

CONDICIONES GENERALES ASOCIADAS A LOS SERVICIOS COMBINADOS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS ORANGE PARA EL MERCADO RESIDENCIAL Y EMPRESA

Las presentes Condiciones Generales Asociadas a los Servicios Combinados de Telecomunicaciones Fijas Orange para el Mercado Residencial y Empresa, son condiciones de adhesión que forman parte de las condiciones generales de contratación de los Productos y Servicios Orange, junto con las Condiciones Generales Comunes.

1. OBJETO Y ALCANCE.

Es objeto de las presentes Condiciones Generales Asociadas a los Servicios Combinados de Telecomunicaciones Fijas Orange (las "**Condiciones**") regular la prestación por parte de Orange Espagne, S.A., sociedad Unipersonal ("**Orange**") a sus Clientes de Servicios Combinados de Telecomunicaciones Fijas, entendiéndose por tales la combinación de servicios de telefonía fija, internet y, en su caso, de mantenimiento de línea (los "**Servicios Combinados**").

Las Condiciones recogen tanto las Condiciones aplicables a los Servicios Combinados en su conjunto (Condición 2ª) como a las Condiciones Generales Asociadas de cada uno de los servicios individualmente considerados (Condiciones 3ª y 4ª). En caso de discrepancia, prevalecerán las primeras sobre las segundas. Las Condiciones Generales de Contratación de los Servicios ORANGE ("**CG**") complementarán lo dispuesto en las presentes Condiciones. En caso de duda entre ambas prevalecerá lo dispuesto en las presentes Condiciones.

El Cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones así como las correspondientes CG, todas puestas a su disposición por ORANGE en todo momento con carácter previo a la contratación, así como en la página www.orange.es

2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS COMBINADOS.

En la actualidad la oferta de Servicios Combinados Orange, siempre que exista viabilidad técnica y comercial, se compone de:

2.1.- SERVICIOS DE ADSL+LLAMADAS CON PRESELECCIÓN (sólo para el mercado residencial)

Estos Servicios se prestan a través de tecnología de voz tradicional, y suponen la prestación de servicios telefónicos mediante tecnología PSTN, y servicios de acceso a Internet asimétrico de banda ancha (ADSL), tanto en zonas de cobertura Orange como en zonas de no cobertura Orange y con sujeción a lo indicado en la oferta comercial correspondiente y a las siguientes Condiciones .

- (i) El plazo de activación de este Servicio en zonas de no cobertura de red propia será un máximo de 20 días y en zonas de cobertura de 30 días
- (ii) Orange no facturará un importe mensual por la cuota de abono, entendida ésta como el uso efectivo de la línea telefónica.

2.2.- SERVICIOS DE LÍNEA+ADSL+LLAMADAS CON PRESELECCIÓN GLOBAL EXTENDIDA (para mercado residencial y empresas) o SERVICIOS DE LÍNEA+LLAMADAS CON PRESELECCIÓN GLOBAL EXTENDIDA (sólo para mercado residencial)

Estos Servicios prestados a través de tecnología de voz tradicional suponen la prestación de servicios telefónicos mediante tecnología PSTN, mantenimiento de línea, y servicios de acceso a Internet asimétrico de banda ancha (ADSL), tanto en zonas de cobertura Orange como en zonas de no cobertura Orange y con sujeción a lo indicado en la oferta comercial correspondiente y en las presentes Condiciones .

- (i) El plazo de activación de este Servicio en zonas de no cobertura de red propia será un máximo de 20 días y en zonas de cobertura de 30 días;
- (ii) Orange facturará un importe mensual por la cuota de abono, entendida ésta como el uso efectivo de la línea telefónica.

(iii) Si el Cliente diera de baja la Preselección Global Extendida pero mantuviera la Preselección con Orange, pasará automáticamente a pagar a Telefónica de España, S.A.U. la línea conservando la voz y los datos con Orange.

Si el Cliente diera de baja la Preselección Global Extendida sin mantener la Preselección con Orange, tanto la línea como el servicio de voz volverán a ser cursados y facturados por Telefónica de España, S.A.U., conservando los datos con Orange salvo que también los diera de baja.

2.3.- SERVICIOS DE LÍNEA+ADSL+LLAMADAS con TV opcional (TV sólo para mercado residencial) PRESTADOS A TRAVÉS DE TECNOLOGÍA VoIP

Estos Servicios suponen la prestación de servicios telefónicos mediante tecnología VoIP, mantenimiento de línea, y servicios de acceso a Internet asimétrico de banda ancha (ADSL) en las zonas de cobertura Orange donde esté disponible (según normativa y regulación vigente) y con sujeción a lo indicado en la oferta comercial correspondiente y en las presentes Condiciones :

(i)- Orange facturará un importe mensual por la cuota de abono, entendida ésta como el uso efectivo de la línea telefónica.

(ii-) El pago del importe de los costes de gestión por la provisión y activación del Servicio en el momento de contratarlo y que deberán ser abonados mediante tarjeta de crédito o en efectivo (si la contratación se realizara en un punto de venta). Importe que sólo se devolverá al Cliente si el Servicio no puede ser provisionado ni activado por razones no imputables al Cliente. Por consiguiente, no se devolverá dicho importe aún en el supuesto de que el Cliente ejercitase el derecho de desistimiento por cualquier causa.

(iii)- Plazos de Conexión:

a) Los Clientes que solicitando el Servicio Voz sobre IP sean clientes de Orange de servicios telefónicos prestados mediante tecnología PSTN, o de otros operadores, (teniendo en ambos casos contratado el mantenimiento de la línea con el Operador de Acceso tradicional, accederán a la misma, bien a través de un proceso de dos pasos, bien a través de un proceso de un único paso, siéndole confirmado en el momento de la contratación del Servicio cuál de los dos procesos les será de aplicación).

Los Clientes que vayan a ser provisionados en dos pasos, serán conectados en un plazo máximo de 50 días desde la contratación válidamente efectuada.

- Durante un plazo máximo de 30 días el Cliente seguirá siendo cliente de su antiguo operador manteniendo los mismos servicios y la misma facturación que hubiera tenido hasta ese momento.

- Transcurrido ese primer período y durante un nuevo período máximo de 20 días al Cliente se le prestarán por parte de Orange los servicios contratados (excepto las llamadas no incluidas en preselección global, la cuota de línea y los servicios asociados a la misma, que seguirán prestándose por el Operador de Acceso tradicional), por lo que recibirá dos facturas: una factura del Operador de Acceso tradicional y otra de Orange.

