

## 1. OBJETO

Estas Condiciones Generales (“CCGG”) forman parte del contrato de duración indefinida (el “Contrato”) que regula los términos bajo los cuales Orange prestará al Cliente, en su calidad de usuario final, los servicios de comunicaciones electrónicas móviles (“Servicios móviles”) y fijas (“Servicios fijos”), tanto de acceso a Internet como de telefonía, y en su caso los servicios de valor añadido o adicionales que éste solicite, así como los dispositivos adquiridos o puestos a disposición (conjuntamente Servicio o Servicios). Estos Servicios podrán contratarse de manera individual, conjunta o a través de ofertas combinadas (“Ofertas convergentes”).

## 2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

El Cliente contrata la prestación de los Servicios de acuerdo con las condiciones, ofertas y tarifas vigentes pudiéndolas consultar en cualquier momento en [www.orange.es](http://www.orange.es) en las tiendas y en el 1470.

Orange se compromete a iniciar o rechazar, tras comprobar cobertura, así como la exactitud, calidad y licitud de los datos facilitados por el Cliente, la prestación de los Servicios móviles en un plazo máximo de quince días y los fijos en un plazo máximo de treinta días desde la contratación. La entrega de todos los datos requeridos para la contratación del Servicio es obligatoria, pudiendo Orange proceder a la posterior comprobación de la veracidad o exactitud de forma que la ausencia o incorrección de dichos datos facultarán a Orange para no aceptar la activación del Servicio o, en su caso, proceder a la resolución del contrato.

En el supuesto de que Orange no activara los Servicios de telefonía fija en el plazo acordado por razones exclusivamente imputables a la misma, indemnizará al Cliente que lo solicite al Servicio de Atención al Cliente en el plazo máximo de diez días desde el transcurso de dicha fecha, con el importe equivalente a una cuota del servicio contratado. En el supuesto de que Orange no activara los Servicios móviles en el plazo acordado por razones exclusivamente imputables a la misma, el Cliente podrá cancelar dicho Servicio solicitándolo al Servicio de Atención al cliente en el plazo máximo de diez días desde el transcurso de dicha fecha, quedando libre de cualquier compromiso al respecto.

El Cliente podrá acceder a los servicios de emergencia de manera totalmente gratuita. Orange facilitará el acceso a tales servicios desde sus Servicios de voz móviles y fijos, informando a tal fin sobre la ubicación geográfica de la persona que efectúa la llamada.

## 2. 1. Servicios móviles

### 2. 1. 1. Características Generales de los Servicios móviles

Los Servicios móviles comprenden el establecimiento, tramitación, mantenimiento y recepción de llamadas, de acceso a datos, de disponibilidad de red (cobertura), de localización, de Servicios de Valor Añadido o suplementarios (“SVA”) o aquellos que en el futuro se dispongan y de acuerdo con sus tarifas. Serán SVA aquellos que se contraten de forma adicional sobre la base de la contratación del Servicio de comunicaciones electrónicas móviles. Los SVA que no conlleven contraprestación económica se podrán activar automáticamente sin coste para el Cliente previa comunicación al mismo, salvo que éste solicite su no activación.

Los Servicios móviles se prestan bajo dos modalidades: postpago o contrato y prepago o tarjeta. Si el Cliente contrata un **Servicio móvil postpago** deberá residir en España y recibirá una factura de Orange por el Servicio prestado.

En el caso del **Servicio móvil prepago**, el pago se realiza a través del correspondiente cargo en el saldo de la Tarjeta SIM, siéndole de aplicación las condiciones establecidas en el apartado 2.1.3 de la presente cláusula.

### 2. 1. 2. Tarjeta SIM

La Tarjeta SIM es una tarjeta que puede ser física o digital (“eSIM”) y que permite identificar el Servicio suscrito por el Cliente y la línea contratada para poder prestarle el Servicio de comunicaciones móvil. En lo sucesivo los términos “SIM” o Tarjeta “SIM” se refiere indistintamente a Tarjeta SIM física o eSIM. En el caso de las Tarjetas SIM físicas, el cliente deberá introducirla físicamente en su dispositivo móvil. En el caso de la eSIM, el Cliente procederá a su descarga y activación en un dispositivo compatible con el standard eSIM, para lo que precisará disponer de acceso a Internet en el dispositivo. Las Tarjetas eSIM pueden utilizarse en un solo dispositivo, por lo que si precisa utilizar su línea móvil desde otro dispositivo, deberá solicitar a Orange otra Tarjeta SIM. En el momento de la activación del Servicio o con posterioridad, Orange podrá proporcionar una Tarjeta SIM física o una Tarjeta eSIM en función del dispositivo que se vaya a conectar y el criterio de asignación definido por Orange en cada momento.

Con el alta en los Servicios móviles, el Cliente recibirá: (i) una **Tarjeta SIM**, propiedad de Orange que le permitirá acceder a los Servicios que se prestan sobre la red de Orange. Orange podrá sustituir la Tarjeta SIM en cualquier momento por motivos técnicos u operativos; (ii) un número secreto de identificación



personal (“**PIN**”) para acceder al dispositivo; y (iii) la clave personal de desbloqueo (“**PUK**”).

En consecuencia, toda comunicación realizada a través de su Tarjeta SIM se considerará efectuada por el Cliente o con su consentimiento, siendo por tanto responsable de la misma. El cliente deberá custodiar de manera confidencial tanto el PIN como la PUK. De disponerse de más de una Tarjeta para el uso simultáneo desde una misma línea pero en diferentes dispositivos, serán válidas las comunicaciones que Orange dirija al Cliente a una de ellas, teniendo prevalencia las dirigidas a la Tarjeta SIM principal.

Orange no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las Tarjeta SIM -principal o extra- o del PIN y será el Cliente quien responda de todo el tráfico y uso que se haga de ellas. Si esto ocurriera, Orange podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios, entre ellas, realizar las comprobaciones de los hechos informados por el Cliente y solicitarle copia de la denuncia realizada. Orange facilitará al Cliente, cuando éste así lo solicite, una nueva Tarjeta SIM, pudiendo facturarle la misma.

Orange podrá limitar tanto el número máximo de activaciones de Tarjetas SIM, como las líneas que soportan el Servicio y el número de líneas asociadas a una determinada Tarifa.

### 2. 1. 3. Particularidades del Servicio móvil en modalidad de prepago

El Servicio prepago se activará de forma automática una vez identificado el titular de la Tarjeta SIM. De acuerdo con la Ley 25/2007 de Conservación de Datos relativos a las Comunicaciones Electrónicas y a las Redes Públicas de Comunicación, el nombre, apellidos, nacionalidad, número de teléfono y número del documento de identidad facilitados por el Cliente en calidad de adquirente de la Tarjeta SIM prepago, serán almacenados en el Libro Registro de Orange durante el tiempo preciso para dar cumplimiento a lo dispuesto en la citada ley.

Salvo que en el momento de adquisición de la Tarjeta SIM se predisponga otro periodo, las Tarjetas prepago tendrán un periodo de validez de doce meses a contar desde el momento en que se efectúe la primera llamada o conexión, o la última recarga, vencido el cual permitirán recibir llamadas por un plazo de un mes más. Para evitar la desactivación de la Tarjeta SIM, que comporta la pérdida del número de teléfono asignado, es preciso realizar al menos una recarga dentro del plazo previsto de doce meses más uno adicional desde que se realizó la última recarga o, en su defecto, desde que se activó la Tarjeta SIM.

En el caso de desactivación de la Tarjeta SIM una

vez transcurrido su periodo de validez sin producirse una recarga, el Cliente dispondrá de un plazo de un mes desde que se produzca la desactivación para solicitar la devolución del saldo recargado de la Tarjeta, dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente o dirigiéndose a un punto de venta de Orange.

Durante el periodo de validez de la Tarjeta SIM el Cliente podrá realizar llamadas o efectuar conexiones de datos siempre que exista cantidad recargada disponible. Después de cada recarga Orange informará al Cliente que la misma se ha realizado y de la nueva cantidad disponible. También podrá obtenerse esta información en cualquier momento marcando desde su móvil el código \*111# y abonando en su caso el coste correspondiente, llamando al número 1470, a través del Área de Clientes Mi Orange consultando la opción “mi saldo” o bien a través de la aplicación Mi Orange en “saldo disponible”.

Agotada la cantidad disponible pero activa la Tarjeta, el Cliente únicamente podrá recibir y realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente y al número de emergencia 112.

El saldo promocional tendrá la caducidad que Orange indique en la oferta comercial y no podrá ser utilizado si el Cliente no dispone de saldo prepago.

### 2. 1. 4. Otros Servicios móviles

El Cliente que dispusiere de un dispositivo adecuado, podrá disfrutar del **Servicio de TV en el móvil** en modo Pago por Visión (“PPV”) o bajo suscripción. La programación, contenido y formato de los canales será la específicamente adaptada a la tecnología móvil.

Asimismo, el Cliente podrá encomendar a Orange el pago de determinados **bienes o servicios adquiridos electrónicamente a terceros**. En tales supuestos Orange será únicamente responsable del pago a los terceros por cuenta e interés del Cliente y no lo será de la calidad, idoneidad, uso o legalidad de estos bienes o servicios así adquiridos.

## 2. 2. Servicios fijos

### 2. 2. 1. Acceso a Internet

El Servicio de acceso a Internet permite a los Clientes conectarse a Internet, para visualizar las páginas web desde un navegador y acceder a otros Servicios que ofrecen la Red y la propia Orange.

Actualmente Orange presta el Servicio de acceso a Internet a través de las tecnologías ADSL (banda ancha) y fibra óptica o FTTH (alta velocidad), pero podrá prestarlo a través de otra tecnología que surja en el futuro.





