sin que se haya recibido escrito del Cliente manifestando su oposición, se entenderá que acepta las modificaciones.

4.- 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; ello 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.

5.- Depósito de garantía - Límites de crédito.

5.1. 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:

- 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.
- Si el titular del contrato tuviera contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en el momento de la contratación o bien que, de modo reiterado, se retrase en el pago de los recibos correspondientes.
- Titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.
- Titulares que presten servicios de tarificación adicional.

5.2. 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.

5.3. 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.

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

6.1. 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 siempre de acuerdo a la legislación vigente en cada momento, ORANGE CATALUNYA quedará facultada para suspender el servicio previa notificación y requerimiento de pago al Cliente con al menos 15 días hábiles de antelación de conformidad con la legislación vigente. 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 otro distinto de los servicios de llamadas metropolitanas, larga distancia y a móviles, sólo 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.

6.2. 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 SETS) 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.

6.3. 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.

6.4. 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 concurren causas imputables al Cliente que no hubiesen 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.

6.5. 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.

7. Contratación de los equipos. El Cliente podrá contratar de forma estándar varias categorías de equipos, en función de la modalidad del servicio contratado, pudiendo añadirse nuevos equipos para proyectos específicos. La modalidad de contratación de los equipos será por medio de venta o alquiler. En el supuesto de que el Cliente opte por la compra del equipo, el importe total del mismo será facturado como un concepto adicional a los servicios contratados. El Cliente podrá adicionalmente contratar el mantenimiento de los equipos con ORANGE CATALUNYA previo acuerdo en las Condiciones Específicas del servicio contratado o en la Oferta Comercial; este concepto se facturará adicionalmente a los servicios contratados. Los equipos tendrán la garantía legalmente establecida. En el supuesto de que el Cliente opte por el arrendamiento de los equipos, 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:

- El 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 del local donde vayan a ubicarse los equipos con el tiempo suficiente y los requisitos mínimos, incluyendo entre otros el suministro eléctrico, requisitos y condiciones de acondicionamiento que serán previamente comunicados 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 de las instalaciones, en su caso, 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 un 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.

• Salvo otras condiciones de mantenimiento que acuerden las partes, ORANGE CATALUNYA realizará todas sus intervenciones en el emplazamiento del Cliente en horario laboral (de lunes a viernes de 9 a 18 horas)

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.

8.- 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.

9.- Protección de los datos personales. ORANGE CATALUNYA informa al Cliente de la existencia de 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, envío de publicidad propia o de terceros, promoción, formación, información, estudios de mercado y comercialización del servicio de telecomunicaciones y de actividades relacionadas con el mismo. Asimismo, por medio del presente Contrato, ORANGE CATALUNYA requiere su consentimiento para tratar, junto con sus datos personales, los datos correspondientes a su tráfico y facturación para la promoción de servicios propios de ORANGE CATALUNYA. Es por ello, que si no desea que este tratamiento se produzca, y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, deberá proceder a su comunicación a ORANGE CATALUNYA dentro del mes siguiente a la suscripción del presente Contrato, significándole, que no ejercida dicha facultad se entenderá otorgado su consentimiento, sin perjuicio de poder revocar el mismo en cualquier momento. Asimismo se informa al Cliente de su facultad de ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición debiendo dirigirse a ORANGE CATALUNYA mediante escrito enviado por correo certificado con acuse de recibo o cualquier otro medio que permita tener constancia fehaciente de la recepción por ORANGE CATALUNYA, indicando la solicitud realizada y acompañando fotocopia del CIF/DNI del titular, a la siguiente dirección: Gaspar Fàbregas 81, 08050 Esplugues de Llobregat. Ref. Protección de datos personales.

ORANGE CATALUNYA informa al Cliente del carácter necesario de la cumplimentación de los datos que figuran en el impreso de alta del servicio como tales, sin los cuales ORANGE CATALUNYA no podrá prestar el Servicio y del carácter facultativo de los que figuran como de cumplimentación voluntaria. El Cliente consiente expresamente la cesión de sus datos personales a la empresa France Telecom España, S.A. y, en su caso, al canal de distribuidores y agentes que colaboren con ORANGE CATALUNYA en la contratación del servicio telefónico, de los datos de carácter personal contenidos en el mencionado fichero. Dicha cesión sólo podrá tener la finalidad de realizar labores de información, formación, promoción y comercialización de servicios de telecomunicaciones ofrecidos por ORANGE CATALUNYA y para la realización de una gestión integrada de dichos productos y servicios. 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" y los datos del titular.

