

# >> Contrato de Servicios de Telefonía

CST Página uno de tres

El presente Contrato de Servicios de Telefonía (el "Contrato") se celebra entre el Cliente y la Sociedad Española Orange Web Services, S.L. ("OWS"), con CIF B-53222907 y con domicilio en Partida del Boch, 151, 03330 Crevillent (Alicante), entrando en vigor a partir de la fecha que figura en la Solicitud de Servicio.

## >> 1. Definiciones

- 1.1. Por "Equipo de telecomunicaciones", se entenderá, a los efectos del presente contrato, los equipos terminales, enrutadores, cableado y cualquier otro elemento técnico utilizado para la prestación de los servicios telefónicos objeto del presente contrato.
- 1.2. "Red" se refiere a los puntos de presencia, nodos de red y ordenadores centrales propiedad de OWS o una Entidad Proveedora de OWS u operados por los mismos.
- 1.3. "Servicio" significa el servicio identificado en una Solicitud de Servicio o cualquier Equipo del Servicio, de apoyo o consultoría relacionado con el Servicio e indicado en el presente contrato.
- 1.4. "Solicitud de Servicio" hace referencia a un documento que describe un Servicio a suministrar por una Entidad Proveedora de OWS.
- 1.5. "Vigencia del Servicio" se refiere, en relación a un Servicio determinado, a la vigencia establecida en la pertinente Solicitud de Servicio y cuyo comienzo se produce en la Fecha de Activación del Servicio.
- 1.6. "Entidad Proveedora de OWS" significa la entidad que suministra un Servicio al Cliente o sus Empresas filiales. Dicha entidad podrá ser OWS, cualquier Empresa Filial de OWS o un empresa subcontratada.

## >> 2. Servicios de OWS y Compromisos con el Cliente

- 2.1. OWS deberá suministrar los servicios telefónicos acordados. Los Servicios se prestarán por la red de OWS en su modalidad de acceso indirecto mediante la utilización del código de selección de operador, facilidad de preselección, identificación de línea llamante, líneas alquiladas dedicadas, o redes conmutadas de otros operadores.
- 2.2. OWS observará la diligencia exigible a un Operador de servicios de telecomunicaciones en el suministro de servicios de alta calidad. OWS deberá corregir cualquier fallo o avería en el Servicio tan pronto como le sea razonable y técnicamente posible.

## >> 3. Obligaciones y Compromisos del Cliente con OWS

El Cliente deberá asegurar:

- 3.1. Que el Equipo de telecomunicaciones que utiliza el Cliente, si no ha sido instalado por OWS, funciona apropiadamente, cumple con todos los estándares aplicables y está provisto del correspondiente certificado de aceptación. Dicha situación será comprobada por el hecho de que OWS puede prestar los Servicios sin que se cause daño alguno a la red del Operador.
- 3.2. No utilizar los Servicios para finalidades ilegales ni de manera ofensiva, ni permitir a otros que lo hagan.
- 3.3. No utilizar los Servicios para finalidades de call center, locutorios o establecimientos similares y/o de forma exhaustiva (en concreto en servicios telefónicos no superar un importe máximo de doscientos cincuenta (250) euros por mes), sin previa autorización por escrito por OWS. El cliente está obligado a comunicar dichas finalidades por escrito a OWS de forma inmediata tras haber firmado los contratos y/o solicitudes de los Servicios. El no comunicar dichas finalidades a OWS en forma escrita se entiende como incumplimiento de este mismo contrato por parte del Cliente.
- 3.4. El pago de todas las cantidades establecidas en las facturas enviadas por OWS, y que se correspondan con los Servicios utilizados por el Cliente. El Cliente tiene derecho a reclamar el importe de las facturas enviadas por OWS.
- 3.5. La asistencia razonable a OWS para permitirle prestar los Servicios.
- 3.6. El acceso del personal autorizado de OWS a todos los locales y equipos, en los términos mutuamente pactados, así como en los casos de emergencia o de terminación de este contrato, para permitir la retirada, instalación o mantenimiento de los equipos de OWS, si éstos hubieran sido instalados.
- 3.7. La indemnización a OWS por todas las pérdidas, gastos, responsabilidades, y costes en los que pueda incurrir OWS como consecuencia del incumplimiento por el Cliente de cualquiera de las obligaciones contenidas en este contrato, siempre y cuando se acredite previamente la responsabilidad del Cliente en el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Contrato.

## >> 4. Precios

- 4.1. El Cliente pagará a OWS el precio del Servicio según resulte de la aplicación de las tarifas vigentes, y que le serán entregadas a la firma del contrato, sin perjuicio de la revisión prevista en el párrafo siguiente.
- 4.2. OWS podrá revisar los precios del Servicio comunicándolo al Cliente con, al menos, cinco (5) días de antelación a su entrada en vigor. Dicha modificación se entenderá aceptada por el Cliente, siempre que no comunique por escrito a OWS, lo contrario dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se le comunicó la modificación de precios, en cuyo caso tendrá lugar la resolución automática del contrato.
- 4.3. En virtud del artículo 57 del Reglamento del Servicio Universal, OWS podrá solicitar, durante la vigencia de este contrato, la constitución de un depósito de garantía en las condiciones a las que se refiere dicho artículo.
- 4.4. OWS facturará mensualmente al Cliente el precio del Servicio, en el que se incluirán los costes de las llamadas y los impuestos indirectos correspondientes.