Este Servicio se puede prestar junto con el de telefonía fija en una de las dos modalidades que se detallan a continuación, según la zona geográfica en la que se vaya a prestar el Servicio. Orange no garantiza el acceso a todos los sitios web.

## 2. 2. 2. Telefonía fija

Permite al Cliente realizar llamadas desde un teléfono fijo a través de la red de Orange y recibir en su teléfono fijo las llamadas destinadas a la numeración geográfica de su línea, limitados a la ubicación geográfica de contratación.

### 2. 2. 2. 1. Telefonía fija sobre la línea ADSL o sobre fibra óptica

Este Servicio se presta a través de equipos que se alimentan de corriente eléctrica, razón por la cual dejarán de funcionar o funcionarán incorrectamente cuando haya un fallo en el suministro eléctrico.

El Servicio puede resultar incompatible con otros como por ejemplo: algunos sistemas de alarma; algunos dispositivos telefónicos y servicios de fax; red interna de rosetas en el domicilio del Cliente; compras a través de Pay per View (PPV); datáfonos; hilo musical; líneas TRAC y RDSI; y CENTREX.

### 2. 2. 2. 2. Telefonía fija a través de preselección global extendida asociada al servicio AMLT

Este Servicio se presta sobre la línea que el Cliente tenga contratada con su operador de acceso. La cuota de abono de la línea en su modalidad preselección global extendida asociada al servicio AMLT se abona a Orange. En el caso de que el Cliente diera de baja la línea contratada con su operador de acceso, deberá comunicarlo a Orange y solicitarle la baja a través del Servicio de Atención al Cliente, con una antelación mínima de dos días hábiles a la fecha de efectividad de la baja. Este Servicio quedará inhabilitado en cuanto la baja de la línea sea efectiva.

## 2. 2. 3. Servicios fijos adicionales

El Cliente, en función de las ofertas concretas, puede contratar, entre otros, los siguientes Servicios adicionales, que deben contratarse con los Servicios fijos:

**2. 2. 3. 1. Servicios de asistencia informática,** cuyas características se encuentran en [www.orange.es](http://www.orange.es).

**2. 2. 3. 2. Bonos de llamadas,** cuyas características se encuentran en [www.orange.es](http://www.orange.es).

## 2. 3. Servicio Orange TV

Para contratar el Servicio de Orange TV has de tener previamente contratado una oferta Orange que incluya el Servicio de acceso a Internet fijo o móvil pospago residencial.

El Servicio de Orange TV dispondrá de una oferta de canales generalistas y además en función de la oferta que Orange tenga en cada momento y que el Cliente contrate podrá disfrutar de diversos packs de canales con contenidos más específicos (cine y series, deportes, etc.) que tendrán un precio diferenciado. No obstante, podrá haber contenidos no disponibles para los Clientes que contraten Orange TV con un acceso a Internet móvil. El Cliente podrá acceder al detalle de los contenidos de los canales y los diferentes packs en [www.orange.es](http://www.orange.es).

Orange se reserva el derecho de modificar en cualquier momento la parrilla de cualquiera de los canales y/o Packs TV ofertados, el orden, número, tipo de canales o su contenido, así como las características, alcance y formato del Servicio Orange TV para adaptarse a la evolución tecnológica del mismo, por decisión propia o por dejar de tener derechos para su comercialización, sin que ello suponga una modificación contractual de cara al Cliente, que será convenientemente informado.

Si el Cliente contrata un contenido a través de "Videoclub de Estreno", podrá optar por pagar a través de un sistema prepago (se creará una cuenta que podrá recargar con el saldo que desee) o por un sistema pospago (a través de su factura de comunicaciones). Para los contenidos del Videoclub de Estreno, el Cliente dispondrá de un plazo de visionado determinado en función del tipo de contenido. Dicho plazo será informado por Orange en el momento de la contratación y en su web.

Orange le ofrece la "Función Multidispositivo" con la que el Cliente que tenga instalada la aplicación Orange TV (disponible en [www.orange.es](http://www.orange.es)) podrá ver determinados contenidos de Orange TV en hasta un máximo de 5 dispositivos diferentes (incluyendo el descodificador) y siempre y cuando éstos sean compatibles a nivel hardware y software.

En función del Pack contratado, los Clientes de Orange TV podrán seleccionar diversas opciones Premium de contenidos de TV, entre las ofertadas por Orange en cada momento, contratándolas específicamente y con la cuota mensual que tengan en ese momento.

Será responsabilidad exclusiva del programador el respeto a la normativa existente en materia de protección de la juventud y la infancia, así como de contenidos de adultos. No obstante, Orange advierte que a través de los canales y/o programas, pueden transmitirse programas con contenido para adultos que pueden estar sujetos a control de acceso.

### 2. 3. 1. Particularidades en la calidad del Servicio Orange TV

No constituirá falta de disponibilidad del Servicio:





(a) la interrupción del Servicio por operaciones de mantenimiento de la red; (b) la discontinuidad del Servicio por el uso por el Cliente de elementos de Hardware o de Software no compatibles con aquellos propios del Servicio o que resulten incompatibles con los elementos precisos para el correcto funcionamiento del Servicio; (c) las averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a Orange; (d) indisponibilidad del Servicio por causas imputables al Cliente, caso fortuito, fuerza mayor, requerimientos o resoluciones judiciales o administrativas o cualesquiera otras causas no imputables a Orange; y (e) los defectos de visionado de los contenidos debido a problemas técnicos relacionados con el tramo de línea responsabilidad del Cliente.

Aunque Orange velará por la calidad de los contenidos, será responsabilidad exclusiva del programador el respeto a la normativa existente en materia de clasificación de los mismos y las obligaciones existentes en materia de protección de la juventud y la infancia, y de contenidos de adultos.

### 2. 3. 2. Particularidades del Servicio de Orange TV

#### (a) Condiciones de uso del Servicio en función del tipo de Cliente:

1. Clientes que sean personas físicas, autónomos o personas jurídicas y que no tengan la calificación de HORECAS (es decir bares, restaurantes y cafeterías): Podrán contratar todas las ofertas de televisión de Orange TV (excepto Orange TV Bares) quedando restringido exclusivamente su uso en espacios que sean propiedad privada en cualquier forma (se incluyen entre estos también, por ejemplo, y con carácter no excluyente, para uso en despachos o en la recepción de entidades jurídicas) y, quedando expresamente prohibido su uso comercial y/o su exhibición pública. Queda, por tanto, expresamente prohibido su disfrute en establecimientos públicos o en colectividades (como por ejemplo comunidades de vecinos), así como la cesión de las claves de acceso multidispositivo que permiten acceder al Servicio de Orange TV desde otros dispositivos diferentes a la TV.
2. Clientes que sean HORECAS ya sean autónomos o entidades jurídicas: Sólo podrán contratar las ofertas con contenido de fútbol de Orange TV Bares. No está permitida la contratación ni el acceso al resto de contenidos de la oferta estándar de Orange TV para uso residencial, como por ejemplo contenidos de cine y series, Videoclub, Televisión a la Carta, ni tampoco contratar canales Premium.

En ambas modalidades el Cliente quedará obligado a utilizar los Servicios y exhibir los contenidos contratados en el ámbito para el cual queda autorizado de acuerdo en lo dispuesto en esta cláusula. Orange se reserva el derecho de realizar las auditorías correspondientes para verificar que el Cliente ha contratado la modalidad de TV correcta, según el tipo de persona jurídica y el uso que hace de ella.

En caso contrario, el Cliente será el único responsable frente a Orange y frente a terceros de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de un uso no autorizado o incorrecto de los mismos, debiendo compensar a Orange por cualquier perjuicio que pudiera sufrir por este motivo.

En los casos de contratación indebida o fraudulenta de la modalidad del Servicio de Orange TV que le corresponda, de uso indebido de los Servicios o de uso o cesión indebida de las claves, Orange se reserva el derecho a interrumpir definitivamente el Servicio preavisando al Cliente con 48 horas laborables de antelación, o asignarle al cliente, en el mismo plazo, la modalidad de oferta más acorde con los patrones de uso llevados a cabo de entre las disponibles comercialmente para tal uso.

Todo ello sin perjuicio de otras acciones civiles o penales que tanto Orange, como terceros, puedan llegar a ejercitar contra dichas personas.

**(b) Equipamiento:** Orange facilitará al Cliente en el régimen jurídico que se establezca en cada momento, el equipamiento necesario para poder disfrutar del Servicio, de acuerdo con lo establecido en estas CCGG. Dicho equipamiento consiste en:

1. Un Router o equipamiento que lo sustituya, compatible con el Servicio Orange TV.
2. Opcionalmente, un descodificador que se conectará al equipo receptor de TV del Cliente mediante la correspondiente conexión de vídeo. Este descodificador no permite el acceso a la señal de otros operadores. Si el Cliente no desea conectar el descodificador al receptor de TV podrá descargarse la aplicación Orange TV en su Smart TV siempre que disponga de un receptor de TV compatible. El no disponer de descodificador o el ser Cliente de Orange TV a través de ofertas de acceso a Internet móvil, podría imposibilitar el acceso a determinados contenidos (por ejemplo contenido de adulto) o a ciertos canales Premium. Para comprobar los equipos y contenido compatibles acceder a [www.orange.es](http://www.orange.es).





3. Otros equipamientos que pudieran ser necesarios.

El equipo informático y el equipo receptor de televisión, no forman parte del Servicio y no serán facilitados por Orange en ningún caso. Por consiguiente, el Cliente deberá disponer de tales equipos en las condiciones técnicas que los hagan compatibles con el Equipamiento de Orange.

El Plazo de Activación del Servicio Orange TV será de treinta días, siendo el plazo máximo de cincuenta días, en función de la comprobación de compatibilidad de la línea del Cliente y de la cita con el Cliente para proceder a la activación del Servicio, si fuera necesario.