- Transcurrido el período máximo de 50 días ya citado y siempre y cuando no hubieran acaecido problemas en la provisión del servicio no imputables a Orange, el Cliente lo será únicamente de Orange a todos los efectos quién le facturará por todos los servicios (cuota mensual, mantenimiento línea, acceso a Internet, llamadas y, en su caso y sólo para el mercado residencial, TV).

Los Clientes que vayan a ser provisionados en un único paso accederán a los servicios en un plazo máximo de 30 días desde la contratación válidamente efectuada. Transcurrido el plazo ya citado y siempre y cuando no hubieran acaecido problemas en la provisión del servicio no imputables a Orange, el Cliente lo será únicamente de Orange a todos los efectos, quién le facturará por todos los servicios (cuota mensual, mantenimiento línea, acceso a Internet, llamadas y, en su caso y sólo para el mercado residencial, TV).

b) En Los Clientes que solicitando el Servicio VoIP sean clientes de Orange que ya tuvieran servicios ADSL en zona de cobertura de red propia, solo se tardará un plazo máximo de 20 días, tras los cuales serán ya Clientes únicos de Orange.

c) Los Clientes que solicitando el Servicio VoIP modalidad Par Vacante con Alta de línea, es decir clientes que no tienen servicio telefónico alguno en su domicilio o bien clientes que quieran una segunda línea telefónica en su domicilio con Orange, tendrán unos plazos de conexión máximos de aproximadamente 21 días.

d) Los Clientes que solicitando el Servicio VoIP modalidad Par Vacante con Portabilidad, es decir clientes que provengan de otros operadores incluyendo cableros y que soliciten la portabilidad de sus líneas, tendrán unos plazos de conexión de 30 días.

En todos los anteriores supuestos, el cambio de domicilio del Cliente conllevará la baja de los Servicios originariamente contratados por el Cliente para el domicilio inicialmente indicado, y el alta de los mismos en el nuevo domicilio (siempre que el nuevo domicilio se encuentre dentro del ámbito de cobertura de Orange y se cumplan todos los requisitos técnicos necesarios).

2.4.- SERVICIOS DE LÍNEA+ACCESO A INTERNET+LLAMADAS con TV opcional (TV sólo para mercado residencial) PRESTADOS A TRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA

La contratación de estos Servicios supone la prestación de un Servicio paquetizado e indivisible, en las zonas geográficas donde Orange haya desplegado fibra óptica y exista viabilidad técnica o comercial para llegar al domicilio del Cliente, con las particularidades que tenga la oferta comercial concreta existente en cada momento y con sujeción a lo indicado en la oferta comercial correspondiente y en las presentes Condiciones. Este Servicio tendrá las siguientes particularidades:

(i) Orange facturará un importe mensual por la cuota de abono, entendida ésta como el uso efectivo de la línea telefónica.

(ii) El Cliente conoce y acepta que la velocidad alcanzable publicitada lo es en el Acceso, por lo que la velocidad de navegación podrá ser inferior debido a las limitaciones de Internet ajenas a la red de Orange y a las limitaciones de la tecnología Wi-Fi de los equipamientos.

(iii) Orange activará el Servicio Fibra Óptica ("Servicio FO") en los siguientes plazos máximos: (i) veinte días para los Clientes que pidan un alta sin portabilidad; y (ii) veinticinco días para los Clientes que pidan un alta con portabilidad. En ambos casos estos plazos empezarán a contar desde la recepción y validación por Orange del formulario de contratación. No se entenderá incumplimiento de tales plazos si el instalador contratado por Orange no pudiese llevar a cabo la instalación del servicio en el domicilio del Cliente por causas no imputables a Orange. Se entenderá activado el Servicio FO, una vez el Instalador haya dejado el servicio en pleno funcionamiento.

(iv) Los clientes que contraten los servicios de fibra de Orange tendrán un teléfono de atención al cliente específico el 900901130.

(v) Sincronización de la fecha de la portabilidad y de la instalación del servicio de fibra de Orange: Con motivo de realizarse sincronizadamente la instalación del servicio en el domicilio del cliente y la portabilidad de la línea fija, si existieran problemas técnicos durante la instalación, que hicieran que ésta resultase fallida, al haberse cursado también la portabilidad de la línea, el servicio de voz del Cliente se perdería bien temporalmente, hasta que la instalación pudiera ser finalizada con éxito, o bien indefinidamente, si la misma no puede llevarse a cabo o el cliente deseara volver con su antiguo operador, teniendo entonces que solicitarle a él nuevamente la portabilidad.

En los casos mencionados en los que cursada y activada la solicitud de portabilidad, el instalador contratado por Orange no pudiese llevar a cabo la instalación del servicio en el domicilio del Cliente por causas no imputables a Orange, Orange quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto

(vi) Si el cliente tuviera una oferta de ADSL y migrase a una oferta de Fibra, ese cambio de tecnología supondrá la baja automática del servicio ADSL.

En tanto no finalice el proceso de portabilidad, Orange prestará al Cliente todos los servicios contratados, excepción hecha de las llamadas no incluidas en preselección global, la cuota de línea y los servicios asociados a la misma, que seguirán prestándose por el Operador de Acceso tradicional. Por consiguiente el Cliente recibirá dos facturas: una factura del Operador de Acceso tradicional y otra de Orange. Finalizado con éxito el proceso de portabilidad el Cliente lo será únicamente de Orange a todos los efectos, quién le facturará por todos los servicios

En cualquier caso el cambio de domicilio del Cliente conllevará la baja de los Servicios FO originariamente contratados por el Cliente para el domicilio inicialmente indicado, y el alta de los mismos en el nuevo domicilio (siempre y cuando el nuevo domicilio se encuentre dentro del ámbito de despliegue de fibra de Orange).

Condiciones comunes de los servicios prestados a través de tecnología voip y/o fibra:

A)- Incompatibilidades: Orange presta a sus Clientes los Servicios VoIP y los Servicios FO por mediación 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. En tales circunstancias, los Clientes pueden verse afectados o impedidos de acceder, total o parcialmente, a los Servicios. Si esto ocurriera Orange hará sus mayores esfuerzos para restablecerlos a la mayor brevedad posible, una vez que desaparezca la causa que ha originado la indisponibilidad eléctrica, pero en ningún caso Orange será responsable de dichos fallos eléctricos.

