



## Condiciones Generales de Contratación OIGAA Comunicaciones Electrónicas bajo protocolo IP

### PRELIMINAR

Las presentes Condiciones Generales de uso de los servicios ofrecidos (en lo sucesivo, CGC), son suscritas de una parte, por la entidad mercantil VOZTELECOM SISTEMAS S.L., con CIF B-63102149 y domicilio social en Ronda Can Fatjó nº 9, Edif. C, 1ª Planta de Cerdanola (08290), provincia de Barcelona, (en adelante, VOZTELECOM), suministrador de Servicios de Telecomunicaciones, y de otra parte, el usuario del Servicio (en adelante, el CLIENTE), cuyos datos son los que han sido consignados por el mismo en el formulario de solicitud de alta en el Servicio impreso o electrónico que VOZTELECOM ha puesto a su disposición en las URL correspondientes a los servicios ofrecidos por VOZTELECOM. Todos los datos incluidos en el mencionado formulario han sido introducidos directamente, por lo que la responsabilidad sobre la autenticidad de los mismos corresponde, directa y exclusivamente, al CLIENTE.

Asimismo, ambas partes declaran expresamente que la aceptación de las presentes CGC por el CLIENTE se lleva a cabo a través de la pulsación del botón correspondiente al pie de la pantalla en la que aparecen las mismas. Del mismo modo, y de otra parte, el usuario del formulario impreso o electrónico de solicitud de servicio por el CLIENTE supone la aceptación íntegra y expresa de las presentes CGC.

Ambas partes se reconocen mutuamente la capacidad legal para contratar y obligarse en las respectivas calidades en que actúan y, en virtud del presente Contrato, acuerdan las siguientes CGC.

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de las presentes CGC es regular la prestación, por parte de VOZTELECOM al CLIENTE de Servicio de Comunicaciones Electrónicas bajo Protocolo de Internet IP (en adelante, el Servicio OIGAA o el Servicio IP).

El CLIENTE deberá disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico desde el que se provea el acceso al servicio y acreditarlo ante VOZTELECOM como requisito necesario para la contratación del servicio. El referido ámbito geográfico estará, en todo caso, dentro del territorio español.

Este servicio se presta al CLIENTE en calidad de cliente final, para su uso exclusivo, por lo que en ningún caso podrá revender o distribuir el servicio a terceros.

### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1. Mediante las presentes CGC VOZTELECOM pone a disposición del CLIENTE el Servicio OIGAA, que se configura como un Servicio Vocal Nomada (en adelante SVN) con nomadismo limitado al distrito telefónico del domicilio del cliente y consiste en la provisión de un servicio de comunicaciones bajo protocolo IP que permite la realización y recepción de llamadas de voz entre terminales conectados a redes de datos, y entre estos últimos y los conectados a la Red Telefónica Conmutada. Junto a ello, el servicio incluye funcionalidades de centralita telefónica y de comunicaciones avanzadas, tales como la programación de desvíos, filtrado de llamadas, multicóncurrencia, programación de números abreviados, etc. Asimismo, dispone de un servicio de buzón de voz integrado en una cuenta de e-mail para cada una de las extensiones además de proveer acceso a la red Internet.

El Servicio descrito en el párrafo anterior se ofrece en diversas modalidades de conformidad con la Oferta Comercial específica para cada una de ellas, que se encuentra disponible en la página web de VOZTELECOM (www.voztele.com). El CLIENTE declara conocer y aceptar las características del Servicio tal y como aparecen reflejadas en la Oferta Comercial que le resulte de aplicación.

2.2. En el supuesto de que el CLIENTE contrate la modalidad o modalidades que incluyan una tarifa plana en llamadas por una cuota fija mensual, éste podrá realizar todas las llamadas indicadas en la correspondiente Oferta Comercial. El CLIENTE no soportará coste adicional alguno por la utilización del servicio dentro del horario de validez y del límite de horas, en su caso, incluido en la modalidad contratada y siempre que le emplee para realizar llamadas a destinos que se encuentren dentro de la tarifa plana. No obstante, VOZTELECOM establece un límite máximo de 2.500 minutos mensuales de llamadas por línea realizadas por el CLIENTE en cualquiera de las modalidades de Tarifa Plana contratada, de las cuales se establece un límite máximo de 500 minutos mensuales de llamadas a faxes a través del servicio FAX IP. Los minutos en exceso serán facturados según las tarifas de la modalidad de servicio ofertada con pago por minuto, sin previo aviso al CLIENTE.

2.3. Adicionalmente, el CLIENTE podrá, en el marco del Servicio OIGAA, realizar otra serie de llamadas no incluidas en la tarifa plana, si bien estas llamadas serán cobradas a razón de pago por consumo, conforme a las tarifas vigentes (que se encuentra a su disposición para consulta en la web de VOZTELECOM). El CLIENTE conoce y acepta que la tarifa plana no podrá ser usada por empresas o particulares cuya actividad esté relacionada con servicios del sector de las telecomunicaciones, tales como locutores, centros de llamadas, plataformas de ventas telefónicas, plataformas de envío de faxes, entre otros y se regula el uso de las mismas a una finalidad exclusivamente personal dentro del ámbito de una empresa que no preste servicios de telecomunicaciones a través de OIGAA.

2.4. El Servicio OIGAA incluye la posibilidad de realizar llamadas a determinados números especiales. En el supuesto de que las llamadas a ciertos números especiales y números cortos no puedan cursarse a través de OIGAA, el CLIENTE podrá realizarlas a través del operador telefónico con el que tenga contratada la línea sobre la que se instaló el servicio.

