

condiciones generales del contrato de servicio de telefonía móvil pospago entre el cliente y Orange

La firma del contrato de abono al Servicio de telefonía móvil implica la aceptación de las presentes Condiciones Generales, que han sido elaboradas de acuerdo con la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, y normativa de desarrollo, y de conformidad con las Leyes vigentes en materia de defensa de Consumidores y Usuarios, y Condiciones Generales de la Contratación.

1.- objeto del contrato

Por el presente contrato, de duración indefinida, con, en su caso, adhesión a plazo mínimo de contratación o compromiso temporal de permanencia, FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A. (en adelante Orange) pone a disposición de la persona física o jurídica cuyas circunstancias quedan reseñadas, el Servicio de Telefonía Móvil pospago exclusivo de Orange consistente en la prestación de un conjunto de servicios básicos de establecimiento, tramitación, mantenimiento y recepción de llamadas en movilidad, de disponibilidad de red (cobertura) y de gestión de localización, y así como una serie de servicios suplementarios (en adelante el Servicio) reseñados en el contrato, en la información del Servicio y que en el futuro se predispongan, de acuerdo con sus tarifas, y dentro de los límites de crédito que, en su caso, se predispongan con la aceptación del Cliente durante la vigencia del contrato. La oferta de los servicios de Orange única y exclusivamente está destinada, como condición esencial previa al inicio de relaciones comerciales con el Cliente, a los residentes en España sin entenderse en ningún caso que dichos servicios, a pesar del idioma utilizado, suponen una oferta para usuarios residentes en países distintos. Orange podrá rechazar el alta como Cliente desde el momento que tenga conocimiento de que el Cliente no cumple con este requisito, quedando la contratación así realizada bajo la responsabilidad única y exclusiva del Cliente y con indemnidad para Orange.

El Servicio está destinado al Cliente en su calidad de, y como, usuario final del mismo, y el contrato no ampara ni la reventa de tráfico telefónico, ni la comercialización por cualquier medio del mismo sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de Orange. Asimismo la contratación del Servicio no califica, define, reviste, ampara o legitima la actuación o intervención del Cliente y/o la utilización del Servicio por éste último, como o en calidad de operador móvil virtual, o figuras afines que en ningún caso podrán entenderse comprendidas dentro del objeto del contrato. Por consiguiente, el Cliente se abstendrá de manipular o alterar por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la destinatario final del mismo.

El Servicio suplementario Pago Orange, por el cual el Cliente podrá efectuar adquisiciones de bienes o servicios, en las entidades adheridas, encomendando, por su cuenta e interés, a Orange, el pago del precio de los mismos, que le será repercutido por Orange, requiere de clave personal que Orange pondrá a disposición del Cliente, y se prestará por sucesivas mensualidades naturales prorrogables automáticamente salvo manifestación en contrario del Cliente o de Orange.

2.- precio del servicio

Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente los precios, cuotas, bonos y/o, en su caso, consumos mínimos, contratados de acuerdo con las Tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones económicas en vigor en el momento de utilización del Servicio que libremente puede establecer Orange. Inicialmente, se aplicarán los que figuran en la información de tarifas vigentes que se entregan a la firma del contrato y cualquier modificación de los precios de Orange será comunicada al Cliente con al menos un mes de antelación a la fecha de su entrada en vigor si resulta afectado. Cualquier concesión, promoción y/o descuento por parte de Orange sobre el precio del Servicio se limitan a las circunstancias específicas para las que se otorgaron sin constituir en ningún caso precedente a favor del Cliente.

En cada ciclo de facturación el Cliente podrá efectuar un cambio de Tarifa sin coste alguno; cambios sucesivos devengarán para el cliente un cargo mínimo de 6 Euros. No obstante, en el caso de que el Cliente se hubiera adherido a un compromiso de permanencia en Tarifa y antes de transcurrido el plazo comprometido cambiara su Tarifa, el Cliente se obliga a satisfacer a Orange la penalización estipulada.

En caso de otorgarse al Cliente descuentos en factura o la aplicación de Tarifas que comporten franjas temporales u horarias sin coste para el Cliente, tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, reservándose Orange en tal caso, bien la resolución contractual, bien la facturación al Cliente del tráfico efectivamente cursado y/o sin aplicación de tales limitaciones o descuentos.

Orange se reserva, en caso de predisponer tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico, la posibilidad de aplicar a las mismas un incremento equivalente al aumento que experimente anualmente el Índice de Precios al Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística u organismo Oficial que lo sustituya.