Asimismo los Clientes deben saber que los Servicios VoIP y FO pueden resultar incompatibles, total o parcialmente, con los siguientes servicios instalados previamente en sus domicilios: algunos sistemas de alarma basadas en tecnología fija; los terminales telefónicos instalados y servicios de fax; red interna de rosetas en el domicilio del cliente; compra de eventos a través de Pay per View (PPV); datáfonos; hilo musical; líneas TRAC y RDSI; y CEMTRES

B) Cuotas : Orange cobrará al Cliente:

- Una cuota de instalación en aquellos casos en los que sea necesario realizar la instalación de la línea al Cliente (ya sea primera o segunda línea). Dicha cuota será abonada por el Cliente en la primera factura que reciba, sin perjuicio de lo que la oferta comercial contratada por el Cliente pueda establecer en relación a descuentos en el pago de la cuota de instalación.

La cuota de instalación será facturada a los Clientes a los que, habiéndose instalado el servicio, hayan ejercitado su derecho al desistimiento contractual o hayan cancelado el Servicio. No procederá el cobro de esta cuota de instalación si el Servicio no pueda ser provisionado ni activado por razones no imputables al Cliente

- Una cuota de alta inicial que será abonada por el Cliente conjuntamente con la primera cuota fija mensual, sin perjuicio de lo que la oferta comercial contratada por el Cliente pueda establecer en relación a descuentos en el pago de la cuota de alta inicial o no aplicabilidad de la misma en función del servicio contratado.

2.5.- SERVICIOS DE LÍNEA+ADSL+LLAMADAS con TV opcional para mercado residencial, con ACCESO COMPLETAMENTE DESAGREGADO

La contratación de estos supone la prestación de un Servicio paquetizado e indivisible, en las zonas geográficas donde Orange pueda proporcionarlo y exista viabilidad técnica o comercial para llegar al domicilio del Cliente, con las particularidades que tenga la oferta comercial concreta existente en cada momento y con sujeción a las siguientes Condiciones :

(i) El plazo de activación de este Servicio será un máximo de 30 días.

(ii) Orange facturará un importe mensual por la cuota de abono, entendida ésta como el uso efectivo de la línea telefónica.

(iii) Asimismo Orange podrá cobrar al Cliente los siguientes importes

- Una cuota de instalación en aquellos casos en los que sea necesario realizar la instalación de la línea al Cliente. Dicha cuota será abonada por el Cliente en la primera factura que reciba, sin perjuicio de lo que la oferta comercial contratada por el Cliente pueda establecer en relación a descuentos en el pago de la cuota de instalación. La cuota de instalación será facturada a los Clientes a los que, habiéndose instalado el servicio, hayan ejercitado su derecho al desistimiento contractual o hayan cancelado el Servicio. No procederá el cobro de esta cuota de instalación cuando el Servicio no pueda ser provisionado ni activado por razones no imputables al Cliente.

- Una cuota de alta inicial que será abonada por el Cliente conjuntamente con la primera cuota fija mensual, sin perjuicio de lo que la oferta comercial contratada por el Cliente pueda establecer en relación a descuentos en el pago de la cuota de alta inicial o no aplicabilidad de la misma en función del servicio contratado.

- Unos costes de gestión, que serán abonados, en el momento de realizar la contratación del Servicio, mediante tarjeta de crédito o en efectivo, por la gestión de la provisión y activación del Servicio y que se determinará siempre que sea aplicable en función del servicio contratado, en la oferta comercial correspondiente. En los casos de venta presencial dicho coste no será devuelto al Cliente, aunque éste

ejercitase el derecho al desistimiento, o cancelase el Servicio, salvo que el Servicio no pueda ser provisionado ni activado exclusivamente por razones no imputables al Cliente.

2.6.- SERVICIOS DE ADSL + LÍNEA (SOLO PARA EL MERCADO EMPRESA)

Estos Servicios prestan servicios de acceso a Internet asimétrico de banda ancha (ADSL), en zonas de cobertura Orange y con sujeción a lo indicado en la oferta comercial correspondiente y a las siguientes Condiciones:

- el plazo de activación de este Servicio en zonas de no cobertura de red propia será un máximo de 20 días
- Orange facturará un importe mensual por la cuota de abono, entendida ésta como el uso efectivo de la línea telefónica
- el pago del importe de los costes de gestión por la provisión y activación del Servicio se efectuará en el momento de contratarlo. Deberán ser abonados mediante tarjeta de crédito o en efectivo (si la contratación se realizara en un punto de venta). Dicho importe solo se devolverá al Cliente si el Servicio no puede ser provisionado ni activado por razones no imputables al Cliente. Por consiguiente, no se devolverá dicho importe aún en el supuesto de que el Cliente ejercitase el derecho de desistimiento por cualquier causa

3. CONDICIONES GENERALES ASOCIADAS AL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA ORANGE

3.1. OBJETO Y ALCANCE.

Es objeto de las presentes Condiciones Particulares del Servicio de Telefonía Fija (“CPTF”) de Orange Espagne S.A., sociedad Unipersonal (“Orange”) regular la prestación por parte de Orange a sus Clientes del citado Servicio (el “Servicio”), tanto en su modalidad de acceso indirecto, como en su modalidad de acceso directo.

Los servicios de valor añadido (“SVA”) contratados por los Clientes, se activarán con las funcionalidades y tarifas ofrecidas por Orange en cada momento. Los SVA gratuitos, se activarán por defecto salvo que el Cliente solicite su no activación.

En todo lo no previsto en las presentes CPTF, serán de aplicación las Condiciones Generales de Contratación de los Servicios ORANGE (“CG”). En caso de discrepancia prevalecerán éstas sobre aquéllas.

3.2. CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.

Sin perjuicio de lo ya dispuesto en la cláusula general de calidad de las CG de los Servicios Orange, Orange ofrece a los Clientes un compromiso adicional de calidad en sus servicios de Telefonía Fija, por el cual el tiempo de interrupción máximo del servicio de telefonía fija sobre Acceso Indirecto o sobre Acceso Directo en un período de facturación será de 72 horas naturales, a contar desde que el Cliente haya contactado con el Servicio de Atención al Cliente de Orange (en adelante “S.A.C.”), para informar sobre la existencia de la interrupción. A estos efectos un período de facturación tendrá una duración de un mes.

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 72 horas, indemnizará al Cliente compensándole de la siguiente manera: tratándose de un producto de cuota, con el importe de una cuota del producto contratado; tratándose de un servicio sin cuota, se le aplicará un descuento del 25% del importe de la factura de telefonía fija.

La mencionada indemnización será efectiva en la factura correspondiente al período de facturación en el que se comunique y se valide la indemnización. Las indemnizaciones aplican al producto de cuota principal (por ejemplo, la Tarifa Plana de Llamadas o la cuota del ADSL).