2.5. El Servicio OIGAA, al prestarse como un Servicio Vocal Nomada con nomadismo limitado al distrito, utiliza la numeración GEOGRÁFICA específicamente habilitada para este tipo de servicio, el Plan Nacional de Numeración Telefónica. De esta forma, VOZTELECOM proporcionará al CLIENTE uno o más números del rango

destinado a los SVN (NXYABMCDU), así como su dirección electrónica equivalente en la red de datos bajo protocolo SIP (sip: NXYABMCDU@voztele.com). Si el CLIENTE desea recibir a través del SERVICIO las llamadas con destino a su numeración actual, no será necesario que pierda la titularidad de la línea contratada con su operador de acceso ni su número telefónico proporcionado por éste, puesto que VOZTELECOM habilita en su línea un DESVÍO permanente de las llamadas con destino a su numeración actual, hacia la numeración de SVN proporcionada por VOZTELECOM al CLIENTE, sin que ello genere coste alguno para el CLIENTE. En relación con las llamadas salientes que el CLIENTE realizará a través de los terminales del SERVICIO, éstas serán siempre encaminadas a través del acceso de banda ancha ADSL instalado por VOZTELECOM.

2.6. El Servicio dispone de una serie de facilidades de administración y gestión accesibles vía Web. A tal efecto, VOZTELECOM facilitará las correspondientes claves para su acceso. El CLIENTE se compromete a custodiar las claves y a realizar un uso personal de las mismas y, si tuviera conocimiento de que una tercera persona hubiese tenido acceso a las mismas o hubiese accedido al Servicio en su nombre y sin su consentimiento, el CLIENTE deberá de poner esta circunstancia en conocimiento de VOZTELECOM de forma inmediata. La no puesta en conocimiento de esta circunstancia por el CLIENTE otorgará a VOZTELECOM la facultad de resolver el contrato de forma unilateral y sin ningún tipo de compensación para el CLIENTE.

2.7. El servicio OIGAA en algunas de sus modalidades ofrece la posibilidad de recibir llamadas con destino a un número nacional tipo 902 o similar 9xx, titularidad de VOZTELECOM, que se pone a disposición del CLIENTE junto con el Servicio, y que dirigirá las llamadas recibidas por VOZTELECOM en el número indicado a una de las extensiones del Servicio contratadas por el CLIENTE, a elección de éste. VOZTELECOM retribuirá al CLIENTE por la recepción de dichas llamadas según las condiciones establecidas en la Oferta Comercial vigente en cada momento para el tipo de numeración y modalidad de Servicio correspondiente y aceptada por el CLIENTE. La mencionada retribución, si la hubiere, se concretará en un descuento que VOZTELECOM aplicará al CLIENTE en su factura mensual. En ningún caso, el importe correspondiente a la retribución a abonar al CLIENTE superará el valor de la cuota fija mensual del Servicio contratado.

2.8. VOZTELECOM informa al CLIENTE que dispone de un Servicio de Mantenimiento IN SITU del Servicio OIGAA que podrá ser contratado por el CLIENTE de forma independiente al Servicio a través de las condiciones generales de contratación específicas para el Servicio de Mantenimiento, quedando éste fuera objeto de las presentes CGC.

### 3. REQUISITOS PREVIOS A CUMPLIR POR EL CLIENTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. El cumplimiento de los requisitos que a continuación se detallan se considerará como requisitos indispensables para la prestación del Servicio OIGAA, cuya no concurrencia impide la perfección del presente contrato, teniéndose éste por no celebrado.

3.2. El CLIENTE deberá reunir, como mínimo las condiciones que se detallan a continuación:

- Disponer de una línea telefónica analógica del operador TELEFONICA DE ESPAÑA SAU, sin servicios adicionales contratados, necesaria para instalar el Servicio OIGAA. La línea sobre la cual se instalará el Servicio OIGAA esta cercana al switch de red de datos (máx. 1,8 m.).

- Disponer de una red local (LAN), imprescindible para conectar en la misma los Teléfonos IP y/o adaptadores homologados a través de conector RJ45 para cada extensión.

- Disponer de una electrónica de red tipo "switch" que asegure la calidad del tráfico interno (o tráfico "Ethernet") próxima a la línea telefónica donde se instalará el Servicio. El delay debe ser menor a 250 ms. y la pérdida de paquetes menor al 1%.

- En los puestos donde se instalarán los terminales de Telefonía IP (teléfonos IP, adaptadores analógicos, etc) disponer de una conexión de red RJ45 disponible y cercana (máx. 1,5 m.) así como una toma de corriente libre (1,8 m.).

- Si el PC del cliente se conecta a su LAN a través del terminal de Telefonía IP, el latiguito que los conecta será proporcionado por el cliente. El cliente debe asegurarse de que la distancia entre PC y terminal no excede de la longitud del latiguito del que dispone.

- Conectores RJ11: El router se conectará a la línea mediante un cable con conectores RJ11. Si hubiera algún teléfono o fax que deba seguir conectado a la línea, se instalará un ladrón (también con conectores RJ11) y hasta 3 microfiltros.

- En caso de que la instalación no incluya ADSL, disponer de un acceso a Internet de banda ancha tipo ADSL, cable, Wi-Fi, satélite u otro similar, con una velocidad mínima recomendada de 1Mbps (depende del número de extensiones) así como de un router multipuerto Ethernet, sin tener activo el filtrado de protocolos, bloqueo de puertos o "firewall".

