

CONDICIONES LOVE

1) Qué es el pack Love. Descuentos, facturación e incompatibilidades.

Los Packs Love son una gama de tarifas tanto para el mercado residencial como para el mercado autónomos y empresas, compuesta por ofertas paquetizadas que integran un servicio móvil postpago Orange (en adelante, línea móvil) junto con un servicio de acceso a internet fijo+llamadas con línea Orange, mantenimiento de línea incluido, con la tecnología fija según haya contratado el Cliente (en adelante servicio de acceso a internet), pudiendo además incluir otros servicios como servicios de televisión o un bono compartido de datos móviles en función del Pack Love contratado. En el presente documento, bajo la denominación genérica de Pack Love nos referimos a las diferentes ofertas paquetizadas Love, refiriéndonos cuando sea necesario a las categorías u ofertas concretas por su nombre.

Los Packs Love tienen una configuración específica y concreta predeterminada por Orange que informará a los clientes de los servicios incluidos en cada oferta Love y, en su caso, de las posibles incompatibilidades. Los clientes podrán acceder a la información de cada Pack Love tanto en las tiendas Orange como en la URL www.orange.es así como en nuestro servicio de Atención al Cliente.

Igualmente a los Packs Love se les podrá añadir adicionalmente por parte del Cliente, las líneas adicionales que sean compatibles con el Pack Love contratado.

En los casos en los que el Pack Love tenga un bono de datos móviles para compartir entre todas las líneas móviles asociadas a dicho Pack Love, dicho bono se podrá compartir entre la línea móvil principal y las líneas móviles que forman parte de dicho Pack así como con las líneas móviles adicionales que se hubieran podido contratar (excepto si son líneas móviles adicionales Básico o líneas móviles de sólo datos, que mantendrán su bono de MB independiente). En postventa los Clientes que tengan contratadas dichas tarifas podrán configurar unos MB máximos por línea móvil de manera flexible para adaptarse a sus necesidades. Este Bono de datos no se podrá contratar de manera independiente, ni fuera de las categorías indicadas.

El precio final comunicado en cada Pack Love para cada una de las ofertas supone la suma de las cuotas mensuales de cada uno de los componentes que forman parte del Pack Love a las que se aplicarán los descuentos correspondientes. El servicio de acceso en zonas de cobertura indirecta será obligatorio para clientes particulares con cualquier oferta con línea fija Orange, ubicados en dichas zonas y se cobrará el suplemento aplicable que corresponda en el momento de la contratación, excepto en caso de estar promocionado.

*Para clientes autónomos o empresa en caso de contratación o migración a una modalidad ADSL compatible con fax, datafonos o alarmas (únicamente modalidades ADSL Pro+ llamadas Fax Directo o ADSL Pro+ llamadas Fax Indirecto), igualmente se cobrará el incremento aplicable que corresponda en el momento de la contratación, excepto en caso de estar promocionado. Dichas ofertas no serán compatibles con la realización de dos llamadas simultáneas y su velocidad de navegación será hasta 20Mb/1Mb en modalidad ADSL Pro+ llamadas Fax Directo y hasta 6Mb/640Kbps en modalidad ADSL Pro+ llamadas Fax Indirecto, en ambas modalidades con velocidad dependiente de las características y limitaciones técnicas propias del par de cobre.

Si un cliente con un Pack Love contratado desea cambiar su oferta a otro Pack Love, se le cambiará automáticamente la línea móvil principal, las líneas móviles adicionales y la capacidad de los datos, a las que correspondan a su nuevo Pack Love.

El cliente recibirá una factura unificada siempre que sea posible, pudiendo en casos excepcionales recibir dos facturas una para la parte móvil y otra para la parte fija. Los descuentos asociados a los Packs Love sólo serán aplicados una vez hayan sido activados todos los servicios que componen el pack contratado. En caso de un retraso técnico que provoque la falta de activación de alguno de los servicios que componen el Pack Love contratado, mientras éste se esté provisionando, no serán de aplicación los descuentos asociados a dicho Pack Love.