El Cliente está obligado a satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente correspondan.

3.- facturación y forma de pago

Orange facturará de acuerdo con la modalidad elegida por el Cliente las cantidades que éste debe abonar por la utilización del Servicio. Las facturas se remitirán a la última

dirección que el Cliente haya indicado a Orange en soporte papel sin perjuicio de la facturación alternativa en soporte electrónico en la medida que así lo acuerden las partes. En tal caso, la remisión de factura podrá ser cumplida por Orange por medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. Las facturas telemáticas tendrán los mismos efectos atribuibles a las facturas en soporte papel. Esta facilidad queda condicionada a que Orange pueda mantener disponibles los recursos adecuados al efecto, y el Cliente, a sus propias expensas, disponga de los medios y configuración mínima requeridos; en caso de que Orange deje de disponer de estos recursos predispuestos en favor del Cliente para este fin, deberá comunicarlo al mismo.

Los sistemas de medida, de tarificación y de gestión de la facturación de Orange han sido auditados conforme a las normas de aseguramiento de calidad de la familia ISO 9000.

En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades que se deban abonar por los cargos derivados de los servicios prestados en que haya incurrido el Cliente, las promociones, descuentos y demás condiciones ofertadas por Orange, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

Cuando así lo solicite a Orange acreditando por escrito su identidad, el Cliente tiene derecho a recibir facturas no desglosadas y a obtener facturas independientes para el Servicio básico, y en su caso, los de tarifas superiores, de acuerdo con las disposiciones vigentes. Sin perjuicio del derecho del Cliente a recibir factura no detallada, de existir y conocerlo, Orange desglosará en las facturas la parte correspondiente a servicios soporte de servicios de tarificación adicional y la parte correspondiente a los prestadores de servicios de tarificación adicional, si es posible, indicando la identidad y número de identificación fiscal de tales prestadores. En caso de desconocer dicha identidad Orange informará sobre la identidad del operador de red de tarificación adicional con el objeto de que el Cliente pueda dirigirse al mismo para que le proporcione tal identidad.

El Cliente deberá abonar a Orange los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de operadores extranjeros, no tarificados en la Red de Orange y repercutidas por ésta al Cliente en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming), facilitadas al Cliente y cuya información está disponible a través del Servicio de Atención al Cliente y sitio Web de Orange en Internet. No se facilitará el detalle del origen de llamadas recibidas en roaming.

Orange facturará al Cliente las cantidades que éste debe abonar por la utilización del Servicio suplementario Pago Orange, y repercutirá al Cliente las cantidades abonadas a los terceros por su cuenta e interés. En las facturas aparecerán desglosados los diferentes conceptos repercutidos y/o facturados.

Orange reconoce el derecho del Cliente a elegir un medio de pago alternativo mediante la adhesión al Servicio Prepago (Tarjeta) de Orange y sus Condiciones Generales. No obstante, de acuerdo con el Servicio Pospago, el pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente haya designado comprometiéndose el mismo a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a Orange, y, en su defecto, en otra forma indicada por el Servicio de Atención al Cliente o en las oficinas designadas al efecto por Orange. La entidad financiera en la que esté abierta la cuenta bancaria recibirá la notificación de Orange con el importe de las cantidades a abonar por el Cliente. La factura indicará la fecha de vencimiento. Por defecto, el ciclo de facturación será mensual respecto a los servicios disfrutados en los periodos precedentes salvo que el Cliente y Orange convengan otro ciclo. No obstante, Orange podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando:

- se excedan por el Cliente los anticipos predispuestos;
- se produzca la suspensión del Servicio;
- acontezca la extinción o resolución del contrato o la interrupción del Servicio;
- el Cliente incumpla las presentes Condiciones Generales para la prestación del Servicio.

Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán interés legal. En caso de impago de cantidades presentadas al cobro en el domicilio bancario de pago designado por Cliente, éste vendrá obligado al pago del cargo o comisión correspondiente por el importe no atendido, establecido como máximo en un 2% de la cantidad devuelta con un mínimo de 2 Euros, y Orange podrá efectuar el cobro inmediato de toda cantidad adeudada con cargo a tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitadas por el Cliente a tal efecto, o los depósitos necesarios, voluntarios o demás garantías prestadas por el mismo.