- En caso de petición de portabilidad, la línea a portar deberá estar libre de cualquier servicio asociado a la misma es decir que si la línea está asociada a un servicio de ADSL el CLIENTE deberá solicitar su traslado o baja. La línea a portar no puede ser la línea sobre la que se tiene que dar de alta el servicio OIGAA. Igualmente, la portabilidad de grupos de líneas se deberá hacer de todo el grupo. Por ejemplo, si la línea es una línea de salto asociada a un número de cabecera se deberá solicitar la portabilidad de los dos números.

- En caso de instalación de extensiones softphone, disponer de PC con Windows XP, tarjeta de sonido, micro y auriculares. Disponer de acceso de administración para poder realizar la instalación del software.

- En caso de instalación de terminales IP disponer de PC con Windows XP y un navegador con soporte para flash.

En el caso de que el día de la instalación, no se cumplan estas condiciones mínimas, VozTelecom estará en su derecho de aplazar la instalación a otro día y reclamar al cliente una compensación por los costes incurridos en la segunda intervención de puesta en marcha.

3.3. OIGAA es compatible con el direccionamiento IP privada, pública, fija o dinámica y no requiere que el ordenador esté encendido para que el CLIENTE pueda cursar llamadas. Asimismo, el Servicio OIGAA en alguna de sus modalidades permite navegar por Internet y hablar de forma simultánea.

3.4. Lista de las prestaciones incluidas en el concepto de instalación que se presupuestará caso por caso y en base a los requisitos del CLIENTE:

- Instalación del router ADSL en caso de que el producto incluya ADSL: conexión del router a la red telefónica, conexión del router a la LAN del cliente, configuración del router.

- Configuración de las funciones de centralita: dar de alta usuarios, dar de alta dispositivos, dar de alta extensiones con nombre y dirección de correo electrónico y DID, configuración de minutos de bienvenida genérico con cola de espera, otros servicios configurables por el instalador como añadir números de marcación rápida, configuración de grupo de llamada, configuración de grupo de salto, configuración de filtrado de llamadas salientes.

- Instalación de los terminales de telefonía IP: conexión de los terminales a la LAN, configuración de los terminales, instalación de softphone voicepad y/o de webcallpad en caso de que se haya solicitado (instalación de softphone en un solo ordenador), formación de 15 minutos de duración (durante 15 minutos se enseña al CLIENTE el funcionamiento básico de la centralita (terminales, voicepad, webcallpad y servicios).

Las siguientes prestaciones y/o materiales no están incluidos en el precio que excede de un latiguito de la longitud indicada en los requerimientos para la instalación (los únicos latiguillos que se proporcionarán son los que van del router a la línea telefónica, del router a LAN del CLIENTE, de los terminales de telefonía IP a la LAN del cliente), canales u obra civil configuración de los PCs del CLIENTE, alargadores de toma de corriente, y en general cualquier prestación/material adicional.

### 4. ALTA EN EL SERVICIO

Para la prestación del Servicio OIGAA, el CLIENTE conoce y acepta que deberá proceder a la activación del mismo en la página web que VOZTELECOM ha habilitado para tal fin o bien mediante el envío del contrato correspondiente debidamente firmado.

La fecha de activación del Servicio será considerada, a todos los efectos, como la fecha de entrada en vigor de las presentes CGC.

### 5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

5.1. El CLIENTE deberá abonar a VOZTELECOM una cantidad por la prestación del Servicio, según lo establecido en la Cláusula 9 de las presentes CGC.

5.2. En el caso de que se produzca cualquier variación en los datos proporcionados por el CLIENTE a VOZTELECOM, la misma deberá ser inmediatamente comunicada a VOZTELECOM.

5.3. Este contrato celebrado entre las Partes es personal, no pudiendo cederse a terceras personas sin el previo y expreso consentimiento de VOZTELECOM. El CLIENTE es el único responsable de la utilización del Servicio de acuerdo con la legislación vigente y con las presentes CGC, debiendo controlar el uso que del mismo hagan las personas a su cargo, así como cualquier persona a la cual hubiera autorizado a usar el Servicio.

5.4. El CLIENTE conoce y acepta el hecho de que los datos que se transmiten por la red de Internet no se benefician de ninguna protección, pudiendo la utilización del Servicio presentar riesgos (poco probables pero existentes) de interceptación por terceros mientras estos se transportan desde el Adaptador hasta la red de VOZTELECOM y de ésta a su destino final.

5.5. Desde la fecha de Activación del Servicio, el CLIENTE conoce y acepta que contrata la prestación del Servicio por un periodo de duración inicial de DOCE meses. El CLIENTE deberá abonar las cantidades debidas por el Servicio OIGAA conforme éstas se encuentran definidas en la Oferta Comercial con arreglo a la cual el CLIENTE ha contratado el Servicio.

5.6. El CLIENTE conoce y acepta las limitaciones técnicas propias de la Telefonía IP frente a la telefonía convencional. En particular, VOZTELECOM no garantiza la disponibilidad de servicios de fax, datáfono, teléfonos digitales, acceso dial-up a Internet, SMS. El CLIENTE podrá acceder a los servicios de emergencias (a través del número 112) siempre que concurren las circunstancias técnicas adecuadas para ello. El CLIENTE asume que la calidad del servicio depende del servicio soporte de banda ancha y de la calidad de la red Internet. Por consiguiente, VOZTELECOM se compromete a prestar el Servicio de modo diligente, dentro de las mencionadas limitaciones técnicas. A este respecto, el servicio prestado por VOZTELECOM tiene la consideración de SCE (Servicio de Comunicaciones Electrónicas) según las últimas recomendaciones efectuadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y reguladas por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por lo que se diferencia del STDP (Servicio Telefónico Disponible al Público) tradicional y no tiene la consideración de servicio telefónico universal o convencional.