Cuando se requiera la instalación del Servicio en el domicilio del Cliente, ésta se entenderá terminada cuando se haya comprobado la navegación y el acceso al menú del Servicio tanto desde el equipo informático del Cliente así como desde su receptor de TV. La instalación tendrá un coste adicional que se comunicará previamente al Cliente.

#### 2. 4. Particularidades de las Ofertas Convergentes

Las ofertas convergentes integran los Servicios móviles junto con los Servicios fijos, que por estar contratadas conjuntamente por el mismo titular, suponen un beneficio para el Cliente que podrá ser un descuento en las mismas.

Los posibles descuentos asociados a dichas ofertas convergentes sólo serán aplicados una vez hayan sido activados ambos Servicios y no en la fase de provisión de alguno de ellos.

El precio final comunicado para cada una de las ofertas convergentes supone la suma de los conceptos tarifables citados en la cláusula 5.1. del Servicio fijo y del móvil que serán facturadas, mientras que Orange no disponga de una factura unificada, en dos facturas independientes y a las que se aplicarán los descuentos correspondientes sobre los Servicios fijos o móviles, en función de cada oferta comercial.

En el supuesto de que durante el periodo de activación de los Servicios no fuera posible activar por parte de Orange los Servicios fijos o móviles, procederá lo siguiente:

- a) Si no es posible activar los Servicios móviles por causas no imputables al Cliente, el Cliente que no tuviera contratado Servicio alguno con Orange podrá optar entre darse de baja sin penalización alguna o permanecer dado de alta en los Servicios fijos. Si ya era Cliente, continuará con los Servicios fijos que tuviera contratados.

- b) Si no es posible activar los Servicios fijos por causas no imputables al Cliente, el Cliente que no tuviera contratado Servicio alguno con Orange podrá optar entre darse de baja sin penalización alguna o permanecer dado de alta en los Servicios móviles. Si ya era Cliente, continuará con los Servicios móviles y tarifa que tuviera contratados o, en su caso, la tarifa que Orange predisponga en cada momento previa comunicación al Cliente.

Si durante la vigencia del contrato el Cliente se diese de baja de alguno de los dos servicios que integran una oferta convergente, serán de aplicación, en su caso, los compromisos de permanencia que le correspondan y permanecerá dado de alta en el otro Servicio ya sea fijo o móvil, en la tarifa y características comerciales más similares a las que tuviera contratadas con la oferta convergente. Orange informará de todo ello al Cliente.

### 3. INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS

El Cliente permitirá la entrada a su domicilio al personal técnico o autorizado de Orange para realizar la actuación de instalación o mantenimiento del Servicio fijo que sea necesaria. Esta actuación podrá conllevar un coste asociado, en cuyo caso se informará previamente al Cliente.

Orange realizará, por sí o a través de un tercero autorizado, el mantenimiento de los Servicios fijos y la reparación de averías hasta el Punto de Terminación de Red, procediendo a la resolución de las incidencias y averías que pudieran producirse, a la mayor brevedad posible. En los Servicios que no incluyan la línea, el mantenimiento de la misma lo realizará el operador de acceso del Cliente (a quien éste le paga la cuota de abono).

Si se produce una incidencia, tanto en el Servicio fijo como en el móvil, el Cliente podrá comunicarla a Orange a través del Servicio de Atención al Cliente llamando al 1470 en caso de Cliente Residencial, 900901130 en caso de Cliente de fibra o al 1471 si es Cliente Empresa.

Orange realizará un diagnóstico de la incidencia. Tras el diagnóstico se resolverá la incidencia realizando, según se requiera, una asistencia técnica en el domicilio donde se presta el Servicio, en un punto de venta Orange o un mantenimiento en remoto.

En caso de que la incidencia diagnosticada se deba a un mal uso del dispositivo, o a cualquier causa imputable al Cliente, Orange le podrá facturar el Servicio prestado.





## 4. DISPOSITIVOS

### 4. 1. Dispositivos para los Servicios fijos y móviles

Orange ofrecerá al Cliente los equipos necesarios ("Dispositivos") para el acceso a los Servicios en alguno de los siguientes regímenes, el cual se especificará en la oferta comercial correspondiente:

- Cesión gratuita: en este caso Orange cederá el uso y disfrute del equipo al Cliente durante la vigencia del contrato sin coste para el Cliente. En cualquier caso, Orange se reserva el derecho de empezar a cobrar un alquiler mensual a los Clientes por los Dispositivos que en principio se cedían o bien vendérselos, comunicándoselo al Cliente con un preaviso de un mes, al momento en que la revisión tenga lugar.
- Alquiler: la cuota será mensual y figurará en la factura.
- Venta.

Si el Cliente optara por la compra con pago aplazado, se obliga a realizar los pagos según los plazos e importes acordados, sin que pueda realizar ningún acto de enajenación sobre el Dispositivo hasta que no haya abonado a Orange la totalidad del mismo.

En el caso de compra con pago aplazado, el Cliente dispone de un plazo de siete días hábiles desde la entrega del Dispositivo para desistir. Si el Cliente deseara, además, solicitar la baja o desistimiento del Servicio de comunicaciones o la adquisición del Dispositivo se hubiera realizado fuera de establecimiento mercantil, el Cliente podrá realizar dicho desistimiento conforme a lo establecido en estas Condiciones.

En el caso de que el Cliente adquiera el Dispositivo de venta a plazos a través de un punto de venta, el punto de venta emitirá la correspondiente factura por el valor total del Dispositivo y podrá ceder a Orange la totalidad del crédito derivado del aplazamiento de pago del precio de adquisición del Dispositivo y cuantos derechos inherentes o accesorios se deriven o resulten de aquel. En este caso, Orange cobrará al Cliente el citado crédito, incorporando su importe en la factura de Servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, Orange informa al Cliente de la posibilidad de que Orange ceda a un tercero de forma total o parcial el crédito derivado del aplazamiento de pago del precio de adquisición del Dispositivo y cuantos derechos inherentes o accesorios se deriven o resulten de aquel.

Si por cualquier motivo, el Cliente impaga dos cuotas del pago aplazado, cursa la baja del Servicio de comunicaciones asociado o dichos Servicios fueran

suspendidos por impago, Orange se reserva la facultad de facturar la totalidad del importe de los plazos de pago pendientes de vencer. Asimismo, en caso de impago de las dos primeras cuotas mensuales del Dispositivo o, en su caso, ante el impago de la primera cuota y la suspensión del Servicio de comunicaciones asociado, Orange se reserva el derecho a proceder el bloqueo completo del Dispositivo de tal forma que no pueda ser utilizado con la red de Orange o la de terceros en tanto en cuanto el Cliente no proceda, en el plazo indicado, al pago del precio completo del Dispositivo.

En los supuestos de cesión gratuita o alquiler, el Cliente está obligado a usar el Dispositivo diligentemente, destinándolo al uso para el que ha sido cedido, no pudiendo subarrendarlo en todo o en parte ni realizar alteraciones. El Cliente será responsable del deterioro o pérdida del Dispositivo, salvo que pruebe que ello no ha sido culpa suya.

### 4. 2. Devolución y garantías de los Dispositivos

En caso de que el Cliente disponga de Dispositivos en régimen de cesión o alquiler y terminara el contrato de Servicios asociados a los mismos o solicitara un cambio en el Servicio que requiera otro Dispositivo, deberá devolverlos con todos sus accesorios según el procedimiento establecido por Orange, que tendrá habilitadas vías gratuitas y vías de pago cuyas condiciones se podrán consultar en la web y en el Servicio de Atención al Cliente. Dichos Dispositivos deberán devolverse en correcto estado de funcionamiento y sin otro deterioro que el provocado por el transcurso del tiempo. En el caso de que Orange no recibiese dicho Dispositivo en el plazo establecido o, en su defecto, en el plazo de quince días hábiles desde la terminación del contrato Orange se reserva el derecho a facturar al cliente la cantidad correspondiente al valor residual de los mismos.

Los Dispositivos nuevos vendidos por Orange tendrán una garantía por falta de conformidad de dos años y en el caso de que se trate de Dispositivos puestos a nuevos, la garantía será de un año, procediendo Orange a la reparación o sustitución del Dispositivo, según corresponda. Para ejercer la garantía, el Cliente deberá presentar la factura o el albarán de entrega del Dispositivo. El Cliente deberá poner en conocimiento de Orange las faltas de conformidad que se manifiesten en los Dispositivos en el plazo máximo de dos meses desde que tuvo conocimiento de las mismas, debiendo dirigirse a los Servicios posventa identificados por Orange. No será de aplicación la garantía cuando el Dispositivo haya sido manipulado por una persona ajena al servicio técnico autorizado por Orange, cuando la falta de conformidad sea consecuencia de una manipulación indebida del Dispositivo ni por el deterioro debido al uso normal del Dispositivo. Si el Dispositivo





puesto a disposición del Cliente en régimen de cesión sufriese averías o un mal funcionamiento continuado no imputable al Cliente, Orange valorará si lo repara o lo sustituye por otro de prestaciones equivalentes.

## 5. PRECIO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS Y GARANTÍAS

### 5.1. Precio

El Cliente pagará a Orange el precio del Servicio contratado, considerándose como precio las cuotas que figuran en la presente la Cláusula, la cuota de abono por el uso de la línea en los casos que se especifican en la oferta comercial, las cuotas mensuales, precio de los dispositivos, tarifas planas, bonos de tiempo o tráfico, consumos mínimos, consumos realizados, así como cualquier otro importe, aceptado por el Cliente y de conformidad con las tarifas de Orange vigentes en cada momento.