3.3. DEPÓSITO DE GARANTÍA.

No obstante lo dispuesto en las CG sobre la materia, Orange podrá exigir al Cliente la constitución de un depósito de garantía, bien en el momento de contratar el Servicio bien durante la vigencia del Contrato, en los siguientes supuestos, cuantías y durante el periodo indicado atendiendo a la naturaleza del servicio prestado: (i) En los contratos de abono al servicio telefónico fijo 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 fijo 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 terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos; (iv) en los contratos de abono cuyos titulares presten servicios de tarificación adicional; y (v) en aquellos supuestos autorizados en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de Orange, en supuestos 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 los tres últimos recibos impagados y/o facturados. En caso de que fueran menos de tres los recibos impagados o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cuantía sería la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

Orange devolverá el depósito: cuando en el caso (i) tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas; y en el resto de supuestos cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos facturados al titular del contrato.

La constitución del depósito de garantía se realizará a elección de Orange, en efectivo o mediante aval bancario, 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.

3.4. SUSPENSIÓN TEMPORAL Y DEFINITIVA DEL SERVICIO Y SU DESCONEXIÓN.

No obstante lo dispuesto en las CG, la suspensión y desconexión del Servicio se sujetará a lo que a continuación se indica.

Suspensión temporal del Servicio por impago: Si el Cliente no atendiera el pago total o parcial de las cantidades adeudadas transcurrido el plazo de un mes desde la presentación a éste del documento de cargo, Orange podrá, previo aviso al Cliente, suspenderle temporalmente el Servicio. La suspensión temporal del Servicio afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora, manteniéndose en cualquier caso el Servicio para las llamadas salientes de urgencia y para las llamadas entrantes (salvo las de cobro revertido). La suspensión temporal del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes. En cualquier caso, Orange se reserva la facultad de poder condicionar el restablecimiento del Servicio a la constitución de un depósito de garantía.

Suspensión definitiva del Servicio por impago.- El retraso en el pago por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por mora en el pago del Servicio, facultará a Orange a suspenderlo definitivamente y a resolver el Contrato, previa notificación al Cliente con quince días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la misma.

Desconexión del Servicio. El Cliente tendrá derecho a la desconexión gratuita de determinados servicios (a título ejemplificativo que no limitativo: servicios de tarificación adicional y/o llamadas internacionales), según el procedimiento descrito en las CG al respecto.

3.5. MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

Orange se hará cargo del mantenimiento del Servicio y de la reparación de las averías hasta el Punto de Terminación de Red,, procediendo a la resolución de las incidencias y averías a la mayor brevedad posible, a través de su Servicio de Atención al Cliente (SAC). En el supuesto de que la avería se haya producido en el interior del domicilio del cliente, Orange podrá ofrecerle un servicio adicional de acuerdo con las tarifas en vigor en cada momento.

3.6. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO EN ACCESO INDIRECTO

3.6.1. Definición. El servicio telefónico fijo en acceso indirecto permite al Cliente cursar llamadas a través de la red de Orange a partir de una línea telefónica fija contratada con otro operador. Dicho

servicio permite realizar, desde un teléfono fijo: llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales e internacionales hacia otro teléfono fijo y llamadas a teléfonos móviles. Cualquiera otra prestación adicional será oportunamente comunicada al Cliente, de forma que conozca en cada momento las prestaciones operativas del Servicio.

3.6.2. Modalidades de Acceso. El Cliente, a su elección, puede acceder al citado servicio bien en modalidad de marcación llamada a llamada a través del prefijo 1052 , o bien en modalidad de Preselección.

3.6.3 Preselección.:

- Preselección Global: permite cursar todas las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil. Orange activará esta modalidad en un plazo máximo de 10 días hábiles desde el momento en que se haya realizado una contratación válida.

- Preselección Global Extendida: permite cursar, (desvinculándose del antiguo operador de acceso, y sin tener que pagarle la cuota de mantenimiento por la línea), todas sus llamadas metropolitanas, de larga distancia, fijo-móvil y a numeración de red inteligente, en la modalidad Marcación Directa, sin necesidad de marcar prefijo alguno. Orange activará esta modalidad en un plazo máximo de 10 días hábiles desde el momento en que se haya realizado una contratación válida.

Estos plazos no aplicarán si los retrasos acontecieren por causa de fuerza mayor; por causas imputables a terceros; por falta de disponibilidad del Cliente para la entrega o instalación de los equipos; o por causas imputables a los operadores de acceso, si acontecieren.

La solicitud de preselección en cualquiera de sus dos modalidades llevará implícita la autorización expresa del Cliente (como titular/Abonado de la/s línea/s del Operador de Acceso) a Orange para que pueda solicitar en su nombre al operador de acceso la preselección de las líneas. En el supuesto de que el Abonado no se corresponda con el Cliente de Orange, éste prestará su conformidad con la solicitud de preselección realizada por el Abonado.

Orange comunicará al Cliente el momento en que la línea quede activada. Hasta ese momento el Cliente deberá seguir abonando a su antiguo operador de acceso los servicios prestados por éste. Serán causas de denegación y aplazamiento de la solicitud de preasignación las establecidas en la legislación vigente.

3.6.4. Resolución del Contrato con el operador de acceso del Cliente.

En el caso de que el Cliente diera de baja la(s) línea(s) contratada(s) con su operador de acceso, aquél viene obligado a comunicar tal circunstancia por escrito a Orange con una antelación de cinco días hábiles a la fecha de solicitud de baja. En caso contrario, el Cliente responderá subsidiariamente de los gastos en que otros usuarios pudieran incurrir por el uso de tal(es) línea(s).

3.7.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO EN ACCESO DIRECTO

3.7.1. Definición. El servicio telefónico fijo en acceso directo permite al Cliente cursar y recibir todo tipo de llamadas salientes y entrantes a cualquier operador habilitado a partir de una línea telefónica fija contratada con Orange sin necesidad de marcar prefijo o de preseleccionar su acceso.

Orange prestará el servicio mediante tecnologías de digitalización y transmisión de información ("Voz sobre IP"); a red telefónica conmutada fija ("pstn"); tecnología de fibra óptica; o cualquier otra tecnología que a futuro se pudiera desarrollar y que sea accesible desde el domicilio del Cliente.

3.7.2. Modalidades de Acceso.

- Acceso desagregado compartido: supone la desvinculación del servicio de telefonía básico (no incluye terminales u otros productos adicionales contratados independientes de los servicios) con el Operador de Acceso con el que mantenía inicialmente la línea y de todos los servicios contratados anteriormente con su Operador de Acceso u otros operadores, o bien la contratación del servicio de telefonía básica con Orange a clientes provenientes de otros operadores de acceso.