5.7. El CLIENTE conoce y acepta que en el caso de solicitar la instalación de un servicio en un instalador éste será configurado de forma estándar según se indica en la oferta comercial del mismo, siempre que se

cumplan los requisitos previos indicados en las presentes condiciones. Si para la adecuada prestación del Servicio fuese necesario algún tipo de hardware y/o software adicional, salvo pacto en contrario, éste correrá a cargo del CLIENTE.

5.8. El CLIENTE conoce y acepta que, el servicio OIGAA, dispone de una dirección SIP en cada extensión para la recepción de comunicaciones en redes de datos, accesible desde la red Internet. Esta dirección SIP tiene el formato "sip:xxxxxxx@voztele.com" siendo "xxxxxxx" una identificación privada asignada por VOZTELECOM al CLIENTE durante la vigencia del presente Contrato entre las Partes.

5.9. El CLIENTE conoce y acepta que, mediante la tecnología 'Tel2SIP' de VOZTELECOM, las llamadas originadas en la red telefónica pública dirigidas al rango de numeración propio, subasignado o alquilado a terceros por VOZTELECOM en España u otros países van a ser transferidas a las direcciones SIP contratadas por el CLIENTE a través de estas CGC. De este modo, el CLIENTE podrá recibir comunicaciones originadas en la red telefónica conmutada, nacional o internacional, utilizando a VOZTELECOM como prestador de Servicio de Comunicación IP. Para ello, VOZTELECOM tiene habilitados en su red distintos rangos de numeración telefónica y ha reservado para el CLIENTE un número de nueve dígitos "AAxxxxxx" para cada extensión del Servicio como parte de las funcionalidades incluidas.

5.10. El CLIENTE conoce y acepta que el Servicio es un SVN con nomadismo limitado al distrito telefónico y por ello no podrá hacer uso del Servicio prestado por VOZTELECOM desde puntos de acceso que se encuentren fuera del distrito telefónico donde se encuentre el punto de acceso indicado en el formulario de contratación del servicio OIGAA. Es por ello que las llamadas de emergencia a través de la marcación del 112 serán encaminadas por VOZTELECOM al centro de emergencias correspondiente al distrito telefónico en el que se contrató el Servicio.

5.11 Si el CLIENTE deseara acceder al Servicio desde una ubicación diferente a la indicada en la cláusula anterior, deberá contratar a VOZTELECOM un servicio adicional de EXTENSION REMOTA, que se corresponde a un Servicio Vocal Nomada comercializado por VOZTELECOM bajo la denominación de mivoz.net.

5.12. El CLIENTE entiende y acepta que VOZTELECOM no tiene control sobre el acceso al Protocolo de Internet (IP) por parte de personas que intenten violar la seguridad de la/s red/es de VOZTELECOM o del CLIENTE.

5.13. Por la cláusula anterior, VOZTELECOM estará exento de cualquier responsabilidad por actos de dicha naturaleza. Del mismo modo los "carriers" o las agencias nacionales de reglamentación extranjeras pueden imponer determinadas limitaciones o restricciones a los servicios o infraestructuras internacionales que pueden reducir en la capacidad de uso del Servicio por parte del CLIENTE, que las acepta entendiendo que se encuentran fuera del control de VOZTELECOM.

5.14. El CLIENTE entiende y acepta que VOZTELECOM es responsable de las pérdidas o daños, incluyendo el lucro cesante, que tuviera que soportar el CLIENTE por fallos o caídas en las estructuras de telecomunicaciones que sean de responsabilidad ajena a VOZTELECOM.

5.15. El CLIENTE podrá activar la cantidad de extensiones que desee siendo razonable un máximo de 5 extensiones por cada línea contratada. VOZTELECOM se reserva el derecho de no activar el servicio contratado y por lo tanto no prestar el servicio en el caso de que el CLIENTE pida más de 10 extensiones por cada línea que quiera contratar a VOZTELECOM.

5.16. El cliente entiende y acepta que al contratar el ADSL de hasta 20Mb, VOZTELECOM activará la velocidad ADSL máxima permitida por la línea y la central asociada de Telefonía de España en el momento de la activación. Durante el periodo del contrato, si el CLIENTE desea aumentar dicha velocidad, deberá solicitarlo a VozTelecom a través del formulario de cambio de velocidad ADSL.

5.17. El cliente entiende y acepta que al activar el servicio de FAX IP, VOZTELECOM no puede garantizar el funcionamiento del servicio con cualquier modelo de fax disponible en el mercado. Adicionalmente, el servicio de FAX IP requiere durante su funcionamiento de una banda ancha de 100Kbps (2,5 veces la banda ancha de un canal de voz) por lo tanto no se recomienda su uso con ADSL de menos de 8Mbps/640Kps.