Orange podrá facturar además al Cliente, entre otros, los siguientes importes:

**Cuota de instalación de los Servicios fijos.** El Cliente la abonará en la primera factura que reciba cuando sea necesario realizar una instalación de los Servicios. Si el Cliente ejerce su derecho de desistimiento y ya se le han instalado los Servicios, esta cuota le será facturada. No procederá su cobro si Orange no pudiera prestarle los Servicios por razones no imputables al Cliente.

**Cuota de alta en el Servicio y/o Cuota de Alta en la Tarifa.** Será abonada, en su caso, por el Cliente en la primera factura mensual, una vez generado el cargo.

**Coste de envío de equipos.** Orange podrá facturar al Cliente el envío de los equipos.

En el caso de comunicaciones móviles, para las llamadas realizadas o recibidas o conexiones de datos realizadas en el extranjero ("Roaming") que no estuvieran incluidas dentro de las tarifas nacionales contratadas, el Cliente deberá abonar el precio establecido a tal efecto que el Cliente podrá consultar en el Servicio de Atención al Cliente y en la web de Orange. Salvo indicación en contra por parte del Cliente, el Servicio de Roaming estará activado por defecto. El Cliente podrá contratar los Servicios de Roaming dentro de la Unión Europea (voz, datos y SMS) con terceros operadores que lancen ofertas de este tipo, pudiéndolas utilizar desde la línea móvil contratada con Orange.

En los casos en los que el Cliente en Roaming en un país del Espacio Económico Europeo (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) se beneficie de los usos incluidos en su Oferta (llamadas/SMS/MMS, datos móviles) en las mismas condiciones que en su tarifa nacional, se considerará uso abusivo:

- La inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente (Orange podrá solicitar documentación justificativa).
- La existencia de largos periodos de inactividad de una determinada Tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en Roaming.
- La activación y utilización secuencial en Roaming de múltiples Tarjetas SIM por un mismo Cliente.
- Cuando se observe en un periodo mínimo de cuatro meses que el consumo y la estancia por parte del Cliente/líneas en otros países prevalezca sobre el consumo y la estancia realizados en España.

Si se detecta un uso abusivo, Orange informará al Cliente a través de SMS o, en su caso, otras vías de contacto establecidas en las Condiciones Generales o Contrato del Cliente, que dispondrá de catorce días naturales para modificar sus pautas de uso. En caso de no hacerlo, Orange aplicará al consumo de los servicios realizados en Roaming en EEE, respecto a los cuales se haya detectado el uso abusivo, el precio detallado en el apartado de Roaming de la web [www.orange.es](http://www.orange.es) o en las Condiciones de su tarifa, precio éste que equivaldrá, como máximo al precio aplicado según la tarifa nacional contratada más un recargo igual al precio mayorista máximo para los Servicios de Roaming aprobado por la normativa europea. Dicho sobrecargo se dejará de aplicar cuando Orange verifique que ha cesado efectivamente en la pauta de uso abusivo por parte del Cliente. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a Orange en casos de fraude.

En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con la aplicación de la política anteriormente descrita, puede tramitar la misma a Orange conforme a lo indicado en la Cláusula 20 de las presentes CCGG facilitando, si lo estima oportuno, las pruebas que considere oportunas y que demuestren el uso no abusivo del servicio en Roaming. Ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

El disfrute de los Servicios de tarificación adicional, el pago de cuotas mensuales y las llamadas internacionales a cualquier destino y en Roaming fuera de la Unión Europea (o conexiones en Roaming en la Unión Europea que sean consideradas como uso abusivo de acuerdo con lo arriba indicado) no podrán realizarse, salvo autorización expresa de Orange, contra saldos promocionales o predispuestos por Orange a favor del Cliente o sin el cargo de la correspondiente tarifa, ni sin coste alguno para el mismo, sino que se requerirá previa recarga del saldo en los casos del Servicio móvil prepago y siempre del pago correspondiente con independencia del Servicio utilizado por el Cliente. Asimismo, el disfrute de Servicios de tarificación adicional o numeración especial no





podrá beneficiarse de descuento o promoción alguna. En estos casos, Orange se reserva el derecho a cobrar al Cliente la correspondiente tarifa sin aplicación de descuentos y/o a interrumpir el Servicio en caso de no cumplir con estos requisitos.

Si el Cliente tuviese derecho a descuentos, tarifas con franjas temporales u horarias sin coste para el mismo o a precio reducido, tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico o de acceso a datos, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, pudiendo Orange en tal caso, resolver el contrato o facturarle el tráfico efectivamente cursado según las tarifas básicas en vigor, sin aplicar los límites o descuentos que le corresponderían de no haber incurrido en tales prácticas y sin perjuicio de las acciones que Orange pudiera ejercer en defensa de sus intereses.

## 5. 2. Facturación y forma de pago

Orange facturará al Cliente las cantidades a pagar, que aparecerán desglosadas por cada uno de los Servicios contratados, los descuentos y promociones ofertados y aplicados por Orange, así como los impuestos legalmente aplicables. Las llamadas gratuitas para el Cliente (incluidas llamadas a números de asistencia) no serán desglosadas.

Asimismo, Orange desglosará la parte correspondiente al Servicio telefónico, soporte del Servicio de tarificación adicional y la parte correspondiente al Servicio de tarificación adicional en sí mismo, cuya responsabilidad es de los prestadores de esos Servicios indicando, siempre que Orange disponga de ello, la identidad y NIF de tales prestadores.

En caso de desconocer su identidad, Orange informará sobre la identidad del operador de red de tarificación adicional, a quien el Cliente podrá dirigirse para que le proporcione tal identidad. Además, el Cliente podrá solicitar recibir una facturación no desglosada y que se le presenten facturas independientes para los Servicios de tarificación adicional.

Los sistemas de medida, tarificación y gestión de la facturación de Orange son auditados conforme a las normas de aseguramiento de calidad de la familia ISO 9000. En caso de desacuerdo entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente, se presumirá que los registros generados o almacenados por los sistemas de Orange asociados a ese servicio son correctos, salvo que el Cliente tenga una prueba en contrario.

El Cliente recibirá la factura en papel a menos que haya dado su consentimiento para recibirla electrónicamente.

En este caso, podrá revocar en cualquier momento su consentimiento llamando al Servicio de Atención al Cliente o entrando en su Área de Clientes de la página web de Orange. Las facturas estarán disponibles en el Área de Clientes de la página web de Orange.

Si el Cliente solicitara una factura con un nivel básico de detalle, Orange podrá cobrar al Cliente por dicha factura el importe que se le hubiera indicado por Orange (salvo que dicha solicitud traiga causa en una reclamación interpuesta por el Cliente).

En el Servicio móvil prepago el Cliente podrá conocer los cargos en los que haya incurrido durante los últimos treinta días anteriores a la fecha de su petición, gratuitamente accediendo al Área de Clientes de la web [www.orange.es](http://www.orange.es) o llamando al Servicio de Atención al Cliente de Orange previo abono del cargo correspondiente.

El Cliente podrá elegir el medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. En el caso del Servicio prepago, el pago se realizará contra el saldo acumulado por el Cliente en su Tarjeta.

En caso de pago a través de domiciliación bancaria y en referencia a la Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA, el Cliente como deudor de Orange en base al Servicio de comunicaciones electrónicas que tiene contratado, autoriza a Orange como acreedor a enviar instrucciones a su entidad bancaria para cargar en su cuenta las facturas por dichos Servicios y a la entidad bancaria para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones de Orange. Como parte de sus derechos, el Cliente está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones acordados con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

El ciclo de facturación será mensual y, salvo que se indique lo contrario, se referirá al Servicio disfrutado en el periodo precedente. No obstante, Orange podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando: (a) se produzca la suspensión del Servicio; (b) acontezca la extinción o resolución del contrato o la interrupción del Servicio; (c) el Cliente incumpla el contrato; y/o (d) se excedan, en su caso, los anticipos entregados. El Cliente deberá pagar las facturas a su vencimiento.

En caso de que haya una o varias facturas impagadas, Orange podrá cargar en su factura al Cliente una cantidad por los gastos ocasionados por la devolución del recibo y la falta de pago relativos a los Servicios de







comunicaciones electrónicas. La cantidad a abonar se encuentra disponible en la web de Orange.

El Cliente podrá abonar la cantidad impagada y los gastos con cargo a Tarjetas de crédito o débito, por transferencia bancaria o por cualquier otro medio que Orange ofrezca y el Cliente acepte. Orange, podrá cobrar de forma inmediata la cantidad impagada y los gastos con cargo a Tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitadas por el Cliente a tal efecto o con cargo a los depósitos necesarios, voluntarios o demás garantías prestadas por el mismo. Igualmente, Orange podrá ceder total o parcialmente el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro y/o ceder total o parcialmente el crédito a terceros. Asimismo, en el supuesto de impago, Orange podrá proceder a la comunicación de los datos asociados a la deuda a los sistemas comunes de información crediticia, concretamente a los Bureau de Crédito y Solvencia Patrimonial Asnef y Badexcug.

### 5. 3. Garantías

#### 5. 3. 1. Anticipos a cuenta

Orange podrá solicitar al Cliente la entrega de cantidades en concepto de anticipos a cuenta de la facturación por el importe que, en función de los Servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado, establezca Orange y el Cliente acepte. Si el importe de las cantidades a abonar o el consumo excediera dicho anticipo, Orange podrá facturar y remitir al cobro inmediatamente la cantidad excedida. A la entrega del anticipo Orange expedirá recibo, y en la facturación se detallará tal concepto. A la extinción del contrato y verificado por Orange que el Cliente ha abonado las cantidades adeudadas, se devolverá, el remanente del anticipo. Tales anticipos no devengarán interés.