(...)

## >> Contrato de Servicios de Telefonía

CST Página dos de tres

### >> 4. Precios (Continuación)

4.5. El importe incluido en la factura deberá ser pagado dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la factura mediante domiciliación bancaria en la cuenta designada en el contrato por el Cliente. Las cantidades no abonadas en el plazo de quince (15) días desde la fecha de la facturación estarán sujetas al pago de un interés sobre el saldo pendiente igual al menor de los siguientes conceptos: 1% mensual (12% anual) o la tasa máxima permitida por la ley. En caso de que sigan sin abonarse las cantidades transcurridos quince (15) días desde la fecha de facturación, podrán suspenderse los Servicios o resolverse el presente Contrato. El Cliente se hace responsable de abonar gastos y/o comisiones de devoluciones de recibos no domiciliados a OWS.

4.6. OWS se reserva el derecho de proceder al cobro de las cantidades adeudadas cuando la cantidad acumulada en concepto de los servicios prestados sobrepase un determinado límite sin necesidad de esperar a la finalización del periodo de facturación (Pago a Cuenta).

4.7. OWS se reserva el derecho en suspender los servicios de forma inmediata mientras se proceda al cobro según el artículo 4.6., siempre y cuando OWS experimente el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de este Contrato por parte del Cliente, ante todo las obligaciones correspondientes a los artículos 3.2., 3.3., 4.3. y/o 4.6.

### >> 5. Responsabilidad hacia el Cliente

5.1. En los casos de fallo, falta de disponibilidad o interrupción de todos o parte de los Servicios, OWS empleará los medios adecuados para su restablecimiento.

5.2. OWS no se responsabilizará por los fallos imputables a la conexión de equipos terminales de telecomunicaciones propiedad del Cliente que conlleven la incapacidad de prestar el Servicio.

5.3. Si se instalaran equipos de telecomunicaciones por parte de OWS se observará lo siguiente: OWS no será responsable de los daños causados en la propiedad del Cliente como resultado de la instalación, reparación o retirada de los equipos de OWS o derivados del cableado llevado a cabo por OWS o por los contratistas de OWS y consentidas por el Cliente, salvo que dichos daños sean consecuencia de la actuación negligente o dolosa de OWS o de sus contratistas.

5.4. En caso de interrupción del Servicio o baja notable de calidad, OWS se responsabiliza de la devolución de las cantidades cobradas durante el período en que los Servicios fueran deficientemente prestados. En cualquier caso, OWS se compromete a devolver toda cantidad cobrada por cualquier Servicio que no haya podido disfrutar el Cliente, en el caso de culpa o negligencia de OWS. OWS procederá a la devolución de las cantidades cobradas indebidamente en los siguientes casos:

5.4.1. En el supuesto de que haya una desviación superior al 25% en el monto total del importe real a facturar, el Cliente tiene derecho a la totalidad del reintegro de las cantidades indebidamente facturadas en contra del Cliente, mayoradas en un 5%.

5.4.2. En el supuesto de que la desviación sea inferior al 25% del monto total del importe real a facturar, el Cliente tiene derecho a la totalidad del reintegro de las cantidades indebidamente facturadas.

5.4.3. En caso de desajuste a favor del Cliente, no se producirá reconciliación del importe real a facturar.

En este sentido, así como para el caso de funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con los Servicios contratados, el Cliente debe realizar las reclamaciones a OWS durante el mes siguiente a la apreciación de anomalías en el Servicio. OWS deberá aportar una solución al problema planteado en el plazo máximo de un mes tras la comunicación del Cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin haberse puesto en contacto OWS con el Cliente, éste último podrá realizar la reclamación oportuna ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría General de Comunicaciones.

5.5. En caso de caída del Servicio, OWS no será responsable de los costes adicionales incurridos por el Cliente si decide dirigir el tráfico a través de otro operador.

5.6. En este apartado queda establecida la responsabilidad que OWS asume en virtud de este contrato sin perjuicio de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la ley. Las disposiciones de este apartado seguirán siendo de aplicación al término del contrato.