Orange podrá solicitar la entrega de cantidades en concepto de anticipos a cuenta de la facturación, que no devengarán interés a favor del Cliente, por el importe que, en función de los servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado, en su caso, predisponga Orange y acepte el Cliente. Si el valor de las llamadas excediera de dicho anticipo Orange podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata. A la entrega del anticipo Orange vendrá obligada a expedir recibo, y a la facturación deberá detallarse tal concepto. A la extinción del contrato Orange retornará, en su caso, el saldo anticipado a favor del Cliente una vez realizadas las comprobaciones necesarias, incluyendo las referidas al disfrute del servicio de roaming. Las cantidades anticipadas podrán aplicarse, en su caso, al pago de cantidades debidas por el Cliente a la resolución del Contrato.

4.- garantías de pago

Orange podrá solicitar, tanto en el momento de contratación como en el curso de la vigencia del contrato, la constitución de una garantía de pago consistente en depósito de garantía no remunerado en efectivo o aval bancario. La no constitución de la garantía a partir de su solicitud al Cliente, facultará a Orange para desestimar la solicitud del Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

Si el Cliente con deudas pendientes solicitara el desistimiento o la baja en el Servicio, o el cambio de titularidad o cesión del contrato, Orange podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del Cliente.

5.- suspensión del servicio

Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, Orange quedará facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender la prestación del Servicio correspondiente al Contrato y sus Anexos asociados a dicho documento de cargo cuyo importe haya sido impagado. Orange restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho. En caso de suspensión se mantendrá el servicio de llamadas entrantes y el de llamadas salientes de emergencia al número único 112 para ponerse en contacto con los servicios de urgencia en todos los países de la Unión Europea, que recibirán información sobre la posición geográfica del usuario. El Cliente deberá abonar el importe devengado en concepto de reactivación del Servicio en caso de producirse.

La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

Podrá suspenderse el Servicio en caso de disconformidad del Cliente con la facturación de servicios de tarificación adicional salvo que el Cliente pague el importe del mismo excluidos los conceptos relativos a servicios de tarificación adicional. En tal caso el acreedor por prestación de servicios de tarificación adicional podrá proceder al cobro por las vías ordinarias de forma separada al del cobro de la factura por servicios de telecomunicaciones. Para evitar la suspensión o interrupción definitiva el Cliente deberá justificar la presentación de reclamación ante las instancias expresadas en la Condición 8 de este pliego y la consignación fehaciente del importe adeudado.

6.- condiciones del servicio

El Cliente deberá atenerse a las instrucciones y comunicaciones de Orange relativas al uso correcto de los servicios, y respetar las disposiciones vigentes de las autoridades en materia de navegación aérea y tráfico. Orange no será responsable en los casos en que se den circunstancias fuera de su control como los de fuerza mayor o caso fortuito, ni cuando deba prevalecer el orden público. Orange prestará los servicios soporte para prestadores de servicios de tarificación adicional de acuerdo al Código de Conducta aplicable.

En caso de interrupción por causa de fuerza mayor Orange se limitará a compensar al Cliente con la devolución automática de los importes en concepto de cuota y otras independientes del tráfico prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de Orange y no tarificados en la red de ésta.

Orange prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que el mismo esté implantado en cada momento y según la información sobre cobertura de su red que se facilita al Cliente previo a la firma del contrato. Orange se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, Orange no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación, ni de los contenidos de información que no hayan sido elaborados, conocidos o provistos por la misma y que se deriven de servicios suplementarios.

No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del Servicio debida al incumplimiento grave del Cliente, por fraude, mora en el pago, a daños en la Red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo a la normativa vigente, o al incumplimiento de los códigos de conducta que se hayan establecido cuando el Cliente sea un prestador de servicios de tarifas superiores. Sin perjuicio de lo anterior, Orange realizará sus mejores esfuerzos para dotar de la máxima calidad a todas las comunicaciones objeto del Servicio, y en caso de producirse una interrupción de éste, el Cliente, cuando proceda, tendrá derecho a una indemnización automática, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, al menos igual a la mayor de las dos siguientes, siempre y cuando el importe que resulte sea superior a un Euro: A.- Promedio del importe facturado por el servicio interrumpido durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el período en que se produzca la interrupción; si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura que 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 ésta.

Adicionalmente, Orange ofrece al Cliente en relación con la calidad del servicio el compromiso individual de compensar al mismo de forma que Orange indemnizará al Cliente a partir de que se produzca una interrupción del servicio acumulada de ocho horas en un período de facturación determinado.