Los Clientes que no tuvieran línea previamente solicitarán la modalidad “Par Vacante con Alta de Línea”. Los Clientes que deseen mantener su número de teléfono, deberán solicitar la portabilidad de su línea.

- Acceso completamente desagregado: supone la desvinculación del servicio de telefonía básico (no incluye terminales u otros productos adicionales contratados independientes de los servicios) con el Operador de Acceso con el que mantenía inicialmente la línea y de todos los servicios contratados anteriormente con su Operador de Acceso u otros operadores. Este tipo de acceso solo se ofertará en función de la viabilidad técnica y comercial existente

3.7.3. Plazo de Activación o Conexión.

Acceso desagregado compartido: Orange conectará el servicio en un plazo máximo de 21 días hábiles para los clientes que pidan un alta sin portabilidad y de 30 días hábiles para los clientes que pidan un alta con portabilidad, y todo ello desde el momento en que se haya realizado una contratación válida y a condición de que: el operador de acceso cumpla con los plazos establecidos en la legislación vigente. El cambio de domicilio del Cliente conllevará la baja y el alta del servicio de conformidad con la legislación vigente en la materia, y a condición no sólo de que el nuevo domicilio del Cliente se encuentre dentro del ámbito de cobertura de Orange, sino también de la viabilidad de la desagregación del nuevo par.

Acceso completamente desagregado: El plazo de activación de este servicio será un máximo de 30 días hábiles desde el momento en que se haya realizado una contratación válida.

3.7.4 Conservación del número, y alta de línea.

En el servicio telefónico fijo directo el Cliente puede solicitar la conservación de su número de teléfono (Portabilidad) según consta en los formularios de contratación de dichos servicios a condición de que no haya modificación de servicio ni de ubicación geográfica. El Cliente tendrá la obligación de informar por escrito a Orange de su voluntad de conservar el número de teléfono con un preaviso de cinco días hábiles. De no ser así podrá ser considerado responsable subsidiario de los gastos en que Orange pudiera incurrir con el operador de acceso por el alquiler del par desagregado según la legislación vigente.

En el servicio telefónico fijo directo en su modalidad de Par Vacante con Alta de línea, el Cliente que no disponga de ninguna línea telefónica o quiera disponer de una nueva línea Orange adicional a la ya contratadas en su domicilio, solicitará a Orange una nueva línea telefónica y así lo hará constar en el formulario de contratación pertinente.

3.8. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES APLICABLES AL SERVICIO DE PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN GEOGRÁFICA

3.8.1 Definiciones.

- Titular: Persona física o jurídica titular de la línea telefónica del operador donante, y que contrata el presente servicio con Orange Espagne S.A. sociedad unipersonal (en adelante denominada por su marca Orange).
- Operador Donante: El operador desde el que la numeración es portada a otro operador distinto.
- Operador Donante Inicial: El operador donante al que está asignado el bloque al que pertenece una numeración portada. En el supuesto de que el Titular de una numeración portada cause baja en el operador que le provee el servicio sin solicitar simultáneamente el alta del servicio en otro operador, dicha numeración será asignada nuevamente al Operador Donante inicial.
- Operador Receptor: Orange, como operador con obligación de facilitar la conservación de la numeración que solicita a un Operador Donante, en nombre y representación del titular, para una determinada línea o grupo de líneas contratadas, la portabilidad del número vinculado a dicha línea o líneas.
- Número portado: Número telefónico geográfico, asignado por un operador (donante inicial) a un titular, quien ha cambiado de red telefónica pública conservando el mismo número asignado inicialmente.
- Tiempo hábil (a efectos de portabilidad): Se entenderá por día hábil los días laborables de lunes a viernes. Dentro de un día laborable se considerará horario hábil al período de 8 a 20 horas.

Se estará a lo que establece el calendario oficial de fiestas nacionales y aquellas fiestas de Comunidades Autónomas y Locales correspondientes.

- Cupo diario de solicitudes de portabilidad: Se entenderá por este el máximo número de solicitudes de conservación de número por cambio de operador, de un determinado tipo de acceso, para el que un operador donante garantiza su gestión y ejecución. Dicho cupo vendrá determinado por la normativa vigente.
- Ventana de cambio: Plazo de tiempo dentro del cual los operadores harán las activaciones necesarias para proceder al cambio de los servicios del Cliente. Durante este periodo no será posible garantizar al usuario el correcto funcionamiento del servicio.

3.8.2 Objeto: Por el servicio de portabilidad se entenderá aquel procedimiento mediante el cual Orange cursa la solicitud suscrita por el Titular de causar baja en el Operador Donante, y simultáneamente el alta en el servicio de Orange, conservando su numeración.

3.8.3 Solicitud del servicio: La solicitud del servicio de portabilidad de numeración se realizará, en todo caso, por el Titular del Operador Donante.

3.8.4 Autorización del Solicitante: La solicitud supondrá la autorización expresa del Titular de la línea telefónica al Operador Receptor para realizar en su nombre todos los trámites necesarios para llevar a cabo la habilitación ante el correspondiente Operador Donante de la solicitud de portabilidad, previas las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y, en su caso, los trámites y comunicaciones de solicitud de habilitación, en la forma legalmente establecida, con el Operador Donante, quien deberá notificar al Operador Receptor el resultado a tal solicitud.

3.8.5 Activación: El usuario podrá indicar en esta casilla el momento deseado para portarse aceptándose como máximo una diferencia de 30 días naturales entre la fecha de la solicitud y la deseada por el abonado para portarse.

En caso de dejar en blanco esta casilla el plazo máximo para la tramitación de la solicitud será en general de 1 día hábil desde la fecha de solicitud entregada por el abonado, excepto en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico asociado a la numeración, en cuyo caso el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al de provisión del acceso, o se requiera de un día adicional para la validación de la identidad del usuario en caso de reventa.

Orange informará al Titular del momento en que tendrá lugar la ventana de cambio. La duración de la ventana de cambio será de tres (3) horas, si bien podrá prolongarse hasta seis (6) horas en el caso de que se produzca paralelamente la desagregación del par. El Titular acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable fijado por la normativa vigente, para realizar los trabajos de cambio de operador.

3.8.6 Causas de denegación y aplazamiento de la solicitud. Serán causas de denegación y aplazamiento de la presente solicitud, las establecidas en las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de números en redes fijas aprobadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ("CMT"). El operador receptor podrá cancelar la solicitud de portabilidad del usuario a petición de éste en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del usuario hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad. Tanto la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, como la hora límite para su cancelación deberá ser comunicadas por el operador receptor al usuario. El operador receptor podrá cancelar la solicitud de portabilidad del usuario a petición de éste en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del usuario hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad. Tanto la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, como la hora límite para su cancelación deberá ser comunicadas por el operador receptor al usuario.