ORANGE CATALUNYA 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, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente aplicable en materia de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

10.- Calidad de Servicio. ORANGE CATALUNYA se compromete a prestar el Servicio conforme a los compromisos de calidad específicamente asumidos por ORANGE CATALUNYA con el Cliente o, en su caso, los objetivos comprometidos y exigidos por la Administración, aplicables a ORANGE CATALUNYA como prestadora del servicio de telefonía y conforme a lo establecido en las Condiciones Específicas. 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, salvo que exista culpa o dolo probado de ORANGE CATALUNYA y sin perjuicio de lo que establezcan en su caso las Condiciones Específicas de cada Servicio contratado por el Cliente.

El Cliente es responsable de los gastos en que se incurra a través de la línea contratada con ORANGE CATALUNYA. En cualquier caso deberá cumplir con cuantas especificaciones técnicas sean legalmente requeridas.

11.- 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, estarán supeditados a la legalidad vigente y a los principios de buena fe y uso lícito 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 incurra 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 público; 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 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 dé 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 del Cliente, personales o no, a las Autoridades o al tercero reclamante al objeto de que se puedan ejercitar las acciones que en Derecho procedan.

12.- 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.

13.- 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 podrán plantearse al teléfono del Servicio de Atención al Cliente y/o 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, Servicio de Atención al Cliente, calle Gaspar Fàbregas 81, 08950 Esplugues de Llobregat y en el teléfono de Atención al Cliente 902 789 789. 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 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, el Cliente podrá dirigirse 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.

14.- Cesión a terceros. Este contrato es personal y sólo 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.

15. Resolución del contrato. Además de por las causas previstas anteriormente, tanto por mora de pago por parte del Cliente como por la reiteración de la suspensión temporal del servicio por mora de pago del Cliente, 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, o 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 pudieran 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.

16.- 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 sin 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.

17.- Confidencialidad. El Cliente asegurará la confidencialidad de todas las informaciones contenidas en los documentos enviados por ORANGE CATALUNYA (excluidas aquellas que formen parte previamente del dominio público) a las que haya podido tener acceso el Cliente con ocasión de la firma y ejecución del presente contrato, incluyendo las Ofertas Comerciales de Servicios, durante la vigencia del mismo y una vez haya terminado dicho Contrato.

18.- 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. Transcurrido un mes desde la publicación de las mismas sin que se haya recibido escrito del Cliente manifestando su voluntad de resolver el contrato, se entenderá que acepta las modificaciones.

19.- Generalidades. En caso de discrepancia entre lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, en las Condiciones Específicas de cada Servicio o la Oferta Comercial, prevalecerán 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.

Condiciones Específicas de Prestación del Servicio de Telefonía de Acceso Indirecto para su información

1. Definición. El servicio telefónico indirecto permite al Cliente cursar llamadas a través de la red seleccionada por ORANGE CATALUNYA (acceso 1052 - France Telecom España, S.A.), a partir de una línea telefónica fija contratada con otro operador.

2. Ámbito de cobertura. A la fecha de contratación, se pueden cursar desde un teléfono fijo: llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales e internacionales hacia otro teléfono fijo y llamadas hacia un teléfono móvil. Cualquier otra prestación adicional será oportunamente comunicada al Cliente, de forma que conozca en cada momento las prestaciones operativas del Servicio.

3. Modalidades de acceso. El Cliente accede al servicio de ORANGE CATALUNYA iniciando cada llamada con el prefijo 1052 o a través de la modalidad automática denominada "Preasignación", de acuerdo con las condiciones establecidas en la solicitud de dicha facilidad denominada "Marccción Directa" o "Preseleccción".