Los clientes que deseen solicitar la indemnización deberán dirigir su petición, previa su identificación, indicación del número de teléfono móvil y acreditación de circunstancias personales, en un plazo máximo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, siendo imprescindible indicar la/s fecha/s y lugar/es en que se ha visto afectado por la interrupción y el/los número/s de incidencia/s asignados por Orange en el momento de comunicar la misma.

A tal efecto se establece el siguiente método de cálculo y condiciones. Cuando el referido tiempo de interrupción comprometido haya sido efectivamente sobrepasado y, siempre y que la información aportada por el Cliente no resulte contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de Orange, ésta compensará al Cliente con una cantidad equivalente a la que resulte de aplicar, antes de impuestos indirectos, un descuento del diez por ciento del importe del tráfico telefónico móvil tarificado en las tres siguientes facturas.

Orange no será en ningún caso responsable de la calidad, idoneidad o legalidad de los bienes o servicios que el Cliente adquiera a través del Servicio Pago Orange. Orange será únicamente responsable de efectuar por cuenta del Cliente el Pago de los bienes o servicios que este adquiera de los terceros. El Cliente deberá atenerse a las instrucciones y comunicaciones de los respectivos proveedores relativas al uso correcto de los bienes o servicios que adquiera.

7.- Tarjeta SIM

El Cliente recibe al abonarse al Servicio una Tarjeta SIM, de la que Orange es propietaria, que le permitirá acceder al Servicio exclusivo de la Red de Orange. El Cliente percibe igualmente un número de identificación personal que será secreto y que deberá ser introducido en el terminal para poder utilizarlo, obligándose a custodiarlo de forma confidencial. Orange se reserva el derecho a limitar el número máximo de activaciones de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio en favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada Tarifa. Las presentes Condiciones Generales no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa y previa de Orange.

Bajo el principio de neutralidad tecnológica, atendido que la Tarjeta SIM está asociada a dicho número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación, realizada a partir de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso asignadas al Cliente, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, siendo por tanto responsable con arreglo a las presentes Condiciones Generales y a la Ley. Así el Cliente acepta como prueba toda instrucción telefónica que dirija a Orange durante la vigencia del contrato acerca de la prestación del Servicio básico o los suplementarios. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios salvo prueba en contra a cargo del Cliente. Corresponde al Cliente realizar un uso responsable de todos los servicios y/o funcionalidades. Orange no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las Tarjetas SIM y/o claves de acceso por el Cliente o por cualquier tercero respondiendo el Cliente de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de la tarjeta SIM. No obstante, Orange, previa identificación del Cliente y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al Cliente desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su Tarjeta SIM y/o sus claves de acceso, o que detecte el conocimiento de éstas por un tercero, y realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad competente en caso de hurto o robo de la Tarjeta SIM, o acerca de la pérdida o extravío de la Tarjeta SIM, propiedad de Orange, y que le/s ha/hn sido cedida/s por ésta.

En caso de que el Cliente sea provisto de una Tarjeta SIM supletoria (Tarjeta ECO), que permita al Cliente utilizarla simultáneamente junto a la tarjeta SIM principal para recibir y realizar llamadas distintas, será igualmente de aplicación lo previsto precedentemente respondiendo el Cliente de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de dicha tarjeta SIM, y de los cargos que por su utilización correspondan.

En caso de extravío o robo Orange repondrá al Cliente una/s nueva/s Tarjeta/s SIM a la mayor brevedad posible. Salvo que Orange decida aplicar al Cliente condiciones más favorables, éste deberá abonar el importe de reposición vigente en el momento de reemplazo. Si el Cliente volviera a disponer de la Tarjeta SIM extraviada/robada, la misma deberá devolverse a Orange.

La Tarjeta SIM deberá devolverse a Orange cuando ésta lo solicite en los supuestos de una sustitución o modificación por razones técnicas, operativas o de servicio, con el fin de mejorar el Servicio, o de interrupción definitiva del Servicio. Orange responderá de las Tarjetas SIM que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos en la Ley, y salvo que la ineficacia se deba a inexperiencia, negligencia y/o descuido del Cliente, proporcionando su reparación o sustitución gratuita durante al menos doce meses desde la entrega correspondiente.

8.- reclamaciones

El Cliente podrá dirigirse a Orange, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de su Servicio de Atención al Cliente mediante llamada gratuita desde numeración de Orange al número 1414 o, en su caso, sus oficinas comerciales, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive.

En caso de reclamación formulada telefónicamente a través de su Servicio de Atención al Cliente, se informa a éste último de que podrá solicitar un documento acreditativo de la presentación y contenido de la queja o reclamación.