3.8.7 Protección de Datos :El titular autoriza expresamente a que los datos personales necesarios para la conservación de sus números, tanto los incluidos en la solicitud como los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, puedan ser transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad.

3.8.8 Responsabilidad: Para aquellos supuestos en que cursada y activada la presente solicitud de portabilidad, se originaran por causas ajenas y/o no imputables a Orange, perturbaciones en la prestación del servicio telefónico tales como la no recepción de llamadas por el Titular o la entrega incorrecta de las llamadas efectuadas por el mismo, y en particular cuando las mismas fueran debidas a la no adecuación, conforme a la legislación vigente, de las redes de terceros operadores involucrados en el proceso de portabilidad, Orange quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, Orange realizará sus mejores esfuerzos con objeto de averiguar y poner en conocimiento del Titular el origen de tales perturbaciones respecto a la prestación del servicio telefónico contratado.

3.9. PARTICULARIDADES DE DESAGREGACIÓN DEL BUCLE PARA LOS SERVICIOS DE VOZ DIRECTO

3.9.1 Definiciones.

- **Operador de Acceso:** Operador que provee la línea de acceso. Actualmente Telefónica de España S.A.U. (Movistar) tiene la condición de operador dominante en las redes públicas fijas, y como tal tiene la obligación de adoptar las medidas necesarias para permitir el acceso al bucle de abonado, si bien en un futuro podrá serlo cualquier otro operador que se designe a tal efecto.
- **Operador Beneficiario:** A efectos del presente anexo Orange como operador con derecho a desagregar el bucle de abonado en los términos de su licencia que la solicita al Operador de Acceso tradicional en una determinada línea o grupo de líneas contratadas por un abonado o una línea o líneas vacantes.
- **Cliente de Orange:** persona física o jurídica que suscribe la presente solicitud de Prolongación de par de acceso desagregado al bucle, autorizando al Operador Beneficiario para que lleve a cabo en su nombre, todos los trámites necesarios ante el Operador de Acceso con el fin de que su tráfico de voz y datos, o sólo de datos en su caso, sea cursado a través del Operador Beneficiario según la Modalidad de Desagregación elegida, y de conformidad con la normativa vigente en la materia. El Cliente podrá ser Abonado de las líneas telefónicas que desee desagregar, o bien futuro abonado en el caso de líneas o bucle vacante.
- **Modalidad de Desagregación de par:** Tal y como dispone el artículo 2 del Reglamento del Bucle de Abonado, Acceso completamente desagregado al bucle o subbucle de abonado significa: "conexión a la red del operador dominante que permite a otros operadores el uso exclusivo de los elementos que forman parte del bucle o subbucle de abonado o del bucle o subbucle vacante". Por acceso compartido al bucle o subbucle de abonado se entiende : "conexión a la red del operador dominante que permite a otros operadores el uso de las frecuencias no vocales del espectro sobre el bucle o subbucle de abonado, manteniéndose por el operador dominante la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público."
- Todas las menciones realizadas al Cliente como Abonado o futuro abonado se entenderán extensivas en su caso, al Representante de los mismos o personas debidamente apoderadas.

3.9.2 Objeto: Para la contratación del servicio telefónico de voz directo, el Cliente ha autorizado que Orange solicite en su nombre la desagregación del bucle que supondrá la solicitud de cambio de operador actual.

3.9.3 Solicitud del servicio: La solicitud del servicio de desagregación de par será realizado por Orange en nombre del Cliente, en todo caso, una vez que el Cliente de Orange lo haya validado (Abonado del operador de acceso o futuro Abonado en caso de pares vacantes).

3.9.4 Cambios de modalidad: El Cliente tendrá la posibilidad, de conformidad con los procedimientos establecidos en la normativa vigente en cada momento, de modificar o cambiar los tipos de Servicios de Voz Directo que tenga contratados, autorizando a Orange a cambiar la modalidad de desagregación elegida si fuera necesario según el siguiente apartado.

3.9.5 Autorización del solicitante a Orange: La validación del Cliente de la solicitud Desagregación de Bucle supondrá la autorización expresa del Cliente a Orange como Operador beneficiario para solicitar en su nombre al Operador de Acceso, la desagregación de los bucles o subbucles activos o en su caso vacantes, previas las oportunas verificaciones por Orange sobre la validez de la solicitud, así como para

realizar todos los trámites y comunicaciones que fuesen necesarios durante el proceso de desagregación.

3.9.6 Activación: Orange comunicará al Cliente la fecha y hora de efectividad de la desagregación cuando ésta sea comunicada por el operador de acceso a Orange.

3.9.7 Compatibilidad con otros servicios: La opción de acceso completamente desagregado al bucle de abonado implica no sólo la baja del Cliente como abonado del servicio de Telefónica de España, S.A.U. dejando de ser por lo tanto Cliente de dicho operador y de recibir sus servicios, sino también la imposibilidad de utilizar los servicios de otros operadores mediante la opción "selección de operador". Por el contrario la opción de acceso compartido al bucle de abonado no implica la baja del servicio telefónico disponible al público prestado por Telefónica de España, S.A.U., manteniéndose el Cliente como abonado de dicho operador para el servicio telefónico, todo ello en función de la normativa aplicable.

3.9.8 Causas de denegación y aplazamiento de la solicitud: Serán causas de denegación y aplazamiento de la solicitud de desagregación del bucle, en cualquiera de sus dos modalidades, las establecidas en la legislación vigente en cada momento, y las que en su caso acuerden los Operadores. Las causas establecidas en la legislación vigente son las siguientes.

- causa de fuerza mayor
- la existencia de otra solicitud en curso para el par de referencia
- no consta acuerdo de compartición con el operador cobificado referido tipo de solicitud no permitido (se solicita acceso desagregado pero el abonado dispone de acceso indirecto, se solicita acceso compartido en par no activo)
- la solicitud implica simultáneamente cambio de modalidad y traspaso
- no hay par vacante en caso de haber sido solicitado
- tendido cable interno no disponible
- tendido cable externo no disponible
- incompatibilidad con servicios soportados en el par
- incompatibilidad con otros servicios soportados en la unidad básica, según reglas penetración del plan de despliegue
- incompatibilidad con elementos sobre el par (No es posible acceder a una línea TRAC)
- otras causas acordadas entre los operadores autorizados y Telefónica
- abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago
- otras causas por falta de correspondencia entre los datos suministrados por el operador y los que obran en el operador de Acceso

4.CONDICIONES GENERALES ASOCIADAS AL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE ORANGE

4.1. OBJETO Y ALCANCE .

Es objeto de las presentes Condiciones Particulares del Servicio de Acceso a Internet ("CP") de Orange Espagne, S.A., Sociedad Unipersonal ("**Orange**") regular la prestación por parte de Orange a sus Clientes el citado Servicio (el "**Servicio**"), tanto en su modalidad de Dial-Up ("**Servicio Dial-Up**"), como en su modalidad de ADSL (Servicio **ADSL**").