4. Duración del contrato. El servicio se contrata por un plazo indefinido, el Cliente tendrá derecho a resolver en cualquier momento el presente contrato comunicándolo, previamente y por escrito de forma fehaciente, a ORANGE CATALUNYA con una antelación mínima de 2 días hábiles, el presente contrato también podrá ser resuelto en los casos previstos por las Condiciones Generales. En el caso de que el Cliente diera de baja la(s) línea(s) contratada(s) con su operador local tendrá la obligación de informar por escrito a ORANGE CATALUNYA con un preaviso de cinco días hábiles. De no ser así podrá ser considerado responsable subsidiario de los gastos en los que otros usuarios pudieran incurrir por el uso de tal(es) línea(s).

5. Plazo de activación. ORANGE CATALUNYA activará el servicio en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la solicitud.

6. Modificaciones por razones técnicas. En todo caso, ORANGE CATALUNYA tendrá derecho, sin que exista indemnización alguna al Cliente por estos conceptos, a introducir cuantos cambios en los sistemas, instalaciones y numeración del Cliente vengán exigidos por la organización y/o necesidades técnicas del servicio, debiendo en estos casos realizar una previa comunicación al Cliente.

7. Calidad del Servicio Indirecto.

7.1. Se considerará interrupción del servicio indirecto 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.

7.2. 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.

7.3. 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, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

7.4. En el caso de que sea el Cliente el que solicite la suspensión temporal del servicio conforme a la Condición General 6.3, se deducirá de su cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

Nota Tarifa Plana de Voz (TP)

Tarifa no válida para empresas cuya base del negocio sea la prestación de servicios de telecomunicaciones (plataformas telefónicas, reventas de servicios telefónicos). Cada Tarifa Plana sólo podrá utilizarse por una única línea física o canal. Tarifa limitada a llamadas de voz, no permitiéndose la utilización de la misma de forma abusiva o excesiva (por ejemplo, llamadas a numeración de Internet o entre routers o módems para la transmisión de datos).

Para contratar esta Tarifa, es necesario contratar también el servicio de "Preasignación" o "Marcación Directa" de ORANGE CATALUNYA en las condiciones que establece la legislación vigente.

Condiciones Específicas de Prestación del Servicio de Acceso a Internet y Soluciones Internet

1. Definición.- La prestación del servicio de *Acceso a Internet y Soluciones Internet* permite al Cliente el acceso a Internet mediante diferentes tecnologías de acceso (RTC, RDSI y ADSL), así como elegir varias categorías de servicios de valor añadido, según escoja el Cliente, a las que les serán de aplicación las presentes Condiciones Generales y Específicas y la Oferta Comercial expresamente elegida por el Cliente.

El acceso a Internet mediante la tecnología ADSL se prestará en las zonas geográficas donde esté disponible según la cobertura ADSL y sea suministrado por ORANGE CATALUNYA, que será previamente comunicado al Cliente. Algunas modalidades del servicio pueden requerir un previo estudio de viabilidad de la línea.

El servicio de *Tarifa plana Global* incluye conjuntamente tanto el servicio de voz como el acceso a Internet con una cuota fija mensual.

2. Duración.- Sin perjuicio de la duración indefinida del contrato de servicios de ORANGE CATALUNYA, los servicios que incluyen el acceso a Internet mediante la tecnología ADSL tienen una duración inicial de un (1) año a contar desde la activación efectiva del mismo; si el cliente solicitara la baja en el servicio de acceso a Internet en la modalidad ADSL antes de haber transcurrido el periodo mínimo de un año desde la activación efectiva del mismo, ORANGE CATALUNYA podrá reclamar al Cliente el abono de una penalización por importe equivalente a la concreta promoción que en su caso hubiese disfrutado al inicio del servicio o las cuotas mensuales pendientes hasta la finalización del periodo mínimo de contratación, según la promoción contratada por el Cliente.