Formulada la reclamación expresa dirigida a Orange, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Orange en el plazo de un mes podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo a las que Orange esté adherida. Orange le informa que en la actualidad está adherida al arbitraje de consumo de las Comunidades Autónomas bajo el distintivo oficial 270 del Instituto Nacional de Consumo. En caso de que la reclamación exceda del ámbito de sumisión al sistema de arbitraje de consumo adherido, el Cliente, en el plazo de tres meses desde la respuesta de Orange o la finalización del plazo para responder, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses.

Las reclamaciones derivadas de la adecuación, corrección o calidad de los bienes o servicios solicitados a través del Servicio Pago Orange deberán ser dirigidas contra los proveedores respectivos, toda vez que la intervención de Orange se limita única y exclusivamente al pago de los mismos por su cuenta e interés.

9.- secreto de las comunicaciones

Orange se compromete a la adopción de los medios técnicos necesarios disponibles en cada momento, que permitan garantizar el secreto de las comunicaciones reconocido constitucionalmente, sin perjuicio de las interceptaciones legales que, en su caso, pueda acordarse. Orange quedará exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad, y en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables y ajenas a Orange, que quebranten la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones telefónicas.

10.- protección de los datos personales

A los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, Orange informa al Cliente que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal creado bajo la responsabilidad de la misma, que contendrá todos aquellos datos del Cliente necesarios para la prestación de los servicios objeto del Contrato, así como todos aquellos datos necesarios para la prestación de los servicios de valor añadido o suplementarios que Orange preste en cada momento, incluidos los servicios georeferenciados, entendiéndose como tales aquellos destinados a proporcionar al Cliente determinadas facilidades, utilidades o contenidos de información en función de la posible ubicación geográfica del terminal móvil asociado al Cliente. Estos datos podrán ser transmitidos a un tercero a los efectos de prestación de servicios de valor añadido y serán utilizados únicamente por el tiempo necesario para la prestación de los mismos. Orange informa al Cliente que la finalidad de tal fichero es la de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente para la prestación de los servicios citados, así como de las labores de información, análisis, formación, fidelización y comercialización de servicios de telecomunicaciones propios y de terceros y de actividades relacionadas. Con la finalidad de facilitarle e informarle de los servicios de telecomunicaciones de Orange, ésta solicita al Cliente el consentimiento para tratar los datos de facturación y tráfico para análisis, gestión, fidelización y promociones comerciales, que podrá revocar en cualquier momento. A estos efectos, el tipo de datos que podrán ser tratados son, a título enunciativo, los relativos a número de teléfono asignado al Cliente, ubicación, tipo de terminal empleado, numeración de destino, duración de las llamadas realizadas y/o volumen de datos transmitidos, fecha de la llamada o del servicio, y datos referidos al pago.

El tiempo de conservación de los datos que Orange tenga del Cliente será el tiempo que dure la relación con el Cliente, y una vez finalice ésta Orange mantendrá los datos por el tiempo necesario para el cumplimiento de las obligaciones de facturación y cobro, y de cualquier otra obligación establecida por la Ley. Orange se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, 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.

Asimismo, el Cliente presta su consentimiento para la comunicación a aquellas entidades que estén vinculadas a los canales de distribución de Orange, o colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los servicios, y, para fines publicitarios, comerciales y de recibo.

Orange le informa que, a los efectos de beneficiarse de ofertas de equipos y servicios de telecomunicaciones que puedan ser de su interés, durante y tras la vigencia del contrato, y que sean comercializados por Orange o por las entidades con las que Orange tenga vinculación accionarial o de participación, y por las que conforman el grupo societario en el que ésta se integra, y aquellas otras entidades que integren en un futuro el grupo societario en el sentido de lo dispuesto en el art. 42 del Código de Comercio, sus datos de carácter personal podrán ser comunicados a dichas sociedades (incluidas las sociedades pertenecientes al Grupo societario en el que está integrado Orange y que tengan su sede social fuera de España, con estricto cumplimiento de las garantías recogidas en la normativa española sobre protección de datos) para ser incorporados y tratados en sus ficheros con la finalidad exclusiva de realizar labores de información, publicidad, promociones u ofertas comerciales, personalizadas o no y, en general para la realización de una gestión integrada de los productos y servicios del grupo societario, así como para que el Cliente pueda recibir información técnica, comercial, informativa o cualquier otra de dichas sociedades, con el alcance y límites establecidos en la legislación vigente. Asimismo, la sociedad dominante en la que, en su caso, figure integrada Orange,

podrá comunicar los datos a los operadores integrados en el grupo societario, exclusivamente con la finalidad indicada. El Cliente autoriza expresamente el tratamiento y comunicación de sus datos en la forma establecida en este párrafo, teniendo este consentimiento siempre carácter revocable sin efectos retroactivos.