Para poder contratar cualquier pack Love, deberá coincidir en todo momento el titular de todos los servicios incluidos dentro del Pack Love contratado, así como el firmante del presente formulario (mismo NIF). Adicionalmente, un mismo cliente no podrá tener contratadas a la vez bajo el mismo NIF más de un Pack Love. Los Packs Love son incompatibles con cualquier otro descuento o promoción de Orange que el Cliente pudiera estar disfrutando (incluidos los descuentos Combina y Ahorra) o que existieran para no clientes de la oferta paquetizada, salvo que Orange establezca expresamente lo contrario.

2) Compromisos de Permanencia (CP)

Si contratas cualquier Pack Love (sin dispositivo asociado o con dispositivo de pago único sin precio promocional) o una línea adicional de sólo datos con Router wifi, al conllevar un descuento del que te vas a beneficiar, dicho Pack Love y/o línea adicional de sólo datos lleva asociado un Compromiso de Permanencia de 12 meses, tanto en el servicio móvil postpago, como en el acceso a internet fijo en el caso del Pack Love.

Si el cliente Contrata un Pack Love pero ya fuera cliente de Orange y tuviera en vigor un CP en el fijo o un CP en móvil dichos compromisos quedarán sustituidos por los CP aplicables al Pack Love arriba descrito, empezando por lo tanto a contar un nuevo compromiso en función de la oferta contratada en acceso a internet y en la tarifa móvil.

Esto no será de aplicación en la parte móvil en el caso de que el Cliente tenga contratada una tarifa móvil con un CP en tarifa que en ese momento supere los 12 meses y desee contratar un Pack Love (sin adquisición de dispositivo) de mayor cuota mensual que la tarifa móvil actual del cliente, en cuyo caso se mantendrá hasta su cumplimiento el CP móvil que tenía antes del cambio al Pack Love. Tampoco será de aplicación en el caso de cambios de un Pack Love a otro Pack Love dentro del mismo segmento ya sea de residencial o de empresas (siempre que no vayan asociados a una adquisición de dispositivo), en cuyo caso se mantendrá el compromiso de permanencia que le reste por cumplir de la tarifa origen

Si contratas un Pack Love y a la vez adquieres un dispositivo de venta a plazos o a precio promocional, el Pack Love lleva asociado un Compromiso de Permanencia de 24 meses, tanto en el acceso a internet fijo como en la tarifa móvil contratada. En el caso de adquisición de un dispositivo asociado a una línea adicional, únicamente aplicará un CP de 24 meses sobre la tarifa contratada en la línea adicional. El pago anticipado de las cuotas mensuales restantes para abonar el precio completo del dispositivo, no eximirá al Cliente del cumplimiento del CP adquirido.

El plazo indicado empezará a contar por lo tanto para cada uno de los servicios que componen la oferta paquetizada desde la fecha de activación de los distintos servicios del Pack Love en cada uno de ellos.

En el caso de que el Cliente compre un segundo dispositivo de venta a plazos o con pago único a precio promocional antes de haber cumplido el CP por la adquisición de su anterior dispositivo móvil, el CP que será de aplicación será el asociado al segundo dispositivo móvil adquirido.

En el caso de compra por el Cliente de un segundo Dispositivo con pago único (sin precio promocional) antes de cumplido un CP adquirido previamente por el Cliente, se mantendrá el CP que tuviera vigente el cliente en ese momento.

En caso de que no cumplas los CP indicados e independientemente que seas Cliente de cualquier modalidad de Pack Love, deberás abonar los siguientes cargos máximos prorrateados en función del tiempo que reste hasta finalizar el compromiso de permanencia adquirido :

a).- **Incumplimiento del CP de 12 meses.** El cliente abonará a Orange un máximo de 80€ prorrateado diariamente en función del tiempo que le reste para cumplir el compromiso de permanencia adquirido.

b).- **Incumplimiento del CP de 24 meses.** El Cliente abonará a Orange un máximo de 100€ prorrateado diariamente en función del tiempo que le reste para cumplir el compromiso de permanencia adquirido

Orange le aplicará estos cargos cuando incumpla alguno de los CP adquiridos en su Pack Love ya sea en la parte móvil, en la parte de acceso a internet o en ambos. Si el incumplimiento fuera sólo en uno de los compromisos, se aplicará en ese momento el cargo correspondiente a dicho incumplimiento y si posteriormente incumple otro u otros, se le cobrará adicionalmente por los incumplimientos que correspondan.