### >> 6. Vigencia

El presente Contrato entrará en vigor en la Fecha de Entrada en Vigor y se extinguirá al expirar la última Vigencia del Servicio estipulada en una Solicitud de Servicio. Dentro de los seis (6) primeros meses de la Vigencia del Servicio el Cliente podrá rescindir el presente Contrato con un preaviso de treinta (30) días. En el caso de que el Cliente rescinda el presente Contrato dentro de los seis (6) primeros meses de la Vigencia del Servicio por cualquier motivo que no sea el incumplimiento por parte de OWS, el Cliente deberá abonar a OWS una indemnización por daños y perjuicios equivalente al cincuenta por ciento (50%) de las tasas correspondientes al período que reste para la finalización de la Vigencia del Servicio, más las tasas de cancelación debidamente justificadas y desglosadas (si las hubiera) derivadas de la cancelación de los circuitos o servicios ofrecidos por la compañía telefónica en relación con el Servicio. Una vez transcurridos los seis (6) primeros meses de la vigencia del presente Contrato, cualquiera de las partes podrá rescindir el mismo con un preaviso de sesenta (60) días, sin que en éste caso se le aplique penalización alguna. OWS se reserva el derecho de modificar el precio impuesto por un Servicio previa notificación escrita al Cliente con un plazo de cinco (5) días antes de la aplicación efectiva de los nuevos precios, dentro de los cuales el Cliente deberá manifestar por escrito su negativa a la modificación propuesta. No obstante lo anterior, en caso de no estar de acuerdo con la modificación propuesta el Cliente podrá rescindir el Contrato sin penalización alguna (ni tasa de cancelación alguna) con independencia del momento en que se produzca la rescisión del Contrato por esta causa, y entendiéndose rescindido el presente Contrato desde el mismo momento en que el cliente manifieste su disconformidad con la modificación propuesta.

(...)

## >> Contrato de Servicios de Telefonía

CST Página tres de tres

### >> 7. Cesión

El presente Contrato no podrá ser cedido por ninguna de las partes sin el previo consentimiento escrito de la otra. Dicho consentimiento no podrá ser sometido a condiciones, retrasado o rechazado sino de forma razonable, quedando estipulado que OWS podrá ceder el presente Contrato en cualquier momento a una Empresa Filial de OWS previa notificación escrita al Cliente. El Cliente no podrá revender o transferir de forma alguna ningún Servicio excepto que así lo estipule expresamente la Solicitud de Servicio o así lo acepte por escrito la Entidad Proveedora de OWS pertinente.

### >> 8. Notificaciones

**8.1.** A todos los efectos se considera como domicilio de OWS a efectos de notificaciones, el consignado en la última factura enviada al Cliente. El domicilio del Cliente se considerará aquél indicado por el Cliente para el envío de sus facturas. En caso de cambio de domicilio, OWS o el Cliente deberán comunicarlo por escrito.

**8.2.** Cualquier notificación relacionada con este contrato deberá ser realizada por escrito y enviarse por correo, fax o entregada en mano. OWS adoptará las medidas necesarias para garantizar el secreto de las comunicaciones en su red de conformidad con el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones. OWS no tendrá ninguna responsabilidad sobre acciones u omisiones que quebranten el secreto de las comunicaciones y no sean imputables a OWS.

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Cliente queda informado, de modo expreso, de la incorporación de los datos que facilite a OWS a los ficheros automatizados creados y desarrollados bajo la responsabilidad del Departamento de Informática de OWS. Para solicitar el alta en los Servicios prestados por OWS el Cliente deberá facilitar los datos sobre su nombre, apellidos, número de D.N.I., C.I.F. o tarjeta de residencia, domicilio, números de teléfono a dar de alta y datos bancarios. El Cliente, en virtud de los artículos 13 y siguientes de la citada ley, tendrá derecho de información, acceso, rectificación y cancelación sobre sus datos. El Cliente acepta, de forma expresa, que OWS o sus sociedades filiales o participadas, utilicen sus datos para la promoción de sus propios servicios de telecomunicaciones, tal y como exige el artículo 65 del Reglamento sobre Servicio Universal, aprobado por Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio.

### >> 9. Legislación aplicable y resolución de disputas

La formación, ejecución, validez e interpretación del presente Contrato se regirá por la legislación del Reino de España. Todas las disputas que surjan en relación con el presente Contrato se someterán a arbitraje de conformidad con las normas de la Cámara de Comercio de Alicante aplicables en su momento. Sin embargo, cualquiera de las dos partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares o desagravios permanentes a cualquier tribunal con competencia jurisdiccional. Los procedimientos arbitrales serán llevados a cabo en Elche (o cualquier otra ciudad que sea aceptable para ambas partes). El idioma empleado en el procedimiento arbitral será el español. Todos los arbitrajes serán llevados a cabo ante un panel de tres personas constituido por un árbitro elegido por el Cliente, un árbitro elegido por OWS y un árbitro elegido por los anteriores dos árbitros. Todos los árbitros tendrán experiencia en la realización de arbitrajes internacionales en el sector de las comunicaciones. La decisión resultante del arbitraje será definitiva y vinculante para las partes. Tanto el Cliente como OWS aceptan que, salvo por lo dispuesto por la legislación aplicable, mantendrán la confidencialidad respecto a la existencia y resultados del procedimiento arbitral, así como el contenido del mismo, y solicitarán a los árbitros que mantengan la misma obligación de confidencialidad.

### >> 10. Totalidad del Contrato

El presente Contrato, incluida cada una de las Solicitudes de Servicio aceptadas por OWS, constituye el acuerdo completo y exclusivo entre las partes, sustituyendo a todas las manifestaciones o acuerdos anteriores o simultáneos en lo relativo a la materia que en él se incluye.

### >> Fin del Contrato de Servicios de Telefonía (CST)