### 6. OBLIGACIONES DE VOZTELECOM

6.1. A partir de la fecha de Activación del Servicio, VOZTELECOM estará obligado a:

- Prestar al CLIENTE el Servicio de VoIP y funcionalidades avanzadas recogidas en las presentes CGC.
- Emitir la factura correspondiente a la prestación del Servicio OIGAA, según lo establecido en la Cláusula 9 de las presentes CGC.
- Prestar el servicio de Atención al Cliente a través del número 902 360 305.
- Mantener el Servicio OIGAA operativo para su utilización las 24 horas del día, salvo las interrupciones temporales debidas a operaciones de mantenimiento del mismo. Dichas interrupciones serán comunicadas, en la medida de lo posible, con antelación suficiente al CLIENTE. La anterior obligación no será exigible a VOZTELECOM en caso de fuerza mayor o si se produce una caída de la red telefónica que sirve de base para la prestación del mismo, y la misma se encuentra fuera de su control. VOZTELECOM no puede garantizar el acceso continuado e inintermitente al CLIENTE al depender el suministro de la infraestructura de red de terceros operadores fuera del ámbito de control de VOZTELECOM.
- Mantener y garantizar el secreto en las comunicaciones, dentro de las mencionadas limitaciones

# SOLICITUD DE ALTA OIGAA

Enviar por fax al 935807184 o al email [altas@voztele.com](mailto:altas@voztele.com)

técnicas, salvo requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente, en cuyo caso, se reserva el derecho de facilitar la información requerida por las mismas sin previo aviso al CLIENTE.

6.2. VOZTELECOM se obliga a atender las reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, calidad y cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio. Las mismas deberán ser dirigidas a VOZTELECOM en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive, poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al CLIENTE, bien a través del teléfono en el número 902 360 305 bien por escrito dirigido al domicilio social de VOZTELECOM. Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de VOZTELECOM en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. No se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras la reclamación se esté substanciendo, siempre que el CLIENTE entregue fehacientemente el importe adeudado, con el correspondiente resguardo a VOZTELECOM. El CLIENTE tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación así como un número de referencia de la misma.

6.3. VOZTELECOM no se compromete a garantizar una calidad mínima respecto a los servicios de OIGAA que se prestan. VOZTELECOM no puede garantizar que el CLIENTE podrá comunicarse siempre con otros usuarios ni que podrá hacerlo sin interrupciones, demoras u otros fallos afines a las comunicaciones realizadas mediante OIGAA.

6.4 El Servicio se presta al CLIENTE de acuerdo a los niveles de servicio y penalizaciones definidos por VOZTELECOM para este producto (SLA) y disponibles para el CLIENTE a través del servicio de Atención al Cliente.

## 7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

7.1. Salvo dolo o mala fe, ni VOZTELECOM ni cualquiera de sus directivos, consejeros, empleados o agentes serán, en ningún caso, responsables frente al CLIENTE por cualesquiera pérdidas o daños indirectos, especiales, punitivos, incidentales o derivados, incluyendo, sin limitación, pérdida de beneficios y/o datos o el coste de sustitución de bienes o servicios relacionados con los Servicios del presente Contrato.

7.2. En todo caso, la responsabilidad máxima de VOZTELECOM, en virtud del presente Contrato, no superará el monto total de cuotas efectivamente desembolsadas por el CLIENTE desde el inicio de la relación entre las Partes.

## 8. DURACIÓN DEL CONTRATO Y GARANTÍA DEL SERVICIO

8.1. El presente Contrato tendrá una duración inicial de DOCE meses ("Período Inicial") a partir de la Fecha de Activación del Servicio, renovándose automáticamente a su vencimiento por períodos anuales, salvo notificación en contra por parte del CLIENTE con al menos quince días de antelación a la fecha de renovación. El CLIENTE podrá, en cualquier momento, solicitar la baja voluntaria en el Servicio mediante notificación por escrito con copia certificada a la atención del Departamento de Atención al CLIENTE de VOZTELECOM dirigida al domicilio social de VOZTELECOM, adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, con una antelación de, al menos, quince días a la fecha efectiva de baja, o bien en la misma forma que se celebró el presente contrato. La baja del servicio antes de completar dicho período inicial no implicará el pago del resto de las cuotas mensuales por parte del CLIENTE. La baja del servicio antes del período inicial no implicará el pago del resto de las cuotas mensuales por parte del CLIENTE.

8.2. Garantía de satisfacción: VOZTELECOM ofrece un periodo de garantía de un mes, que permite al CLIENTE darse de baja del Servicio OIGAA, con reembolso del importe de la primera cuota mensual.

8.3. Garantía de precio mínimo: VOZTELECOM ofrece al CLIENTE una garantía de precio mínimo consistente en la devolución de la diferencia entre el precio del servicio OIGAA de VOZTELECOM y el de cualquier otro prestador español de servicios que comercialice el mismo servicio o solución de iguales características a un precio más barato, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- La Garantía de precio mínimo garantizado tiene una duración de tres (3) meses a contar desde la fecha efectiva del alta en el Servicio OIGAA y se podrá ejercitar una única vez.

- Para aplicar la garantía, la solución debe ser real e idéntica técnica y comercialmente a la ofrecida por VOZTELECOM.

- El CLIENTE debe aportar prueba documental de la oferta debiendo entregar a VOZTELECOM: a) un estudio comparativo detallado de ambas ofertas así como el original de la oferta más barata; b) un estudio de viabilidad demostrando que la oficina del cliente puede beneficiarse de la oferta del otro prestador de servicios.

- La comparación del precio de los servicios deberá realizarse sobre precio completo (precio + IVA + otros gastos, en su caso).

- En el caso de que se cumplan las anteriores condiciones y proceda la devolución:

• Si el CLIENTE decide no cursar baja en el Servicio, hasta el vencimiento del primer año de contrato VOZTELECOM le abonará la diferencia entre los dos precios. El abono se realizará a través de la aplicación de los descuentos que correspondan en los siguientes períodos de facturación del Servicio. El valor mensual del descuento a abonar deberá ser superior a 5€ (por debajo de este valor no se abonará ningún descuento). Igualmente, el valor total acumulado de los abonos realizados no podrá superar el valor equivalente a tres (3) cuotas

mensuales del servicio contratado. El CLIENTE disfrutará de dicho precio desde el mes siguiente a su solicitud.