3. Requisitos técnicos.- Para la utilización del acceso a Internet en cualquier modalidad de ADSL el Cliente ha de cumplir unos requisitos técnicos mínimos, 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:

(i) *El equipo informático del Cliente deberá reunir las siguientes características mínimas:* Pentium 100 Mhz o superior o Power PC para Mac. Disponibilidad de Puerto USB para el módem y de Tarjeta Ethernet con Interfaz RJ-45, para el router. 32 MB de memoria RAM o superior y CD-ROM del sistema operativo de su PC. Sistemas operativos compatibles: Windows 98, 2000, XP y ME, y cualquier otro que se comunique en un futuro.

ii) *El acceso telefónico del Cliente deberá reunir las siguientes características:* Alta en una línea telefónica analógica RTB con Telefónica de España, S.A. Esta línea telefónica básica ha de estar conectada a una central con cobertura ADSL viable para la prestación del ADSL. La línea telefónica no deberá servir de base a ningún servicio incompatible con el Servicio ADSL como: servicio teletax (teletarifación mediante impulsos de 12Khz); hilo musical; servicio Novacom (RDSI); Servicio TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular); líneas de backup, circuitos alquilados (Frame Relay, IP Básico); Servicio de Red Delta; Extensiones de centralita; Ibercom, así como cualesquiera otros que en un futuro puedan considerarse incompatibles.

iii) *Otros requisitos técnicos necesarios para la utilización del Servicio ADSL:* Un elemento de filtrado de señales que permita el uso compartido del par de cobre entre las comunicaciones telefónicas y el acceso ADSL o un Módem o Router ADSL que cumpla los requisitos mínimos especificados por la normativa vigente y aceptados por ORANGE CATALUNYA. ORANGE CATALUNYA proporcionará al Cliente el Equipamiento ADSL, bien en régimen de compraventa, bien en régimen de arrendamiento, dependiendo de la modalidad de servicio u Oferta concreta contratada por el cliente.

4. Obligaciones del cliente.- Son obligaciones del Cliente, además de las establecidas en las Condiciones Generales del Servicio, las siguientes:

a) *Permitir, si fuera necesario, la entrada, una vez que se haya determinado la fecha y hora correspondiente, del personal del servicio técnico, debidamente acreditado e identificado, a las instalaciones y equipos informáticos del Cliente en que sea necesario operar para poder prestar el presente servicio adecuadamente, ya sean labores de instalación, resolución, asistencia técnica, mantenimiento, así como cualquier otra que, a juicio de ORANGE CATALUNYA o habiéndola contratado el Cliente, resulte necesaria.*

b) *Utilizar el servicio de ADSL con estricto respeto y cumplimiento de lo establecido en las Condiciones Generales y en las presentes Condiciones Particulares, siguiendo las instrucciones de configuración del módem / Router ADSL y/o de los Microfiltros que se contienen en el CD de configuración y en la documentación, ambos incluidos en el pack*

entregado por ORANGE CATALUNYA. Usar correctamente los Servicios, haciendo un uso razonable del Servicio bajo el principio de buena fe y con respeto a la legalidad vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres, a los derechos de terceros o de la propia ORANGE CATALUNYA y su grupo empresarial, así como a lo contenido en las presentes Condiciones Particulares y en las condiciones generales.

c) *La guarda y custodia de claves de acceso:* de acuerdo con las características técnicas del concreto 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: código cliente (login) y/o una contraseña (password), así como cualquier otro sistema de cifrado o de identificación del Cliente usuario para utilizar el concreto Servicio. El Cliente tiene el deber de guarda y custodia de las mencionadas claves o contraseñas, por lo que deberá mantenerlas en la más estricta y absoluta confidencialidad. El Cliente tomará todas las medidas oportunas para mantener el carácter confidencial de dicha clave; en consecuencia el Cliente será el único y exclusivo responsable por los daños, gastos por uso del Servicio por terceros y consecuencias que pudieran derivarse de la pérdida, robo, revelación a terceros, o quebrantamiento de las obligaciones de guarda y custodia asumidas por el Cliente. 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. El Cliente será el único y exclusivo responsable de los daños que pudieran ocasionarse con causa en incumplimientos de la legislación o de las obligaciones asumidas por el Cliente en virtud de las presentes Condiciones. En consecuencia el Cliente protegerá y mantendrá indemne a ORANGE CATALUNYA contra toda reclamación judicial o extrajudicial que tuviera relación con incumplimientos de lo dispuesto en las presentes Condiciones, o la legislación vigente, así como con cualquier gasto, daño, carga u obligación de ORANGE CATALUNYA o de terceros, con causa en dicho incumplimiento.