A fin de preservar la intimidad de sus Clientes, Orange pone a su disposición medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada la información de los cuales encontrará en el manual de usuario y en el servicio de Atención al Cliente.

Orange podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a informes de entidades financieras y/o ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. El Cliente autoriza con la firma del contrato el tratamiento automatizado y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los servicios.

En caso de que datos de las personas dependientes o empleados del Cliente puedan ser conocidos por Orange, como encargada de su tratamiento conforme a lo establecido en la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal, para posibilitar la prestación de los servicios, la responsabilidad de la obtención del correspondiente consentimiento será única y exclusivamente del Cliente, respondiendo éste frente a Orange de cualquier inobservancia de sus obligaciones al respecto, incluidas sanciones, indemnizaciones o gastos judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar.

En virtud del principio de calidad de datos, el Cliente se obliga a comunicar por escrito a Orange, mediante cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por Orange, cualesquiera errores que pudiera apreciar el Cliente en sus datos personales y/o en la facturación del Servicio, a fin de que se proceda a rectificarlos. Ambas partes considerarán que los datos que obran en los sistemas de Orange son correctos, en caso de que el Cliente no ejerza su derecho de rectificación.

Orange le informa sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por escrito a Orange, Ref. Datos, Orange, Ref. Datos, Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1 Edificio 8, 28223 - Pozuelo de Alarcón, Madrid, o bien, exclusivamente para el ejercicio del derecho de oposición, mediante llamada gratuita al servicio de Atención al Cliente a través del número 1414, y del carácter obligatorio de facilitar los datos personales solicitados en el contrato a los efectos de proveer el Servicio, así como los servicios suplementarios o de valor añadido, para lo que el Cliente consiente de modo expreso, preciso e inequívoco a la firma del contrato. La ausencia o incorrección de dichos datos facultarán a Orange para no aceptar la activación del servicio. En caso de que existan datos señalados como de cumplimentación opcional la respuesta será potestativa para el Cliente y será destinada a facilitar la activación del Servicio y a la mejor adecuación de los servicios y/o funcionalidades. La no cumplimentación de datos voluntarios facultará a Orange a solicitar requisitos adicionales para la provisión y contratación del Servicio. En caso de que la solicitud de activación del servicio no sea aceptada, los datos se conservarán durante dos meses a fin de evitar duplicidad de gestiones en caso de nuevas solicitudes.

11.- cesión a terceros

El Servicio objeto de este contrato es personal. El Cliente se obliga a no ceder el presente Contrato ni los derechos y obligaciones derivados del mismo sin permiso escrito expreso y previo de Orange. En caso de que Orange autorice un cambio de titularidad se devengará el correspondiente cargo para el Cliente por gestión de dicho cambio de acuerdo con lo que se establezca en las tarifas vigentes.

No se reputarán cesión las operaciones de índole societario que sobrevengan tales como la transformación, fusión, escisión o transmisión de rama de actividad de Orange, bastando para ello la notificación al Cliente.

12.- derechos y obligaciones del cliente

El Cliente tendrá derecho a:

- Adquirir libremente en el mercado los terminales aptos para el Servicio de Orange y oportunamente homologados.
- Formular las reclamaciones que procedan en la forma prevista en las presentes Condiciones.
- Figurar, en su caso, en las guías telefónicas o de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado según los datos que haya suministrado a Orange, de haber manifestado expresamente su deseo de ser incluido, y solicitar, gratuitamente y acreditando por escrito su identidad, su exclusión, su no utilización para fines de venta directa, la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales, o que se enmienden los errores existentes, de acuerdo con lo reglamentariamente establecido.
- Resolver o desistir del presente Contrato, mediante notificación fehaciente a Orange acreditando por escrito para ello su identidad, con una antelación mínima de quince días naturales al momento en que ha de surtir efectos, en su caso, sin perjuicio de los compromisos particulares de permanencia a los que el Cliente se haya adherido y/o cargos derivados de los mismos.
- Conectar, cuando proceda, con los servicios suplementarios o de valor añadido que se presten o los que en el futuro se establezcan, y configurar las opciones posibles de los servicios que estén disponibles.
- Conservar, con arreglo a la Ley, su número telefónico en las condiciones y procedimientos establecidos, y conforme a las disposiciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