Al contratar el Servicio el Cliente podrá acceder a una serie de productos y/o servicios complementarios, que podrán estar incluidos en el Servicio y ser por lo tanto gratuitos, o ser productos adicionales al Servicio, siendo entonces de pago.

En las ofertas comerciales vigentes en el momento de la contratación, se indicará la naturaleza de cada uno de estos productos y/o servicios, que a título enunciativo que no limitativo son por ejemplo: uso de una cuenta personal de correo electrónico, alojamiento de páginas Web del Cliente en los servidores de Orange (páginas personales), asignación de dirección URL, alta en buscadores, uso de direcciones de correo electrónico adicionales, alquiler de espacio FTP y/o de espacio web en los servidores de Orange, acceso a información noticias y conversación (chat) con otros usuarios, servicios de Seguridad Orange u otros servicios que Orange preste en la actualidad o en el futuro.

En todo lo no previsto en las presentes CP, serán de aplicación las Condiciones Generales de Contratación de los Servicios ORANGE (las "CG"). En caso de discrepancia prevalecerán éstas sobre aquellas. El Cliente ha leído, entendido y aceptado las CP previamente a la contratación de los Servicios y afirma que Orange las ha puesto a su disposición, así como que conoce que tales CP se encuentran alojadas en la página web "orange.es"

4.2. CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

Sin perjuicio de lo ya dispuesto en la cláusula general de calidad de las CG de los Servicios Orange, Orange ofrece a los Clientes un compromiso adicional de Calidad en sus servicios de Acceso a Internet por el cual el tiempo de interrupción máximo del servicio de acceso a Internet, en su modalidad Dial-Up, en un período de facturación (un mes) será de 48 horas naturales a contar desde que el Cliente haya contactado con nuestro Servicio de Atención al Cliente (en adelante "S.A.C.") para informar sobre la existencia de la interrupción. El tiempo de interrupción máximo del servicio de acceso a Internet en su modalidad ADSL, tanto en zonas de no cobertura de red propia, como en zonas de cobertura de red propia, en un período de facturación, será de 168 horas naturales a contar desde que el Cliente haya contactado con nuestro S.A.C. para informar sobre la existencia del problema.

En los casos en los que Orange tras analizar la problemática ocurrida, concluya que el tiempo máximo de interrupción al que se ha comprometido en los párrafos anteriores ha sido efectivamente sobrepasado, compensará al Cliente con el importe de una cuota del producto contratado. La mencionada compensación se hará efectiva en la factura correspondiente al período de facturación en el que dicha compensación se comunique y valide .

La indemnización aplica al producto de cuota principal (por ejemplo, la Tarifa Plana de Llamadas o la cuota del ADSL).

4.3. ALCANCE DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

Sin perjuicio de los derechos y obligaciones contemplados en las CG, el Cliente debe saber que en la prestación del Servicio, Orange no garantiza que éste sea útil para la realización de actividades distintas de las propias para las que fue contratado; su infalibilidad; el acceso a todos los sitios de Internet ; la privacidad y la seguridad en su utilización ; la licitud y veracidad de los contenidos a los que se accede a través del mismo; la ausencia de virus; y la veracidad y vigencia de los datos personales que el Cliente hace accesible a través del mismo.

Asimismo Orange no será directa, indirecta o subsidiariamente responsable:

- 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. El Cliente debe saber que tal circunstancia puede ocasionar la conexión temporal o permanente a redes y servicios , a través de números distintos a los indicados por Orange (como pudieran ser números de inteligencia de red internacionales y/o de móviles), que deberá ser satisfecha por el Cliente.
- 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, único responsable de tales situaciones.
- por todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del domicilio del cliente (rosetas, cableados interiores, terminal telefónico, Modem, entre otros) salvo que la venta o instalación de los mismos haya sido efectuada por Orange.

Orange responderá única y exclusivamente del Servicio que presta por sí misma. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor, falta de adecuación de la configuración de los equipos del Cliente para permitir el correcto funcionamiento o uso del Servicio, así como cualesquiera otras causas que escapen al control de Orange. En todo caso la responsabilidad vendrá cuantitativamente limitada a un importe equivalente a la cantidad abonada por el Cliente en pago del Servicio. En ningún caso responderá por lucro cesante.

Orange no está obligada a reparar terminales, aparatos telefónicos, informáticos o cualesquiera otros análogos o similares a los anteriores, que en todo caso deberán contar con sus correspondientes certificados de homologación y cumplir cuantas obligaciones y especificaciones técnicas legales requeridas.

El Cliente será el responsable, y por consiguiente no podrá reclamar a Orange, por daños, errores, fallos, averías, inferior calidad, anomalías, deficiencias, indisponibilidad, interrupción, suspensión y/o terminación del Servicio ADSL, cuando los mismos se deban a actos u omisiones del Cliente que contravenga lo dispuesto en las presentes CP . En cualquier caso la configuración y capacidad de los equipos del Cliente deberá ser suficiente para permitir el correcto uso de los Servicios que contrata, responsabilizándose éste último de su correcta instalación

Orange le informa, así mismo, que existen determinados factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva que el cliente puede experimentar en su servicio de acceso a Internet, sin perjuicio del uso que el propio Cliente haga de su servicio de acceso a Internet así como de los equipos que también pudieran afectar a la velocidad efectiva del servicio. Estos factores relevantes ajenos al control por parte de Orange son: tipo y modelo del equipo de conexión (router / módem) salvo que Orange facilite los equipos; longitud y estado del cableado interno en el domicilio del cliente; distancia a la central telefónica, así como el tipo, calidad y estado del cableado desde el domicilio del usuario hasta la central; protocolos de transmisión de datos (los datos de gestión ocupan un % de la capacidad de transmisión) y ruidos e interferencias externas que puedan afectar a la señal en la propia central telefónica.

4.4. COMPROMISOS DE PERMANENCIA

Los Clientes que contraten ofertas con acceso a Internet y los que migren desde servicios de sólo voz más llamadas o desde el Servicio en su modalidad Dial-Up a otra con Servicio en su modalidad acceso a internet, deberán aceptar un compromiso de permanencia.