#### 5. 3. 2. Depósitos de Garantía

La constitución del depósito de garantía se realizará en efectivo o mediante aval bancario a primer requerimiento y con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y excusión, indicándose al Cliente dicho hecho. La no constitución del depósito facultará a Orange para suspender el Servicio, dar de baja al Cliente o desestimar su solicitud de alta.

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

#### a) Depósitos de Garantía en los Servicios fijos.

En el caso de los Servicios fijos, Orange podrá exigir al Cliente que constituya un depósito en garantía, bien en el momento de contratar los Servicios o bien durante la vigencia del contrato, en los siguientes supuestos:

(i) En los contratos de abono al Servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad abonados al Servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad; (ii) en los contratos de abono al Servicio telefónico desde una ubicación fija cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento, o bien que de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes; (iii) para los abonados al Servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija titulares de líneas que dan Servicios a equipos dispositivos de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos; (iv) en los contratos para la prestación de Servicios de tarificación adicional entre operadores de red y los prestadores de dichos Servicios; y (v) en aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado para el Avance Digital a petición de Orange, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de las tres últimas facturas. En caso de que hubiera menos de tres facturas la cuantía sería la cantidad resultante de multiplicar por tres la última factura.

Orange devolverá el depósito: cuando en el caso (i) del párrafo anterior tenga constancia del pago íntegro de la deuda; y en el resto de supuestos, cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas.

#### b) Depósitos de Garantía en los Servicios móviles.

En el caso de los Servicios móviles, Orange podrá solicitar tanto en el momento de contratación como durante la vigencia del contrato, la constitución de un depósito de garantía de pago.

### 6. COMPROMISOS DE PERMANENCIA

Determinados Servicios o tarifas de Orange pueden conllevar un compromiso de permanencia asociado a descuentos, condiciones ventajosas y/o a la adquisición a precio promocional o cesión de un dispositivo o equipos o con un descuento o ventaja. Dicho compromiso tendrá la duración definida por Orange en cada oferta. Si el Cliente incumple el compromiso de permanencia deberá abonar el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia en función del tipo de oferta a la que el cliente se haya adherido. Dichos cargos se facilitarán al Cliente en el momento de la aceptación de la oferta por parte del Cliente y se podrán consultar en [www.orange.es](http://www.orange.es).



## 7. CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN O PORTABILIDAD Y PRESELECCIÓN CANCELACIÓN DE LA PORTABILIDAD

El Cliente tiene derecho a solicitar la conservación de su número de teléfono actual y/o la preselección de su línea telefónica fija, de acuerdo con las condiciones que se establecen en la solicitud de portabilidad/preselección que a tal efecto se adjuntará al Contrato. La solicitud supondrá la autorización expresa a Orange del titular de la línea telefónica para realizar en su nombre todos los trámites necesarios para llevar a cabo la misma.

Orange le informará de la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, así como de la hora límite para su cancelación (en cuanto se disponga de ella por estar validada por el operador donante), por e-mail o por SMS, o en caso de no contar con otras vías de comunicación, por teléfono.

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 (ya que la Entidad de Referencia, entidad oficial encargada de la gestión de la portabilidad y su cancelación está ubicada en 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. Si se solicita con posterioridad, la cancelación no podrá ser ejecutada, informando Orange de esta circunstancia al Cliente. Todo ello sin perjuicio de lo indicado en la Cláusula 19 de estas Condiciones.

En su solicitud de cancelación 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 unívoca (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:

- Acudiendo a su punto de venta Orange en los

plazos ya mencionados (en horario comercial habitual).

- A través de la web oficial de Orange [www.orange.es](http://www.orange.es) en horario de 9:00 a 20:00 de lunes a viernes.
- A través de una única llamada al Servicio de Atención Telefónica en el número 900901332 para Clientes Residenciales y Empresa de lunes a viernes.

Para solicitudes de cancelación, tanto en el punto de venta como en la web, el Cliente deberá cumplimentar un formulario. 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.

## 8. DERECHO DE DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS

El Cliente podrá solicitar la conexión o desconexión de los Servicios de tarificación adicional y/o de las llamadas internacionales, poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Orange de las siguientes formas:

- Mediante solicitud escrita al Apartado de Correos 62.064, 28080 (Madrid) Ref: BAJAS para Clientes Residenciales de telefonía móvil o Ref: STA para Clientes Residenciales de telefonía fija o acceso a Internet; o al Apartado de Correos 35.046, 28080 (Madrid) Ref: BAJAS para Clientes Empresa.
- Llamando gratuitamente al 1470 para Clientes Residenciales o 1471 para Clientes Empresa.
- Además, para Clientes de Servicios de telefonía móvil a través del Área de Clientes ([www.orange.es](http://www.orange.es)).

Orange dispondrá de un plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud, para proceder a la desconexión, corriendo a su cargo los costes derivados del Servicio en el caso de no proceder a realizarla en dicho plazo máximo por causas no imputables al Cliente.



## 9. CALIDAD DE SERVICIO

Orange prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las presentes CCGG.

En caso de interrupción por causa de fuerza mayor del Servicio telefónico, Orange compensará al Cliente con la devolución automática de los importes correspondientes a la cuota de abono y otros independientes del tráfico telefónico, prorrateados todos ellos por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Cuando durante un período de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del Servicio telefónico por causas imputables a Orange, esta, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, le indemnizará automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, siempre que la cantidad indemnizable sea superior a un euro. Dicha indemnización se determinará en función tanto del tiempo en que la línea estuvo interrumpida como de la media de consumo; cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- a) El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo de interrupción. En caso de antigüedad en el Servicio inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco veces la cuota mensual de abono prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

En caso de interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet/Servicios de datos, el Cliente, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, tendrá derecho a una indemnización que se determinará prorrateándose la cuota mensual del Servicio por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a seis horas en horario de 08:00h a 22:00h, la compensación será automática.

Además, Orange ofrece a los Clientes un compromiso adicional de Calidad en sus servicios consistente en:

- Para Servicios fijos, el tiempo de interrupción máximo de estos Servicios en un período de facturación mensual será de 48 horas naturales.
- Para Servicios móviles, el tiempo de interrupción acumulada máximo en un periodo de facturación mensual será de 8 horas naturales.

En los casos en los que Orange, tras analizar la problemática ocurrida, concluya que el tiempo máximo de interrupción del Servicio ha superado las citadas horas, indemnizará al Cliente que lo solicite en un plazo máximo de tres días desde el inicio de la interrupción del Servicio, compensándole de la siguiente manera:

- Para Servicios fijos: Se le compensará con un descuento equivalente a la parte proporcional de la cuota durante los días que el Cliente esté sin Servicio a partir de las 48 horas sin Servicio.
- Para Servicios móviles: Se le compensará con un descuento equivalente a un 10% del importe del tráfico telefónico o de acceso a datos móvil a tarificar en las tres siguientes facturas. En el caso del Servicio prepago, Orange abonará al Cliente una cantidad equivalente a la que resulte de aplicar el 10% del importe de las tres siguientes recargas de saldo.

La mencionada indemnización será efectiva en la factura correspondiente al período de facturación en el que se comunique y se valide la indemnización.

En caso de incidentes de seguridad o integridad o de amenazas o vulnerabilidad de la red, Orange tomará las medidas adecuadas en función del hecho acaecido, a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad. Orange dispone de un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) así como de planes de gestión de incidentes de seguridad. En los casos en los que legalmente esté previsto dichos incidentes se comunicarán también al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y/o a la Agencia Española de Protección de Datos.

En los supuestos de interrupciones o perturbaciones en la prestación del Servicio por causas no imputables a Orange, esta quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del Servicio debida al incumplimiento del contrato por el Cliente.

A efectos del cómputo de las indemnizaciones por interrupción del Servicio quedan totalmente excluidos los Servicios de cobertura internacional de llamadas y acceso a datos (Roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de Orange y no tarificados en la red de esta.

Orange prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en las que esté implantada en cada momento, en función de la tecnología disponible y según la información que sobre cobertura de red se facilita al Cliente con carácter previo a la firma del contrato. En cualquier caso, Orange no será





responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio debido a condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación. Tampoco será responsable de los contenidos de información que no hayan sido elaborados, conocidos o provistos por la misma y que se deriven de SVA.

En determinados productos o servicios ofertados por Orange podrán existir restricciones que limiten el acceso a los mismos (incluida la capacidad o velocidad del Servicio de acceso a Internet), su utilización o aplicaciones, en cuyo caso se informará en el momento de la contratación en las condiciones de dichos productos o servicios.

Asimismo, Orange podrá disponer de Servicios especializados cuyo uso pueda suponer un impacto en el Servicio de acceso a Internet, en cuyo caso, Orange informará a los Clientes del mismo.

La calidad del Servicio, incluida la velocidad de acceso en el acceso a Internet, puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que Orange tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar la red.

En relación con las diferentes ofertas de velocidad del Servicio de acceso a Internet puestas a disposición del Cliente por Orange, se adjunta como Anexo 1 la información acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada descendente y ascendente en el caso de la red fija y de la velocidad máxima y anunciada descendente y ascendente en el caso de la red móvil, así como la información sobre los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva del Servicio de acceso a Internet. La información incluida en dicho Anexo se corresponde con la vigente en la fecha de edición de las presentes Condiciones, siendo dicha información actualizada periódicamente por Orange y disponiendo en todo momento el Cliente de la información actualizada a través de la URL <http://legal.orange.es/otros-productos-y-servicios/>.

En cualquier caso, Orange realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con el Servicio de Acceso a Internet, puede dirigir la misma a Orange conforme a lo indicado en la Cláusula 20 de las presentes CCGG, ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

## 10. USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS

El Cliente hará un uso correcto y responsable del Servicio

contratado conforme a las presentes CCGG y utilizará únicamente los Dispositivos homologados a tal fin, manteniendo una correcta configuración y mantenimiento de estos. El Cliente no manipulará ni alterará por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la de destinatario final. Las presentes CCGG no amparan la utilización de Tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa y previa de Orange.