g) Solicitar la desconexión, previa comunicación a Orange, de los servicios de llamadas de tarifas superiores y de llamadas internacionales, gratuitamente tres veces al año, mediante llamada al servicio de Atención al Cliente y remisión de fax, acreditando para ello su identidad y operando como referencia el número de solicitud, con una antelación mínima de diez días a la fecha en que deba tener lugar la desconexión, y solicitar su conexión. En caso de desconexión, si no se produjera tras dicho plazo de diez días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de Orange los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

h) A recibir facturas detalladas, a solicitar en este caso la ocultación de las últimas tres cifras del número llamado, a recibir facturas no desglosadas, o independientes para el caso de servicios de tarificación adicional y de otros servicios de tarifas superiores.

i) A que no se produzca la suspensión o interrupción del servicio por impago de la factura por servicios de telecomunicaciones y a devolver su importe si la hubiere pagado, en caso de que la factura no contenga el desglose de la parte relativa a servicios de tarificación adicional disfrutados.

j) Exigir una indemnización de acuerdo a lo previsto en la precedente Condición 6, y los parámetros y método de medida que, en su caso determine el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El Cliente estará obligado a:

a) Abonar en tiempo y forma las cantidades que se deban a Orange, y mantener saldo suficiente en la cuenta designada para el cobro.

b) No ceder el derecho a la utilización del Servicio adquirido por el presente Contrato sin el consentimiento de Orange.

c) Otorgar veracidad y exactitud a los datos de carácter personal que en su caso se aporten y comunicar a Orange cualquier cambio de domicilio, domicilio social u otros elementos de identificación que puedan producirse durante la vigencia del contrato.

d) Las demás obligaciones que resultan del contrato, sus anexos y las presentes Condiciones.

13.- derechos y obligaciones de Orange

Orange tendrá derecho a:

a) Percibir las cantidades que el Cliente le deba por la utilización del Servicio en aplicación de la tarifa en vigor en cada momento, de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones, y con este fin, ceder el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro.

b) Proceder al cobro al Cliente las cantidades establecidas en compensación al gasto originado por más de tres anulaciones al año de conexiones a servicios de tarifas superiores.

c) Introducir cuantos cambios vengan exigidos por la organización y necesidades del Servicio, o por conveniencias o condiciones técnicas en los sistemas, instalaciones y/o dispositivos del Cliente, previa comunicación al mismo.

d) Solicitar fianzas, avales bancarios, anticipos a cuenta del pago del Servicio con la aceptación del Cliente, y solicitar depósitos de garantía y/o restringir servicios en función del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.

e) Resolver el contrato y cesar en la prestación del Servicio en los casos en que el Cliente incumpla sus obligaciones, incurra en un comportamiento desleal o en contra de las exigencias de la buena fe, realice actos que puedan hacer peligrar o perjudicar la Red, que supongan la utilización impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta del Servicio, o, que tengan la finalidad de perturbar o molestar a otros Clientes.

Orange estará obligada a:

a) Prestar al Cliente el Servicio dentro de las zonas de cobertura propias establecidas y los niveles de calidad de servicio de acuerdo a lo previsto en la precedente Condición 6, y los parámetros y método de medida que, en su caso determine el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

b) La conexión inicial del Servicio y activación del mismo en el plazo máximo de quince días laborables desde la recepción por Orange del contrato y la documentación solicitada, quedando el Cliente libre de cualquier compromiso frente a Orange si en dicho plazo ésta no ha procedido a establecer el Servicio.

c) Disponer de los medios técnicos necesarios y organizar la prestación del Servicio de tal modo que pueda garantizarse eficazmente, en la medida en que los medios técnicos disponibles en cada momento lo posibiliten, el secreto de las comunicaciones previsto en la Constitución española.

d) Atender, a través de su departamento de Atención al Cliente las quejas formuladas y cuestiones o reclamaciones que sobre la prestación del Servicio pueda tener el Cliente, y asignándole un número de referencia.

e) Orange facilitará al Cliente la información adecuada para la mejor prestación del Servicio. Dicha información podrá ser suministrada con carácter general mediante anuncios en los medios de comunicación social o a través de los canales de distribución que colaboren con Orange en la prestación del Servicio. Orange comunicará sus ofertas de Servicio a la Administración competente.

f) Reparar en el plazo más breve posible las averías que se puedan producir en la estructura necesaria para la prestación del Servicio, ya sea por causas propias o ajenas a Orange.

g) Las demás obligaciones que resultan del contrato, sus anexos y las presentes Condiciones.

