



**0.- Estructura del Contrato.** El presente documento es anexo al Contrato Marco de prestación de Servicios de Telecomunicaciones de Orange Catalunya Xarxes de Telecomunicacions, S.A. (Orange Business Services). El Cliente declara conocer y aceptar las condiciones de prestación del presente servicio y ha convalidado los cuestionarios de verificación de viabilidad y configuración y características iniciales, documentos previos a la instalación del servicio, sin el cual el servicio no podrá ser proporcionado.

**1.- Definición.** El servicio telefónico directo permite al Cliente cursar llamadas, a través de la red de voz de ORANGE CATALUNYA, a partir de una línea telefónica fija contratada con ORANGE CATALUNYA. El servicio Telefónico IP de ORANGE CATALUNYA, permite prestar servicio de telefonía utilizando el Protocolo Internet (IP) de transporte de datos, realizando dicho transporte a través de su propia red en toda o en parte de la comunicación extremo a extremo, permitiendo al Cliente cursar llamadas salientes y entrantes a cualquier operador de ámbito global y restringido a partir de la conexión de datos IP con la red de ORANGE CATALUNYA. Será necesario un previo acuerdo de interconexión entre operadores para determinadas numeraciones según establezca la normativa vigente de telecomunicaciones. ORANGE CATALUNYA ofrecerá el servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente aplicables a ORANGE CATALUNYA como prestador del presente servicio y los compromisos asumidos con el Cliente en las condiciones de la Oferta de Servicio adjunta.

**2.- Extensión del servicio telefónico.** Se pondrá a disposición del Cliente las ampliaciones de servicios conforme sean aplicables. Todos los servicios gratuitos se activarán automáticamente, salvo que el Cliente solicite su no activación. Todo ello sin perjuicio de la oportuna notificación al Cliente. El Cliente acepta expresamente la cobertura de servicio prestada en cada momento por ORANGE CATALUNYA, ORANGE CATALUNYA pondrá a disposición del Cliente dicha información. El presente servicio solo se presta en el ámbito territorial español. El Cliente se compromete a sujetarse a lo dispuesto en el presente contrato, la descripción del Servicio y a la normativa vigente relativa a las restricciones de movilidad geográfica del servicio telefónico, identificación de llamadas e interceptación de las comunicaciones. En las llamadas al número de emergencias 112 y similares se suministrará la información sobre la ubicación de las personas en la medida que sea técnicamente posible, eximiendo de responsabilidad a ORANGE CATALUNYA en el caso de movilidad geográfica del usuario.

**3.- Modalidades de Acceso.** El Cliente podrá utilizar el servicio telefónico directo de ORANGE CATALUNYA iniciando cada llamada sin tener que marcar ningún prefijo. El servicio de desagregación del par en las modalidades previstas en la Oferta de Buque de Abonado (OBA) vigente en cada momento y ofrecidas por ORANGE CATALUNYA, se contratará por el Cliente mediante un Anexo al presente contrato. La conexión mediante el acceso al par completamente desagregado supondrá la baja en todos los servicios contratados con su operador de acceso.

**4.- Conservación del número.** En el servicio telefónico directo, el Cliente puede solicitar la conservación de su número de teléfono actual, de acuerdo con las condiciones que se establecen en la solicitud de Portabilidad adjunta. Cuando la conexión se realice mediante la desagregación del par, la solicitud de baja por el Cliente en la portabilidad asociada a dicha desagregación supondrá la baja total del presente servicio con ORANGE CATALUNYA. En este caso el Cliente tendrá la obligación de informar por escrito a ORANGE CATALUNYA de este hecho con un preaviso de cinco días hábiles. De no ser así podrá ser considerado responsable subsidiario de los gastos en que ORANGE CATALUNYA pudiera incurrir con el operador de acceso por el alquiler del par desagregado según la legislación vigente.

**5.- Plazo de conexión.** ORANGE CATALUNYA conectará el servicio en un plazo máximo de 45 días hábiles desde la recepción de la solicitud, salvo que se haya convenido un plazo distinto con el Cliente o por causas técnicas justificadas. En el caso de desagregación del par, el plazo de conexión depende de que el Operador de Acceso cumpla con los plazos establecidos en la legislación vigente. En caso de cambio de domicilio del Cliente, conllevará la baja y el alta del servicio de conformidad con la legislación vigente en la materia y siempre que la nueva ubicación este dentro del ámbito de cobertura de ORANGE CATALUNYA y en función de la viabilidad de la desagregación del nuevo par.

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

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

**8.- Calidad del Servicio directo.**

**8.1.** Se considerará interrupción del servicio directo 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.

**8.2.** 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.

Así mismo, por requerimientos técnicos del servicio en caso de a) falta de idoneidad de las instalaciones o equipamiento del Cliente o falta de capacidad de la línea de acceso contratada b) 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.