• Si el CLIENTE decide cursar baja en el Servicio, VOZTELECOM devolverá al CLIENTE la diferencia que corresponda a las cuotas mensuales del Servicio que éste hubiera abonado como pago del mismo. El importe correspondiente a dicha diferencia deberá ser superior a 5€ (por debajo de este valor no habrá devolución) y no podrá superarse el valor de tres (3) cuotas mensuales del servicio contratado.

## 9. CONDICIONES ECONÓMICAS Y FACTURACIÓN

9.1. VOZTELECOM cobrará al CLIENTE por la prestación de los Servicios las tarifas que en cada momento VOZTELECOM tenga vigentes, y que el CLIENTE declara conocer y aceptar a través de la Oferta Comercial realizada y actualizada por VOZTELECOM. Si durante el periodo contractual VOZTELECOM modificara las tarifas correspondientes en función de cambios en la legislación aplicable al Servicio o en su estrategia comercial, VOZTELECOM se obliga a comunicarlo, con treinta días de antelación, al CLIENTE, mediante la inclusión de las citadas modificaciones en la página web que VOZTELECOM ha habilitado para el Servicio OIGAA. Se entenderán aceptadas las mismas si el CLIENTE no comunica su no aceptación de las nuevas tarifas en el plazo de TREINTA días desde esa modificación.

9.2. El CLIENTE se compromete al pago de las siguientes cantidades:

(i) Una cuota inicial por el alta e instalación del Servicio, facturada por VOZTELECOM tras la entrega del servicio al cliente y una vez validada una vez VOZTELECOM la correcta operatividad del Servicio.

(ii) La cuota fija mensual, que incluye la prestación del Servicio OIGAA en las modalidades indicadas en la Oferta Comercial y que ha sido elegida por el CLIENTE en el proceso de contratación. La cuota fija mensual será facturada por VOZTELECOM al inicio de cada mes de utilización del Servicio y será abonada por el CLIENTE, por defecto, mediante domiciliación bancaria. El CLIENTE podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al CLIENTE para modificar el medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico mercantil. La primera cuota fija mensual será prorrateada tomando como fecha de inicio el día de activación del servicio o el día de la entrega al CLIENTE del albarán de entrega del servicio, o bien (caso en que el CLIENTE no entregue a VOZTELECOM el albarán de entrega pero usa el servicio activado) el día de la activación y uso por parte del CLIENTE del servicio. En este caso VOZTELECOM facturará la cuota prorrateada durante los días inmediatos a su activación.

(iii) Una cuota variable por el consumo de las llamadas no incluidas en la tarifa plana del Servicio. Los precios por establecimiento de llamada (en caso de aplicarse), así como los precios por minuto y/o segundo de consumo en función del horario de realización de las llamadas serán las que se establezcan para cada Oferta Comercial en las tablas de tarifas publicada por VOZTELECOM en cada momento a través de la página web habilitada al efecto. La cuota variable será facturada por VOZTELECOM por meses vencidos coincidiendo con la fecha de facturación de la cuota fija mensual y será abonada por el CLIENTE en la forma establecida en el punto 9.2. (ii).

(iv) En caso de existir, las cuotas de alta y/o fijas mensuales correspondientes a la contratación de servicios adicionales y/o ampliaciones del servicio OIGAA por parte del CLIENTE a VOZTELECOM. Las cuotas de alta serán facturadas en la forma establecida en el punto 9.2. (i). Las cuotas fijas mensuales se facturarán en la forma establecida en el punto 9.2. (ii)

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, cuando el nivel de consumo de las llamadas no incluidas en la tarifa plana del Servicio exceda, durante el mes objeto de facturación, de un determinado importe que será comunicado por VOZTELECOM al CLIENTE con la debida antelación, VOZTELECOM se reserva el derecho a expedir una factura adicional por dicho consumo, y ésta deberá ser abonada por el CLIENTE con anterioridad a la Fecha de Vencimiento de la factura.

9.3. Todos los cargos por los Servicios prestados en virtud del presente Contrato serán abonados por el CLIENTE a VOZTELECOM sin necesidad de reclamación. Por defecto, el CLIENTE proveerá a VOZTELECOM un número de cuenta bancaria en la cual serán cargados los montos facturados. El CLIENTE se compromete a comunicar la domiciliación de los servicios de VOZTELECOM a su entidad bancaria y a mantener la citada cuenta con fondos suficientes para cubrir los pagos.

9.4. Cualquier cantidad no recibida por VOZTELECOM en la Fecha de Vencimiento de la factura se considerará vencida. Por cualquier cantidad vencida se devengará el interés legal de demora vigente al momento de su vencimiento, interés que se acumulará mensualmente. Los intereses continuarán devengándose sin perjuicio de la terminación o resolución de este Contrato por cualquier motivo. El CLIENTE deberá abonar a VOZTELECOM, asimismo, los honorarios de abogados y otros gastos en los que haya incurrido VOZTELECOM para llevar a cabo las gestiones y acciones de cobro de los importes vencidos y no satisfechos.