3) **Baja en los Servicios que componen el Pack Love**

Una baja parcial de los servicios que componen el Pack Love contratado conllevará, además de la aplicación de los CP indicados en el punto anterior las siguientes consecuencias:

a).- en caso de baja de la línea móvil principal asociada al Pack Love no teniendo el cliente otra línea Love adicional (que pueda convertirse en línea principal del Pack Love) y manteniendo el acceso a internet, pasarás a una tarifa acceso a internet estándar sin que se apliquen los descuentos asociados a los packs Love.

b).- en caso de baja de la línea móvil principal asociada al Pack Love teniendo el cliente una línea adicional Love (que pueda convertirse en línea principal del Pack Love), se considerará la nueva línea principal según el criterio definido en el apartado 4).

c).- si te das de baja en el acceso a internet manteniendo al menos la tarifa móvil principal Love y también en el caso de que finalmente el acceso a internet compatible con cualquier oferta Love no pueda ser provisionado por Orange, el Cliente conoce y acepta que de mantener el servicio móvil Orange le informará de las tarifas móviles más similares a la tarifa Love que tuviera contratada para que pueda decidir que tarifa desea. En el caso de que el cliente no decidiera cambiar de tarifa, mantendrá el Pack Love sin la aplicación de los correspondientes descuentos.

d).- En los casos de Packs Love que incluyan el servicio de Televisión, que incluyan varias líneas móviles dentro del Pack, o servicios fijos que hayan de tener determinada tecnología, se considerará que cuando el Cliente se dé de baja del servicio de TV o, en su caso, cuando no mantengan el número de líneas móviles incluidas en el Pack o cuando no puedan disponer para los servicios fijos de la tecnología inherente al pack, el Cliente conoce y acepta que de mantener el resto de servicios que configuran el Pack Love, Orange le informará de las ofertas más similares al pack Love que tuviera contratado para que pueda decidir que nueva oferta desea contratar. En el caso de que el cliente no decidiera cambiar a otra oferta mantendrá el pack

Love, sin los servicios en los que se hubiera dado de baja o sin los servicios o tecnología de los que no pueda disponer y sin la aplicación de los correspondientes descuentos.

4) Líneas adicionales.

En los Packs Love, podrás contratar hasta un máximo de 5 líneas móviles (1 línea móvil principal y 4 líneas móviles adicionales asociadas) salvo en el caso de autónomos o empresas que no tendrán límite en la contratación de líneas adicionales móviles. Los clientes autónomos o empresas podrán, además, contratar un número máximo de 4 líneas adicionales fijas.

(i) Una línea adicional con su precio y características asociada a un Pack Love sólo se mantendrán si se conservan todos los componentes incluidos en el Pack Love contratado.

(ii) Si el Cliente rompiera el Pack Love principal pero mantuviera una línea móvil adicional (que no sea una línea adicional básica o una línea móvil de sólo datos), ésta pasará a ser la línea principal del Pack Love, el cual se modificará en función de las características de dicha línea móvil adicional (pudiendo pasar el pack a una categoría Love diferente o dentro de la misma categoría a otra oferta diferente).

(iii).- En el caso de que sólo quedaran la línea fija Love y línea/s adicionales/s móvil/es básicas o de sólo datos, Orange le informará de las tarifas móviles más similares a la tarifa Love que tuviera contratada para que pueda decidir que tarifa desea. En el caso de que el cliente no decidiera cambiar las tarifas contratadas, mantendrá las tarifas Love sin la aplicación de los correspondientes descuentos

En caso de que la línea o líneas dadas de baja tengan compromisos de permanencia en vigor, serán de aplicación los cargos por incumplimiento de los correspondientes compromisos de permanencia según ya descrito en este documento y las consecuencias arriba indicadas para las bajas en los Servicios que componen el Pack Love. En caso de que no se mantenga el pack Love porque falte alguno de los servicios que la componen, le serán de aplicación las tarifas indicadas en el apartado 3 precedente.