El Servicio prestado por Orange es personal por lo que no podrá ser objeto de reventa, cesión o explotación de clase alguna a terceros por parte del Cliente sin consentimiento expreso de Orange.

Orange responderá única y exclusivamente del Servicio que presta por sí misma y no será directa, indirecta o subsidiariamente responsable:

- Por causas de fuerza mayor.
- Por falta de adecuación de la configuración de los equipos del Cliente para permitir el correcto funcionamiento o uso del Servicio.
- Por productos o servicios prestados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio del Servicio.
- Por contenidos, informaciones, comunicaciones, u opiniones de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen a través del Servicio.
- Por el acceso, uso o utilización o ejecución, voluntaria o involuntaria, de programas informáticos existentes en Internet que provoquen un cambio en la configuración predeterminada del acceso telefónico.
- Por el mantenimiento del Servicio, averías en la red, suspensiones o interrupciones del Servicio que tengan su origen o se produzcan en la red del operador de acceso.
- Por todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del domicilio del Cliente, salvo que hayan sido suministrados por Orange.

El Cliente realizará un uso correcto de los Servicios, no utilizándolos para fines ilícitos ni abusivos como, a título enunciativo que no limitativo, los siguientes:

- Cualquier forma de violación de los derechos de terceros.
- Actuaciones (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños, alteraciones y/o descargas no autorizadas de los contenidos, los Servicios prestados por Orange o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan.
- Alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas





web personales, correos electrónicos o sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos.

- Remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje.
- Enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no previa y expresamente autorizados por los mismos.
- Enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam).
- Publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directamente o a través de enlaces, cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud, se encuentren protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros o vulnerar los derechos a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen, sin que el Cliente haya obtenido de manera previa, escrita y legítima autorización de su titular.

El Cliente se compromete a utilizar los Servicios y los contenidos a los que pueda acceder a través de los Servicios exclusivamente para uso personal, y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los Servicios a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio, salvo autorización expresa y escrita de Orange.

Además, el Cliente se abstendrá de utilizar de forma ilícita o abusiva el Servicio, incluidas las siguientes prácticas: (i) recargas de Servicios móviles realizadas con Tarjetas de crédito de terceros sin su consentimiento; (ii) utilización de datos bancarios o identidad de terceros para contratar o realizar pagos de Servicios; (iii) pirateo o manipulación no autorizada de centralitas de terceros; (iv) descargas de saldos acumulados a través de llamadas a numeración internacional, Premium o numeración de Internet; (v) llamadas entre routers o módems para la transmisión de datos; conversión de tráfico, incluido el redireccionamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado; (vi) descargas masivas de tráfico telefónico o de datos, utilización fraudulenta o masiva de Servicios Premium, incluidas las descargas a numeración Premium vía SMS; (vii) conexión de sistemas o equipos a los equipos de telecomunicaciones que componen y facilitan el acceso a Servicios de terceros.

El uso incorrecto de los Servicios o un consumo considerablemente anómalo por el Cliente facultará a Orange, a adoptar una o varias de las siguientes medidas, sin que de ello se derive o dé lugar a indemnización o compensación de clase alguna al Cliente y sin perjuicio

del ejercicio por parte de Orange de las acciones que le correspondan en defensa de sus intereses:

- Suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del Servicio.
- Retirar o bloquear los contenidos que pudieran resultar ilegales o contrarios a lo aquí dispuesto.
- Tarifificar el tráfico conforme a las tarifas básicas vigentes sin aplicación de descuento ni ventaja alguna y/o a interrumpir el Servicio.

## 11. CESIÓN A TERCEROS

Los Servicios prestados por Orange son personales por lo que no podrán ser objeto de cesión por parte del Cliente sin consentimiento expreso de Orange.

Orange queda autorizada a ceder en todo o en parte la prestación del Servicio a cualquiera de las empresas del Grupo al que pertenece con la sola obligación de notificarlo previamente al Cliente.

## 12. DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Los contenidos accesibles a través de los Servicios están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de Orange o de terceros. En ningún caso la prestación de los Servicios por Orange implica ningún tipo de renuncia, transmisión o cesión total ni parcial de dichos derechos. El acceso por el Cliente a dichos contenidos a través de los Servicios no confiere al Cliente ningún derecho de utilización, transformación, explotación, reproducción, distribución, comunicación pública o fijación sobre dichos contenidos sin la previa, escrita y expresa autorización otorgada a tal efecto por Orange y/o el tercero titular de los derechos afectados, a salvo del derecho del Cliente de visualizar y, en su caso, obtener una copia privada de seguridad en su equipo informático de tales contenidos siempre que dicho derecho se ejercite según los principios de la buena fe y que en todo caso se mantenga inalterado en la eventual copia privada de seguridad el copyright y demás datos identificados de los derechos de Orange o terceros titulares de los mismos sobre tales contenidos. Queda expresamente prohibido cualquier acto de piratería.

El Cliente garantiza que, en relación con los contenidos que transmita a través del Servicio, será de su exclusiva responsabilidad la obtención de cuantas autorizaciones y licencias sean necesarias para la legítima integración de tales contenidos, con respeto a los derechos de propiedad que terceras personas o empresas puedan ostentar sobre tales contenidos. El Cliente se compromete a asumir de forma inmediata y automática cualquier reclamación dirigida contra Orange por tal concepto, asumiendo cuantos costes,





gastos e indemnizaciones se deriven contra Orange con motivo de tal reclamación.

Sin el previo consentimiento escrito de Orange, el Cliente no podrá referirse a sí mismo como un representante autorizado de Orange en promociones, anuncios, ni utilizar los logos, marcas comerciales, marcas de servicios, o cualquier otra variante de las anteriores, o lanzar cualquier anuncio público referido a Orange o al presente contrato.

### 13. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

Orange adoptará las medidas necesarias exigibles por la legislación en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de Orange, así como para cumplir con lo relativo a la interceptación legal de las comunicaciones.

El Cliente autoriza expresamente a que se realicen grabaciones de las conversaciones que mantenga con el Servicio de Atención al Cliente de Orange a fin de dejar constancia de las mismas y llevar a cabo un control sobre la calidad del servicio.

### 14. PROTECCIÓN DE DATOS

**Titular:** Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, “Orange”), con **NIF:** A-82009812 y **Domicilio Social** en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). **Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid:** Tomo 13.183, Folio 129, Hoja M-213468.

**Delegado de Protección de Datos (DPO):** El Usuario puede contactar con el DPO mediante escrito dirigido al domicilio de Orange o a través del correo electrónico orangeproteccion.datos@orange.com, con referencia “Oficina DPO”.

**14.1** Orange informa que los datos personales del **Cliente persona física** serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Anexo de Privacidad que ha sido puesto a disposición y aceptado por el Cliente.

**14.2** Los datos personales de los representantes del **Cliente persona jurídica** serán los estrictamente necesarios y serán tratados por Orange con la finalidad de permitir el mantenimiento, cumplimiento y control de la relación de prestación de Servicios concertada, así como para otras finalidades que nos permita o autorice. La base del tratamiento es el cumplimiento de la relación contractual, conservándose los datos del Cliente durante todo el tiempo en que esta subsista y aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella. Los datos del firmante del Contrato podrán ser comunicados a las Administraciones Públicas en los casos previstos en la Ley, a los bancos y entidades financieras, para

el cobro de los Servicios ofrecidos y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y al Centro Nacional de Inteligencia, en virtud de lo establecido en la Ley 25/2007. El firmante del Contrato podrá solicitar el acceso a sus datos personales, la rectificación de los mismos, su supresión o su portabilidad, así como solicitar la limitación del tratamiento de sus datos u oponerse al mismo, enviando un escrito con la Referencia “Protección de Datos”, adjuntando fotocopia de su DNI o documento válido de identidad, a Orange Espagne, S.A.U., “Ref. Protección de Datos”, Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o a través del correo electrónico orangeproteccion.datos@orange.com.

**14.3** En caso de que la prestación de los Servicios contratados por parte de un **Cliente persona jurídica**, implique la realización de actuaciones por parte de Orange que conlleven un acceso por parte de esta a datos de los que es responsable el Cliente según la normativa aplicable en materia de protección de datos, Orange realizará dichos tratamientos por cuenta del Cliente como Encargado del Tratamiento, asumiendo el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- (i) Orange tratará, únicamente, los datos personales necesarios para la correcta prestación de los Servicios contratados por el Cliente.
- (ii) En este sentido, la prestación de los Servicios podría implicar la realización por Orange de los siguientes tratamientos: recogida, registro, consulta, conservación, modificación y supresión de datos personales.
- (iii) Los datos personales del Cliente serán tratados por Orange, únicamente, para llevar a cabo la prestación de los Servicios contratados. Si Orange considerase necesario llevar a cabo un tratamiento de los datos con una finalidad distinta, deberá proceder a solicitar previamente la autorización por escrito del Cliente.
- (iv) Sin perjuicio de que estos puedan ser ampliados o reducidos, los tipos de datos personales que Orange tratará del Cliente podrán ser los siguientes:
  - Datos identificativos (nombre y apellidos, NIF/ DNI, nº Seguridad Social/Mutualidad, dirección, teléfono, firma, imagen/voz, firma electrónica).
  - Metadatos de comunicaciones electrónicas (registros de llamadas y SMS -CDRs-, MSISDN, direcciones MAC, direcciones IP, datos de navegación, datos de localización).
  - Datos económicos y financieros (facturación, datos bancarios, Tarjeta de crédito seguros).
  - Datos de características personales (estado civil, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad).
  - Datos de detalles de empleo (profesión, puesto de trabajo).
- (v) Las categorías de interesados cuyos datos podrán





ser tratados por Orange son las siguientes:

- Clientes.
- Personas de contacto.
- Empleados.