**8.3.** 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.

**8.4.** 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.

ORANGE CATALUNYA no puede garantizar calidades de servicio de las comunicaciones en la red pública Internet.

**9. Cancelación del servicio.** El Cliente tendrá derecho a resolver en cualquier momento el contrato comunicándolo, previamente y por escrito de forma fehaciente, a ORANGE CATALUNYA con una antelación mínima de 2 días hábiles, conforme al procedimiento establecido en las Condiciones Generales de Contratación de ORANGE CATALUNYA. Tras la firma del contrato, en el caso de que el Cliente solicite la cancelación del servicio con carácter previo a la activación del mismo/s, si se han iniciado los trabajos de instalación, ORANGE CATALUNYA tendrá derecho a recuperar los costes razonables de instalación que se hubiesen llevado a cabo hasta la fecha de la notificación, salvo que la cancelación se produzca a causa de retrasos injustificados de ORANGE CATALUNYA. Si el contrato se cancela antes de transcurrido un año desde la activación del servicio/s, ORANGE CATALUNYA podrá reclamar la cuota de instalación definida en la oferta anexa al presente contrato si se ha acordado entre las partes, cuota que será incluida en la última factura del servicio, sin perjuicio de lo acordado con el Cliente en la Oferta del Servicio.

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

El Cliente podrá dirigirse a ORANGE CATALUNYA por escrito dirigido al Director de Atención al Cliente de ORANGE CATALUNYA (Ref. protección de datos personales-Directorios), C/ Gaspar Fàbregas, 81 2ª Planta (Imagina Visual Center) 08950 Esplugues de Llobregat, para que su información sea excluida de dichos servicios, no pueda ser utilizada para fines de venta directa, se omita, total o parcialmente su dirección y otros datos personales y/o se enmienden los errores existentes en sus datos, según establece la normativa vigente.

**11.- Requisitos del servicio de Telefonía IP:**

**11.1. Línea de acceso.** El presente servicio de telefonía solo se puede suministrar mediante una conexión directa entre las ubicaciones del Cliente y la red de ORANGE CATALUNYA, en el caso de que no exista, el Cliente deberá contratar la línea de acceso mediante la suscripción del correspondiente contrato de acceso directo en la modalidad más adecuada en el que se detallarán las condiciones concretas de prestación.

Se informa al Cliente que la activación del presente servicio constará, al menos, de las siguientes fases, según se detalla en la Oferta de Servicio adjunta:

- Conexión de las ubicaciones del Cliente a la red de ORANGE CATALUNYA.
- Instalación y configuración del equipo de red necesario para suministrar la comunicación de datos.
- Instalación y configuración del equipo de red interna del Cliente (conmutación local).
- La instalación y configuración de los terminales de Cliente.

**11.2 Ancho de banda.** En el caso de que el Cliente ya disponga de una conexión directa a la red de ORANGE CATALUNYA compatible con el Servicio de Telefonía sobre IP, será necesario un previo análisis de capacidad para determinar la necesidad, o no, por parte del Cliente de la ampliación de la conexión para disponer de un circuito virtual que garantice la calidad de servicio necesaria. Se informa al Cliente que la correcta prestación del presente servicio así como los compromisos de calidad ofrecidos por ORANGE CATALUNYA dependen de una conexión de ancho de banda suficiente en las diferentes capas de transporte y conmutación, del correcto uso y configuración de los equipos y terminales del Cliente, así como de la idoneidad física y eléctrica de las instalaciones del Cliente.

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

Se informa al Cliente que por incompatibilidad técnica el acceso al servicio "Datafono" podría no funcionar, en este caso se deberá utilizar una línea analógica sobre conmutación de voz estándar.

**11.4.- Instalaciones.** El Cliente se compromete en su caso, al acondicionamiento del espacio donde vayan a ubicarse los equipos de ORANGE CATALUNYA necesarios para la prestación del servicio, con el tiempo suficiente y los requisitos mínimos exigidos por ORANGE CATALUNYA, así como a permitir el acceso al personal de ORANGE CATALUNYA debidamente identificado a las instalaciones o zona común donde se ubiquen los equipos a efectos de instalación, mantenimiento, y retirada en su caso, de los equipamientos e instalaciones por cancelación del servicio. Los equipos facilitados por ORANGE CATALUNYA se dejarán en depósito o en arrendamiento durante la prestación del servicio, siendo en todo caso propiedad de ORANGE CATALUNYA, salvo que se realice una venta expresa documentada por escrito. El Cliente autoriza expresamente a ORANGE CATALUNYA a la retirada de dichos equipos a la conclusión, por cualquier causa, del presente contrato. El Cliente se compromete a no manipular las instalaciones y configuraciones de los equipos, salvo con autorización expresa de ORANGE CATALUNYA, el Cliente será responsable de las pérdidas, daños y/o averías que puedan producirse por el incumplimiento de esta cláusula.