CONDICIONES DEL PROCESO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD MÓVIL

La entrega de la solicitud de portabilidad móvil, firmada por el abonado (prepagado o contrato) a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en adelante, Orange), provocará el inicio del proceso de cambio de operador. La entrega de la solicitud podrá producirse en cualquiera de los puntos de venta autorizados por Orange o en aquellos que ésta designe. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, el abonado asume las siguientes cláusulas:

- El abonado solicita el alta del servicio en Orange y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil.
- El abonado acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- Desde el momento en que el abonado entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser tramitado, en el plazo de 1 día hábil desde la entrega llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de la portabilidad vigentes.

- Orange deberá informar al abonado cuando su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de denegación. Para las solicitudes aceptadas, el abonado podrá solicitar gratuitamente a Orange información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con Orange y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por Orange. En caso de reclamación, el abonado deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador que haya causado la reclamación, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive.

Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:

- Secretaría de Estado de la Sociedad de la Información y Agenda Digital (SESIAD)
- Teléfono de consulta: 901 336 699; página web: www.usuariosteleo.es
- Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores. Orange le informa que está adherida, para el servicio de telefonía móvil, al Arbitraje de Consumo de las Comunidades Autónomas bajo el distintivo oficial 270 del Instituto Nacional de Consumo por lo que, en caso de que el abonado desee presentar la correspondiente reclamación podrá hacerlo a través de las Juntas Arbitrales de Consumo Autonómicas.

El Cliente tiene derecho a cancelar su solicitud de portabilidad sin coste ni penalización alguna, poniéndose en contacto con Orange en días laborables según el calendario de la ciudad de Madrid hasta las 14:00 horas del día hábil anterior a la ejecución de la portabilidad en el caso de móvil y hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad, en el caso de numeración fija. El cliente deberá facilitar a Orange los siguientes datos: nombre y apellidos o razón social, datos y escrituras del apoderado (en caso de clientes empresa), NIF, domicilio, línea/s sobre las que solicita la cancelación de la portabilidad, teléfono móvil y e-mail de contacto (éste último opcional). En los casos en los que falte algún dato, no sea correcto, el titular de la línea no se corresponda con el que se solicita la cancelación o no hubiera sido posible verificar la identidad del solicitante, no se podrá tramitar la misma hasta que se subsanen los errores detectados. Si la solicitud de cancelación es correcta, será tramitada por Orange. Orange indicará además un número de referencia identificativa (donde constará la hora y fecha de la solicitud) y si el cliente lo desea se le proporcionará la misma mediante impreso de un justificante, SMS o correo electrónico.

El cliente podrá solicitar la cancelación: a)- acudiendo a su punto de venta Orange (en horario comercial habitual); b).- a través de www.orange.es en horario de 9:00 a 20:00 de Lunes a Viernes y c).- a través de una única llamada al servicio de atención telefónico en el número 900901332 de Lunes a Viernes.

Para solicitudes de cancelación, tanto en el punto de venta como en la web, el cliente deberá cumplimentar un formulario y verificados los datos, Orange se pondrá en contacto telefónicamente con el cliente para finalizar la tramitación de la cancelación.

En cualquiera de los tres canales indicados, la cancelación tendrá lugar en el mismo día en que haya aportado la información solicitada, salvo que por motivos técnicos o por haberse concluido la tramitación de la solicitud fuera del horario de la Entidad de Referencia, debiese realizarse en el siguiente día hábil.

Si el cliente no hubiera podido conseguir cancelar su portabilidad pese a haberla solicitado dentro del plazo regulado, podrá reclamar a su anterior operador la portabilidad de retorno, sin que el anterior operador (operador donante) le pueda reclamar ningún tipo de penalización.

|