La falta de ejercicio por parte de ORANGE CATALUNYA de cualquier derecho o disposición contenidos en este documento no constituirá una renuncia al mismo, salvo reconocimiento escrito y expreso por su parte.

5- Garantías y opciones Post-Venta del equipamiento ADSL.

(a) **Garantía.** Sin perjuicio de las condiciones concretas de mantenimiento que en su caso, hubieren pactado las partes, la garantía cubrirá las faltas de conformidad del Equipamiento respecto al Contrato que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega en el caso de que la venta consista en Equipos nuevos. En ningún caso la garantía cubrirá la falta de conformidad del equipamiento provocada por un mal uso o falta de diligencia por parte del Cliente. En ningún caso la garantía consistirá en la devolución del precio pagado por el Cliente. La recogida y entrega del Equipamiento para su reparación o sustitución del mismo en aplicación de la garantía se realizarán sin cargo alguno para el Cliente en el mismo domicilio donde fue realizada la entrega. No quedan incluidas en el ámbito de la garantía fallos de conexión por manipulación de cualquiera de los elementos del Equipamiento ADSL, ni por configuración del módem ADSL, router o de los Microfiltros sin seguir las instrucciones contenidas en el Pack. Los fabricantes no pueden garantizar que los módems o routers sean compatibles con otro software y/o hardware que pudiera estar instalado en el ordenador del Cliente, de manera que dicho software y/o hardware pueda interferir con la configuración, requerimientos, funcionamiento y/o prestaciones de las modalidades ADSL contratadas, ni se garantiza su correcta funcionalidad o de cualesquiera otros software y/o hardware en dichos casos.

6. Baja de los servicios.- En relación a los servicios conjuntos de telefonía, acceso a Internet y soluciones Internet ofrecidos en el presente contrato, el Cliente podrá cursar la baja de los servicios contratados mediante escrito dirigido a ORANGE CATALUNYA con fotocopia del DNI, CIF o documento equivalente, según lo previsto en las Condiciones Generales y Específicas de telefonía e Internet, indicando el tipo de baja que solicita en los términos que a continuación se indican:

- **Baja total en el servicio de Tarifa Plana Global:** la baja en el servicio de Tarifa plana Global o en el servicio de Telefonía Implica tanto el cese del Servicio Telefónico de acceso indirecto como el cese del Servicio ADSL de Acceso a Internet. En lo que a la baja del Servicio de acceso a Internet ADSL se refiere, se estará a lo dispuesto en la cláusula duración de las presentes condiciones específicas, si ésta se produce antes de la finalización del periodo de un año desde su activación efectiva.
- **Baja en el Servicio ADSL de Acceso a Internet:** La baja en el Servicio de acceso a Internet no implica necesariamente la baja en el Servicio Telefónico. El Cliente deberá comunicar su intención de continuar con el Servicio Telefónico que estará sujeto a las Condiciones Generales y Específicas de ORANGE CATALUNYA del servicio de telefonía de acceso indirecto, así como a las tarifas estándar en vigor en cada momento. En este caso se estará a lo dispuesto en la cláusula duración de las presentes condiciones, si ésta se produce antes de la finalización del periodo de un año desde su activación efectiva del mismo.

Por su parte ORANGE CATALUNYA podrá dar por resuelta la parte de la prestación del servicio de acceso a Internet ADSL contratada, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Cambio de domicilio del Cliente.
- Comunicación de baja recibida por parte de Telefónica de España (TESAU) por baja en el servicio telefónico o por cambio de domicilio. No obstante, el Cliente expresamente se compromete en estos supuestos a comunicar a ORANGE CATALUNYA tales hechos en el mismo momento en que lo haga a la propia TESAU mediante la correspondiente comunicación escrita acompañada de copia de su DNI/CIF o equivalente y firma manuscrita. En caso contrario, ORANGE CATALUNYA declina cualquier responsabilidad respecto a posibles perjuicios causados como consecuencia de esta falta de comunicación.