9.5. En el supuesto de impago de alguna factura o del importe no reclamado de una factura por el CLIENTE a la Fecha de Vencimiento, VOZTELECOM podrá suspender la prestación del Servicio, previo aviso, sin perjuicio de que, junto con las cantidades impagadas, se devenguen asimismo los intereses de demora. Los Servicios no serán restituidos en tanto en cuanto el CLIENTE no proceda al pago de la totalidad de las cantidades adeudadas, incluidos intereses de demora y honorarios de abogados u otros gastos relativos al cobro en los que VOZTELECOM haya incurrido.

9.6. VOZTELECOM, de conformidad con la legislación vigente, podrá solicitar al CLIENTE la constitución de un

depósito de garantía, tanto en el momento de la contratación, como en cualquier momento de la vigencia del contrato en los supuestos en los que (i) el CLIENTE hubiera dejado impagadas una o varias facturas relativas a otro u otros contratos anteriores o vigentes con VOZTELECOM o con cualquier otro operador (ii) si el CLIENTE incurriese de modo reiterado en retraso en el pago de las facturas que está obligado a abonar por la prestación del Servicio OIGAA. La constitución del depósito de garantía, en su caso, deberá realizarse en efectivo o mediante aval bancario y su importe será facilitado por VOZTELECOM al CLIENTE en el momento de requerimiento del depósito de conformidad con la legislación vigente.

Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los quince días siguientes al requerimiento fehaciente por parte de VOZTELECOM, este último se encontrará facultado para suspender el Servicio OIGAA. Si transcurrido un nuevo plazo de diez días desde un segundo requerimiento, el CLIENTE no constituye el depósito, VOZTELECOM podrá darle de baja en el Servicio OIGAA.

VOZTELECOM procederá a la devolución del depósito en el plazo de quince días a contar desde aquel en que se cumplan las circunstancias establecidas a continuación: (i) a partir del momento en que quede acreditado que en el plazo de un año no ha existido ningún retraso en el pago y (ii) a partir del momento en que VOZTELECOM tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas por el CLIENTE.

9.7. Si el pago de las cantidades debidas por el CLIENTE a VOZTELECOM (incluyendo los intereses moratorios) se realiza con posterioridad a la suspensión del servicio, VOZTELECOM se reserva el derecho a dar nuevamente de alta al CLIENTE que lo solite.

9.8. Sin perjuicio de cualquier disposición contraria, el CLIENTE podrá reclamar en caso de desacuerdo con el importe total o parcial incluido en una factura emitida por VOZTELECOM. A tal efecto, el CLIENTE deberá notificar por escrito mediante la remisión de una carta certificada a VOZTELECOM detallando el precio discutido y proporcionando la documentación necesaria para resolver la reclamación dentro de los treinta días siguientes a la fecha de vencimiento de la factura correspondiente. Transcurrido el citado periodo de tiempo, los conceptos facturados tendrán el carácter de firmes en ausencia de error manifiesto. El CLIENTE acepta que la realización de cualquier reclamación por parte no la exime de la obligación de realizar todos los pagos en la Fecha de Vencimiento de la factura o de las siguientes facturas que se generen en virtud de la prestación del Servicio. En el supuesto de que, en virtud de la revisión de las cantidades, VOZTELECOM acepte la reclamación del CLIENTE, el primero procederá a descontar la cantidad indebida o erróneamente facturadas en la factura del mes inmediatamente posterior.

## 10. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

VOZTELECOM ofrece un servicio telefónico de Atención al CLIENTE (902 360 305), para la resolución de dudas y preguntas sobre la utilización del Servicio, así como para solicitar cambios relativos a la configuración del mismo, según se indican en el anexo relativo a las condiciones de uso y mantenimiento del servicio. SLA, disponible en la página web de VOZTELECOM. El horario de atención es de 8 a 20 horas de lunes a viernes. También se ofrece un servicio de ayuda online a través de la página web, y una dirección de correo electrónico ([suporte@voztele.com](mailto:suporte@voztele.com)).

## 11. RESOLUCIÓN

11.1. El CLIENTE estará habilitado para resolver anticipadamente el Contrato por los siguientes motivos: (i) el incumplimiento por parte de VOZTELECOM de una obligación esencial en virtud del presente Contrato, si dicho incumplimiento no fuera subsanado en el plazo de TREINTA días desde la recepción de la notificación por escrito del mismo; (ii) si VOZTELECOM es objeto de una declaración judicial firme de quiebra; (iii) la liquidación de VOZTELECOM o el cese de sus actividades comerciales; (iv) si se extinguiera o revocara cualquier título habilitante de VOZTELECOM necesario para el cumplimiento de los términos y condiciones previstos en este Contrato. (v) en el caso de una Modificación de Regulación del tipo descrito en la Cláusula 13. (vi) si VOZTELECOM modifica las presentes CGC o tarifas aplicables al Servicio. (vii) por su propia voluntad, comunicándolo por escrito con una antelación de QUINCE días naturales al momento en que haya de surtir efectos, o bien en la misma forma en que celebró el presente Contrato.

11.2. En el supuesto de que el CLIENTE se haya dado de alta en el Servicio a través de la página web o telefónicamente, podrá desistir libremente del Contrato dentro del plazo de siete días hábiles a partir del día de la recepción del Contrato.