(vi) En particular, Orange se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

a) Tratar los datos personales, únicamente, para llevar a cabo la prestación de los Servicios contratados, ajustándose a las instrucciones que, en cada momento, le indique, por escrito, el Cliente (salvo que exista una normativa que obligue a tratamientos complementarios, en tal caso, Orange informará al Cliente de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público).

b) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que tenga acceso, incluso después de finalizada la relación contractual, así como a garantizar que las personas a su cargo se hayan comprometido por escrito a mantener la confidencialidad de los datos personales tratados.

c) Garantizar la aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- La seudonimización y el cifrado de datos personales.
- La confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) Guardar bajo su control y custodia los datos personales a los que acceda con motivo de la prestación del Servicio y a no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas ajenas al mismo y a la prestación del Servicio. No obstante, el Cliente podrá autorizar de manera expresa y por escrito a Orange para que recurra a otro Encargado del Tratamiento (en adelante, el "Subcontratista"). Orange informará del mismo modo al Cliente de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de los Subcontratistas, dando así al Cliente la oportunidad de oponerse a dichos cambios. En caso de hacer

uso de la facultad reconocida en el párrafo anterior, Orange queda obligado a trasladar y comunicar al Subcontratista el conjunto de las obligaciones que para el Encargado del Tratamiento se derivan de la presente Cláusula y, en particular, la prestación de garantías suficientes de que aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento se conforme con la normativa aplicable. En cualquier caso, queda autorizado el acceso a los datos que realicen las personas físicas que presten sus servicios a Orange actuando dentro del marco organizativo de este en virtud de una relación mercantil y no laboral. Asimismo, queda autorizado el acceso a los datos a las empresas y profesionales que Orange tenga contratados en su ámbito organizativo interno para que le presten servicios generales o de mantenimiento (servicios informáticos, asesoramiento, auditorías, etc.), siempre que dichas tareas no hayan sido concertadas por Orange con la finalidad de subcontratar con un tercero todo o parte de los Servicios que presta al Cliente.

e) Suprimir o devolver al Cliente, a su elección, todos los datos personales a los que haya tenido acceso para prestar el Servicio. No obstante, Orange podrá conservar los datos, debidamente bloqueados, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente.

f) Dar apoyo al Cliente en la notificación a la Agencia Española de Protección de Datos y, en su caso, a los interesados de las violaciones de seguridad que se produzcan, así como a darle apoyo, cuando sea necesario, en la realización de evaluaciones de impacto de privacidad y en la consulta previa a la Agencia Española de Protección de Datos, cuando proceda, así como asistir al Cliente para que éste pueda cumplir con la obligación de dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos.

g) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas.

h) Cooperar con la Agencia Española de Protección de Datos u otra Autoridad de Control, a solicitud de ésta, en el cumplimiento de sus atribuciones.

i) Poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Cláusula.

## 15. DERECHO A FIGURAR EN GUÍAS Y/O SERVICIOS DE CONSULTA TELEFÓNICA

El Cliente tiene derecho a figurar en las guías y/o servicios de consulta telefónica sobre números de abonados conforme a los datos que haya suministrado





a Orange si ha manifestado expresamente su deseo de ser incluido, así como a solicitar gratuitamente mediante acreditación por escrito de su identidad, tanto su exclusión, como la no utilización de tales datos para fines de venta directa, o la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales. Orange pone a disposición del Cliente medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada. Los Clientes que no desean que sus datos personales aparezcan en las Guías de Abonado, pero quieran contratar estos servicios avanzados de telefonía, deberán configurar en su dispositivo la función de supresión de identificación de la línea en origen, si no su número telefónico se podría visualizar en otros dispositivos. Más información sobre este punto en el manual de usuario y en el Servicio de Atención al Cliente.

## 16. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SERVICIO

Cuando una norma así lo exija el contrato podrá ser modificado. En este caso, Orange le informará previamente de dicha modificación.

Por otra parte, estas CCGG, incluidas las condiciones económicas, de conformidad con la legislación vigente, podrán ser modificadas por Orange en cualquier momento, por motivos legales, técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado o por la organización o necesidades del Servicio. Dichas modificaciones contractuales deberán ser comunicadas a los Clientes afectados con un mes de antelación a su entrada en vigor. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las modificaciones propuestas, podrá resolver el contrato sin penalización alguna por dicho motivo, comunicándose a Orange antes a la fecha de entrada en vigor o de lo contrario, se entenderá que acepta las modificaciones.

La versión actualizada de las CCGG podrá consultarse en las oficinas comerciales y en [www.orange.es](http://www.orange.es). La declaración de cualquiera de estas CCGG 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.

La falta de ejercicio por parte de Orange de cualquier acción, derecho o disposición contempladas en estas CCGG no constituirá una renuncia a las mismas, salvo reconocimiento escrito y expreso por su parte.

## 17. CAMBIOS DE SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE

Con independencia del Servicio que se hubiese contratado, el Cliente podrá cambiar de un Servicio o tarifa a otro de Orange, siempre de acuerdo con las condiciones establecidas en la oferta comercial

y respetando, en su caso, el correspondiente compromiso de permanencia, así como, en su caso, la cuota de cambio de tarifa vigente en cada momento.

Orange comunicará al Cliente el día a partir del cual tiene el nuevo Servicio activado, siendo aplicable al Cliente desde ese momento las tarifas y condiciones correspondientes al mismo.

El cambio de domicilio del Cliente conllevará la baja del Servicio fijo en el domicilio originalmente contratado y el alta del Servicio en el nuevo domicilio, siempre que técnicamente sea posible. En caso contrario el Cliente podrá optar por contratar otro Servicio fijo en su nuevo domicilio, o bien por resolver el contrato y, en su caso, abonar el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia.

## 18. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, SUSPENSIÓN TEMPORAL E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA

### 18. 1. Suspensión temporal

La suspensión por impago sólo afectará a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. Esto es, el impago de los servicios de tarificación adicional, de acceso a Internet, de datos, o de otros análogos pero distintos del Servicio telefónico, sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios respecto de los que el Cliente no se encuentre al corriente en el pago.

En ningún caso la suspensión del Servicio telefónico afectará a llamadas entrantes (excepto a las de cobro revertido) ni a las llamadas a los servicios de emergencia que el Cliente podrá realizar en cualquier caso de manera gratuita. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas.

Orange podrá suspender la totalidad del Servicio contratado en caso de disconformidad del Cliente con la facturación de Servicios de tarificación adicional, salvo que el Cliente pague el importe del Servicio contratado excluidos los cargos relativos a Servicios de tarificación adicional. En tal caso el proveedor de los Servicios de tarificación adicional podrá proceder al cobro por las vías ordinarias de forma separada e independiente al del cobro de la factura por Servicios de telecomunicaciones.

### 18. 1. 1. Servicios móviles

Orange podrá suspender la prestación del Servicio si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, restableciendo el Servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, debiendo abonar el Cliente el importe devengado en concepto de reactivación del Servicio en caso de producirse.







### 18. 1. 2. Servicios fijos

Transcurridos más de treinta días desde la presentación al Cliente de la factura correspondiente a los Servicios fijos, Orange podrá, previo aviso al Cliente, suspender temporalmente el Servicio fijo impagado. Orange restablecerá el Servicio en un plazo de entre 24 y 72 horas desde que el importe debido haya sido pagado.

### 18. 1. 3. Suspensión temporal de los Servicios a petición del cliente

Suspensión temporal de los Servicios a petición del Cliente. El Cliente tendrá derecho a la suspensión temporal de los Servicios contratados por un periodo que no será menor de un mes ni superior a noventa días por año natural (u otro periodo más extenso predispuesto por Orange), previa solicitud llamando al Servicio de Atención al Cliente con quince días hábiles de antelación a la fecha en que tuviere que producirse la suspensión temporal. Acontecida la suspensión, se deducirá de la cuota de abono, como mínimo, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte (excepto en los Servicios donde ésta no exista).

### 18. 2. Interrupción definitiva

El retraso en el pago del Servicio fijo o móvil por un período superior a tres meses o la suspensión temporal del contrato por retraso en el pago en dos ocasiones dará derecho a Orange, previo aviso al Cliente, a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del contrato. La interrupción sólo afectará a los Servicios impagados.

En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las instancias administrativas o judiciales apropiadas, Orange no suspenderá ni interrumpirá el Servicio, mientras que la reclamación se esté substanciendo, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a Orange.

## 19. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos. El Cliente podrá resolver el Contrato en los siguientes casos:

- Si por causa imputable a Orange o por razones técnicas u operativas no se ha provisionado el Servicio en el plazo comprometido a tal fin. En este supuesto no pagará gasto ni importe alguno, incluida la penalización por incumplimiento del compromiso permanencia.
- Si por causa no imputable o ajena a Orange no se ha provisionado el Servicio en el plazo comprometido a tal fin. En este supuesto Orange podrá reclamar al Cliente los costes de instalación de los dispositivos entregados o instalados.

Tales costes vendrán indicados en las ofertas comerciales de los Servicios.

- En cualquier momento, total o parcialmente, una vez provisionado el Servicio. En este supuesto el Cliente abonará a Orange, si procede, el correspondiente cargo por incumplimiento del de permanencia.

En los casos en los que se haya producido una venta a distancia del Servicio, el Cliente dispondrá de un plazo de desistimiento de catorce días naturales. Para ejercitar dicho derecho, deberá remitir su solicitud de desistimiento.