14.- extinción y resolución del contrato

El contrato se extinguirá o resolverá por las causas previstas en las presentes Condiciones Generales, de acuerdo con las causas generales de extinción de las obligaciones. El Cliente tendrá derecho a resolver en cualquier momento el contrato, acreditando para ello su identidad mediante notificación fehaciente por escrito a Orange con una antelación mínima

de quince días naturales al momento en que ha de surtir efectos. Orange tendrá derecho a resolver el contrato e interrumpir el Servicio por causa del retraso en el pago. El contrato se resolverá automáticamente en caso de extinción de la condición de Orange de Operador cuando la falta de tal condición imposibilite la prestación del Servicio, sin que de ello se derive derecho del Cliente a indemnización alguna salvo que correspondiera en relación al Servicio prestado con anterioridad a dicho momento. Una vez resuelto el contrato, el Cliente tendrá derecho a la devolución de las garantías de pago que le hubieran podido ser exigidas, si procede su devolución. En caso de que el Cliente no haya remitido o entregado a Orange el ejemplar correspondiente del presente contrato debidamente cumplimentado y firmado, junto con la documentación que le ha sido solicitada previo a la contratación, para las comprobaciones acerca de su identidad, legitimidad y solvencia a efectos de la activación definitiva del Servicio, a la que queda condicionada la prestación del mismo y la perfección del contrato, se producirá su consiguiente pérdida de efectos. Asimismo, el Cliente quedará libre de cualquier compromiso frente a Orange si en el plazo de quince días laborables desde la recepción por ésta del contrato y la documentación solicitada, Orange no ha procedido a establecer el Servicio. Si Cliente desiste dentro de ese plazo del servicio activado se devengarán para éste el correspondiente cargo establecido por cancelación. La resolución o desistimiento del presente contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones frente a Orange, incluida la de pago, que se deriven de la utilización del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva interrupción del Servicio, o, que se deriven de incumplimientos imputables al Cliente por razón de otros compromisos contraídos por aquél.

15.- comunicaciones

Las comunicaciones que hayan de realizarse con motivo de lo previsto en el presente contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán por escrito y por correo, salvo que su objeto sea posible telefónicamente de acuerdo con la información de utilización del Servicio suministrada al Cliente a través del número 1414 o los que se designen en su sustitución, y/o a través de otros canales que, en su caso se predispongan por Orange en el futuro para facilitar el Servicio. A estos efectos se tendrán por designados, para Orange, el domicilio social indicado más abajo que a su vez constituye la dirección de sus oficinas comerciales y dirección postal, y para el Cliente, el indicado por el Cliente en el contrato.

Orange dispone, con el objeto de proporcionar el acceso de buena fe a contenidos e información relacionados con el Servicio y sus condiciones, del sitio web en Internet www.orange.es y de un buzón de sugerencias.

16.- legislación y régimen jurídico aplicables

El Cliente contrata con Orange con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española para la prestación del Servicio de telefonía móvil por Orange. El contrato y sus Condiciones, incluidas las condiciones económicas y las tarifas del Servicio, podrán ser modificadas por Orange en cualquier momento, previa comunicación al Cliente con un preaviso de un mes si resulta afectado, salvo en lo relativo a la facultad de resolver el contrato por el Cliente según se expresa en la Condición 12.-d), de conformidad con la legislación vigente. En todo caso el Cliente podrá recabar información detallada a través del Servicio de Atención al Cliente. Si el Cliente no estuviera conforme con la modificación, podrá notificar a Orange su voluntad de resolver el contrato en el plazo de un mes desde que reciba la comunicación, transcurrido el cual sin que Orange haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones. La versión actualizada de las Condiciones Generales podrá recogerse en las oficinas comerciales. La declaración de cualquiera de estas Condiciones Generales como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás condiciones generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes. El Contrato se regirá por la legislación española que será la aplicable en relación con su interpretación, validez y cumplimiento.

Las presentes condiciones están inscritas con el número 156 de predisponente, subnúmero 1, en el Libro Depósito del Registro de Condiciones Generales dependiente del Registro de Bienes Muebles de Madrid.

Orange
France Telecom España S.A.



Orange es una marca registrada del Grupo France Telecom, al que pertenece France Telecom España S.A., domiciliada en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1 Edificio B, 28223 - Pozuelo de Alarcón, Madrid, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 13.183, Folio 129, Hoja M-213468, C.I.F. A62009812.