11.3. VOZTELECOM podrá resolver el presente Contrato o suspender el Servicio si: (i) se produce un incumplimiento por parte del CLIENTE de una obligación esencial en virtud del presente Contrato, distinta de la obligación de pago, siempre que dicho incumplimiento no fuera subsanado (ii) por el CLIENTE en el plazo de TREINTA días desde la recepción de la notificación por escrito del mismo; (ii) se produce el impago del CLIENTE (iii) el CLIENTE realiza una cesión de bienes en beneficio de acreedores, designa un administrador para la gestión de sus negocios en protección de sus acreedores o se ve sometido a un proceso de quiebra; (iv) VOZTELECOM lo considera necesario para impedir una conducta del CLIENTE que: a) suponga un fraude o acto ilegal referido al contenido del presente Contrato; b) suponga un fraude o acto ilegal en la red de VOZTELECOM o perturbe su funcionamiento y/o la prestación de los Servicios de VOZTELECOM al CLIENTE o a terceros; (v) se produjera una Modificación de Regulación del tipo descrito en la Cláusula 14.

11.4. VOZTELECOM podrá cargar una cuota en concepto de reconexión al Servicio al CLIENTE que decida volver a contratar el Servicio y haya incurrido en alguna de las conductas referidas en el apartado anterior.

11.5. La resolución del presente Contrato no eximirá al CLIENTE de su obligación de pagar cualesquiera cargos incurridos a tenor del presente Contrato con anterioridad a su resolución.

## 12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, VOZTELECOM informa al CLIENTE de que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado, cuya titularidad y responsabilidad es ostentada por VOZTELECOM SISTEMAS S.L., y que ha sido correctamente notificado a la Agencia Española de Protección de Datos, con la única finalidad de mantener la relación contractual relativa al Servicio y para poder facturar al CLIENTE de acuerdo con la modalidad de contrato suscrito. Asimismo, VOZTELECOM podrá remitir al CLIENTE información sobre productos y servicios que pudieran resultarle de interés.

Dichos datos no serán cedidos por VOZTELECOM a otras empresas, sin el consentimiento previo del CLIENTE. VOZTELECOM garantiza que mantendrá la confidencialidad de los datos proporcionados, y que no usará para fines distintos a los ya expresados. Para cualquier otra utilización de los datos del CLIENTE, VOZTELECOM requerirá previamente su consentimiento.

Para ejercitar sus derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales, el CLIENTE deberá remitir un escrito firmado por el titular de los datos al domicilio social de VOZTELECOM, indicado en la cláusula PRIMERA del presente contrato, adjuntando copia del Documento Nacional de Identidad.

## 13. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

VOZTELECOM es propietario de todos los derechos de obra, marcas, derechos de propiedad intelectual, know-how o cualesquiera otros derechos relacionados con el Servicio o con el Software necesario para la prestación del Servicio objeto del presente Contrato. El CLIENTE no adquiere derecho ni licencia alguna, cualquiera que sea su naturaleza, bajo este Contrato, salvo la propia prestación del Servicio OIGAA.

## 14. MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

14.1. VOZTELECOM podrá, en cualquier momento, modificar las presentes CGC o introducir nuevas condiciones de uso, bastando para ello comunicarlo en la Página web del Servicio con un preaviso de treinta días. Dichas modificaciones sólo serán de aplicación a partir de su entrada en vigor y el CLIENTE tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna en el caso de no aceptación de las nuevas condiciones, bien mediante notificación fehaciente a VOZTELECOM con un preaviso de 15 días desde la fecha en la que desee la baja efectiva en el Servicio, o bien en la misma forma en que celebró el presente Contrato.

14.2. En el supuesto de que sobrevenga una acción regulatoria, medida legal o reglamentaria que, a juicio razonable de VOZTELECOM, prohíba, restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, VOZTELECOM estará habilitada para: (i) modificar los Servicios o los términos y cláusulas del presente Contrato con la finalidad de adaptarse a la nueva situación, (ii) resolver el Contrato. VOZTELECOM estará exento de cualquier responsabilidad derivada de las acciones descritas en estas cláusulas, siempre que publique las modificaciones en la Página web del Servicio, con una antelación mínima de TREINTA días a la fecha en la que dichas modificaciones deban entrar en vigor.

14.3. En el caso de que se produzcan modificaciones del Servicio o de las CGC, y el CLIENTE no manifieste su oposición por escrito a estos cambios en el plazo establecido en el apartado anterior y continúa haciendo uso del Servicio, se entenderán aceptadas las nuevas condiciones y en vigor el Contrato.

## 15. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, incluidos los escritos de comunicación de baja del CLIENTE en el Servicio de OIGAA, deberán ser enviados a VOZTELECOM SISTEMAS S.L., Ronda Can Fatjó 9, Edific C, 1ª Planta, Cerdanyola-08290, Barcelona (España).

## 16. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

16.1. El presente Contrato, así como la validez y ejecución del mismo, se interpretará y ejecutará de conformidad con las leyes españolas.

16.2. Las Partes someterán sus controversias a la Junta Arbitral de Consumo que se corresponda con la del lugar de residencia del CLIENTE, con renuncia expresa a cualquier otro foro que pudiera corresponderles, de conformidad con las normas reguladas por la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre y por el Real Decreto 636/1993 de 2 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

16.3. Para el caso de que el arbitraje no llegara a realizarse por mutuo acuerdo o fuese declarado nulo, ambas partes se someterán a los Juzgados y Tribunales del domicilio legal del CLIENTE. El CLIENTE deberá disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico desde el que se provea el acceso al Servicio. El referido ámbito geográfico estará, en todo caso, dentro del territorio español.

16.4. En el supuesto de que cualquier disposición de este Contrato fuese declarada total o parcialmente nula, inválida o ineficaz con motivo de una modificación legislativa, tal disposición será redactada de nuevo para reflejar, en la medida de lo posible, la intención original de las Partes de conformidad con la ley aplicable, manteniendo el resto del Contrato en pleno vigor y total efectividad.