En los casos de desistimiento y cancelación de la portabilidad Orange podrá reclamar al Cliente los costes de instalación de los equipos entregados o instalaciones realizadas en su domicilio, que sean razonables y en los que haya incurrido como consecuencia de la petición de contratación por parte del Cliente, figurando este importe o su determinación en la oferta vigente en cada momento y en la web de Orange.

Orange podrá resolver el contrato e interrumpir el Servicio en los supuestos previstos en estas CCGG y, en especial, por causa de retraso en el pago, por incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan de las presentes CCGG -incluido el mal uso o uso abusivo que pudiera realizar del Servicio- o por acciones que tengan la finalidad de perturbar, molestar o perjudicar las redes, servicios o imagen de Orange o de terceros.

La resolución del contrato no exonerará al Cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que se deriven de la utilización del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva resolución del mismo, incluida la de pago del Servicio, de los costes en los que hubiese incurrido Orange para provisionar o activar el servicio y de los compromisos de permanencia.

Si el Cliente resuelve el Servicio antes de cumplirse el plazo de activación del mismo por causas ajenas a Orange, abonará a Orange el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia que hubiera adquirido (salvo que la resolución estuviera amparada en un derecho de desistimiento o solicitud de cancelación de la portabilidad), así como cuantos otros estuviesen recogidos en la oferta vigente en cada momento.

Para resolver el contrato el Cliente deberá comunicárselo a Orange con una antelación mínima de dos días hábiles a la fecha en la que la baja tenga que ser efectiva.

Esta comunicación podrá ser bien por teléfono, llamando a los números que se indican en la Cláusula 20; donde





se le facilitará un número de referencia de su baja o por escrito enviando una fotocopia de su Documento de Identidad e indicando, número/s de teléfono del cual solicita la baja, motivo de la baja, número de referencia y su firma. Dicho escrito lo puede enviar por correo electrónico Ref: BAJAS para Clientes Residenciales a la dirección particular.baja@orange.com y para Clientes Empresas a la dirección empresa.baja@orange.com o al domicilio de la entidad en la siguiente dirección: Orange Espagne, S.A.U., Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

El contrato se resolverá automáticamente en caso de extinción de la condición de Orange de Operador de Telecomunicaciones cuando la falta de tal condición imposibilite la prestación del Servicio.

## 20. COMUNICACIONES. RECLAMACIONES Y SUMISIÓN A ARBITRAJE DE CONSUMO

Orange utilizará como teléfono y/o correo electrónico de contacto para gestiones del Servicio, aquellos facilitados como tales por el Cliente. Si este (i) no facilita dichos datos de contacto, (ii) los facilitados no fueran válidos o (iii) Orange no dispusiera de los mismos por cualquier motivo, el Cliente autoriza a utilizar como datos de contacto el número de teléfono móvil y/o el correo electrónico objeto del Servicio contratado.

El Cliente podrá dirigirse a Orange a través de su Servicio de Atención al Cliente al número 1470 para Clientes Residenciales y 1471 para Clientes Empresa, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive. El Cliente podrá solicitar un documento acreditativo de la presentación y contenido de su reclamación, incidencia o gestión, así como un número de referencia.

Asimismo, el Cliente podrá contactar con Orange a través del Área de Clientes Mi Orange, a través de la Comunidad Orange en [www.orange.es](http://www.orange.es) o escribiendo a la dirección [clientes.particulares@orange.es](mailto:clientes.particulares@orange.es) (si es Cliente Residencial) o [clientes.empresas@orange.es](mailto:clientes.empresas@orange.es) (si es Cliente Empresa) y/o al domicilio social de Orange (Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid).

Formulada una reclamación por el Cliente contra Orange, si la misma no hubiera sido resuelta en un plazo de un mes o, si resuelta, no lo hubiera sido satisfactoriamente, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo Autonómicas a las que Orange esté adherida bajo el distintivo oficial 270 del Instituto Nacional de Consumo.

En caso de que la reclamación exceda del citado ámbito de sumisión al sistema de arbitraje de

consumo o que así lo estime conveniente, el Cliente si es persona física podrá dirigirse, en el plazo de tres meses desde la respuesta de Orange o la finalización del citado plazo sin que Orange le haya respondido, a la Secretaría de Estado para el Avance Digital. El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses. Asimismo, si lo prefiere, el Cliente si es persona física y hubiere contratado los Servicios a través de nuestras plataformas online, podrá dirigirse como vía de resolución de conflictos a la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en línea a la que puede acceder a través de la siguiente URL

<https://webgate.ec.europa.eu/odr> o en caso de estimarlo oportuno y dado que Orange está adherida a Confianza Online, el Cliente podrá dirigir sus controversias en materia de contratación y publicidad online al sistema de resolución extrajudicial de controversias de Confianza Online ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)).

## 21. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

La relación contractual establecida entre Orange y el Cliente se regirá en todo caso por la legislación española común aplicable en el momento de la prestación del servicio correspondiente.

### © ORANGE Orange Espagne S.A.U., sociedad unipersonal.

*ORANGE es una marca registrada del Grupo ORANGE, al que pertenece Orange Espagne, S.A.U., sociedad unipersonal, domiciliada en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 13.183, Folio 129, Hoja M-213468, C.I.F. A82009812.*





## ANEXO I: INFORMACIÓN RELATIVA A LA VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN ORANGE

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de la Unión Europea de 25 de noviembre de 2015 por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una red abierta, se incluye en el presente documento, la información relativa a las velocidades de acceso a Internet de banda ancha tanto para la red fija como para la red móvil.

### 1.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva de navegación a Internet del servicio fijo y sobre los que el operador tiene control son:

- Problemas, deterioro o calidad del bucle de abonado.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- En el Servicio ADSL, la distancia del bucle de abonado a la central, calibre, otros parámetros técnicos y la existencia de interferencias electromagnéticas externas o entre cables adyacentes
- El tráfico en Internet existente en cada momento, número de usuarios conectados y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- Uso de tecnología Wi-Fi ya que la cobertura puede variar dependiendo de la construcción del propio edificio, edificaciones adyacentes o interferencias entre el emisor y el receptor de la señal.
- El uso de adaptadores PLC Ethernet para conectar los dispositivos del cliente y el Router mediante la red eléctrica. La cobertura dependerá del modelo de PLC, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde se conecta el adaptador, etc.
- Elementos Hardware y Software utilizados por el Cliente en su conexión a Internet, así como el cableado en el domicilio del Cliente.
- Programas de peer to peer ejecutándose en el dispositivo del Cliente y el uso que esté realizando en ese momento del dispositivo o actualizaciones en ejecución, así como la existencia de virus o software malicioso en el mismo.

Se incluyen las velocidades de referencia para acceso a Internet en función de las diferentes tarifas o productos que incluyen el servicio de acceso a Internet fijo y que son comercializadas por Orange en la fecha de edición del presente documento.

*Mbps	Velocidad Anunciada		Velocidades					
	Bajada	Subida	Bajada			Subida		
			MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA	MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA
<b>Fijo OSP</b>								
FIBRA 1G/1G	1000	1000	362,438	724,877	1000,000	293,246	586,492	1000,000
FIBRA 500/500	500	500	249,958	499,915	500,000	244,372	488,743	500,000
FIBRA 300/300	300	300	149,975	299,949	300,000	146,623	293,246	300,000
FIBRA 100/100	100	100	49,970	99,940	100,000	49,722	99,444	100,000
FIBRA 100/10	100	10	49,970	99,940	100,000	4,972	9,944	10,000
FIBRA 50/50	50	50	24,985	49,970	50,000	24,861	49,722	50,000
ADSL 20/1	20	1	7,509	15,017	15,805	0,352	0,703	0,720
ADSL 6/1	6	0,6	2,712	5,423	5,441	0,330	0,660	0,667
ADSL 3/0,5	3	0,3	1,498	2,995	3,000	0,249	0,498	0,500



Las velocidades incluidas en el cuadro anterior para ADSL 20/1, FIBRA 50/50 y FIBRA 300/300, han sido calculadas a partir de los datos de velocidades medidas para los servicios relevantes, de acuerdo con los criterios establecidos por la SESIAD en cumplimiento de la Orden IET1090/2014.

- El factor para calcular la “velocidad máxima” se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización del percentil 95 de las conexiones más rápidas del sistema de sondas para el servicio relevante.
- El factor para calcular la “velocidad normalmente disponible” se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización que se corresponde con la media de las conexiones del sistema de sondas para el servicio relevante.
- El factor para calcular la “velocidad mínima” se determina en función de las características de cada perfil y tecnología.
- Las velocidades de los Servicios relevantes se mide por un sistema de sondas cuyo número y ubicación depende de los clientes reales de cada servicio.

Para el resto de las velocidades incluidas, se han realizado cálculos teóricos extrapolados a partir de las medidas anteriores. La velocidad percibida por el Cliente final está condicionada por los factores limitantes indicados en los párrafos anteriores.

## 2.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

La tecnología 4G ofrece velocidades máximas de conexión teóricas de hasta 150Mbps de descarga y 50Mbps de subida. A su vez, 4G+ es una evolución de 4G que permite velocidades teóricas de hasta 300Mbps de descarga. En la práctica, la velocidad real depende de varios factores como el dispositivo de conexión, la cobertura o la congestión de la red.

Para las diferentes tarifas o productos que incluyen el Servicio de acceso a Internet móvil, y que son comercializadas por Orange en la fecha de edición del presente documento, la velocidad máxima de acceso a Internet es de 42/5,7Mbps bajada/subida y está sujeta a los siguientes factores relevantes que pueden afectar la velocidad de navegación:

- Cobertura y capacidad de red disponible en la zona donde encuentra el usuario y en el momento de uso.
- Tecnología soportada por el Dispositivo de acceso a la red móvil (2G/3G/4G).
- Modelo de Dispositivo de acceso del cliente, procesador, capacidades de WIFI, actualizaciones software, virus.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.