El Cliente incumplirá el compromiso de permanencia si se da de baja del Servicio antes de finalizar el plazo de permanencia acordado, razón por la cual deberá pagar a Orange el menor importe de los dos siguientes:

- el importe equivalente a los descuentos reconocidos al Cliente en el marco de la oferta comercial contratada y del compromiso de permanencia asumido. Tendrán la consideración de descuentos a estos efectos, la exención de pago de la cuota de alta del servicio de acceso a internet, acceso a internet+llamadas o acceso a internet con Línea Orange, la puesta a disposición del equipo de conexión con carácter gratuito y cualquier beneficio adicional que pueda incluir la oferta comercial contratada; o,
- el importe de las cuotas restantes hasta completar el compromiso de permanencia acordado. Por cuotas restantes se entenderá la suma de la cuota de acceso a internet+llamadas más la cuota del mantenimiento de la línea en las ofertas en las que el Cliente paga la línea a Orange.

El Cliente incumplirá el compromiso de permanencia si se da de baja del Servicio antes de finalizar el plazo de permanencia acordado, razón por la cual deberá pagar a Orange el importe establecido al efecto. No acontecerá dicha obligación de pago en casos de baja del Cliente por cambio de domicilio con contratación de otra línea con acceso a internet, o en casos de baja del Cliente por incidencia técnica imputable a Orange.

En la web oficial www.orange.es podrán consultarse todos los cargos concernientes al incumplimiento del citado compromiso de permanencia.

4.5. PARTICULARIDADES EN EL USO DEL SERVICIO.

Queda prohibido el uso del Servicio para fines ilícitos y, en particular, a título ejemplificativo que no limitativo, para llevar a cabo por mediación del mismo:

- ✓ 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 ya sean de Orange, de otros Clientes de Orange o de terceros prestadores de servicios,

- ✓ alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas web personales o correos electrónicos
- ✓ 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 (incluidas las páginas personales, espacio FTP y/o espacio web alojado en los servidores de Orange), directamente o a través de enlaces (links), 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 dicha información 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.

En caso de incumplimiento de lo aquí establecido, Orange podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización o compensación alguna, suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del Servicio y, en su caso, retirar los contenidos que pudieran resultar ilegales o contrarios a las anteriores premisas. El Cliente consiente expresamente que, con sujeción a lo previsto en la Ley, y en casos de reclamación fundada de tercero, Orange podrá revelar los datos personales del Cliente a las autoridades policiales, administrativas y/o judiciales al objeto de que puedan ejercitarse las acciones que en derecho procedan.

4.6. PARTICULARIDADES EN MATERIA DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.

Orange se hará cargo del mantenimiento del Servicio contratado, procediendo a la resolución de las incidencias y averías que pudieran producirse a la mayor brevedad posible y en todo caso de acuerdo con lo que en cada caso prevean las CP.

En este sentido Orange, prestará, por sí o a través de un tercero autorizado, un servicio de asistencia técnica autorizado, cuyo alcance y características se describen a continuación:

Un servicio de Diagnóstico consistente en un servicio de asistencia técnica que Orange presta al Cliente vía Web o a través del teléfono de Atención al Cliente de Orange. A estos efectos, Orange recogerá durante 24 horas al día, los 7 días de la semana, cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del Servicio. Recibido un aviso de incidencia, Orange abrirá un boletín de incidencias e informará al Cliente la posible causa de la misma.

Un servicio de resolución de incidencias consistente en que una vez realizado el diagnóstico, Orange proveerá en los casos en los que sea necesario un Servicio de Asistencia Técnica en el domicilio en el que el Cliente tenga instalado el equipamiento correspondiente al Servicio. En los casos en los que no sea necesario, Orange podrá simplemente realizar un servicio de mantenimiento remoto que permitirá ante una caída del Servicio por desconfiguración del Router, recuperar automáticamente la conexión al Servicio.

Lo citados servicios se prestarán de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios del propio Servicio o a fallos originarios en los equipos. En caso de que la incidencia diagnosticada se deba a un mal uso del Equipo, o a la manipulación por personal ajeno y, en definitiva, a cualquier causa imputable al Cliente, Orange se reserva el derecho a facturar al Cliente el servicio prestado según las tarifas establecidas al respecto.

4.7. SERVICIOS DE SEGURIDAD ORANGE

Por una cuota mensual adicional, Orange pone a disposición del Cliente unos servicios adicionales de seguridad (denominados en la actualidad Seguridad Orange) los cuales estarán disponibles en función de la modalidad de Servicio contratada y para aquellos productos de acceso a Internet compatibles con los mismos. En términos generales el Servicio de Seguridad podrá integrar una o varias de las siguientes prestaciones:

- **Servicio de Antivirus:** antivirus+ firewall; antispymware, antiphishing.
- **Servicio de Asistencia Informática en remoto:** resolución de incidencias y problemas técnicos que tenga el usuario en su ordenador; ayuda en el uso de aplicaciones; y configuración de ordenadores, periféricos, etc. Este servicio se presta mediante Chat Center, acceso remoto al PC, y un número de teléfono de atención al cliente específico. Las condiciones del servicio de Asistencia informática se encuentran disponibles en la página web oficial de Orange "orange.es "
- **Control parental:** a través de este servicio integrado en el propio software del producto, los padres podrán filtrar los contenidos a los que no quieran que sus hijos tengan acceso mientras navegan por Internet.
- **Sustitución de equipamiento en caso de avería:** para los Servicios de acceso a Internet modalidad ADSL, sustitución rápida y gratuita de equipamiento (MODEM - Router) en caso de avería. No obstante salvo casos justificados no podrá haber más de una sustitución de equipo cada 6 meses.

La baja en el Servicio comportará la baja automática en el Servicio de Seguridad Orange contratado.

4.8. PARTICULARIDADES DEL ACCESO A INTERNET AL SERVICIO EN SU MODALIDAD ADSL O FIBRA

a- Orange provee el acceso a Internet (el Servicio) a través de la tecnologías ADSL o Fibra Óptica, sin embargo en un futuro podría proveerlo a través de otra tecnología que estuviese disponible.

b- Todas las modalidades de Servicio ADSL o Fibra incluyen el equipo (router) y para la fibra además ONT accesorios necesarios para el uso del mismo (los "Equipos"). El Cliente podrá adquirir o arrendar el Equipo en los términos establecidos en las CG y oferta comercial vigente en el momento de la contratación.

c- Para que el Cliente pueda disfrutar del Servicio L, deberá disponer del equipamiento necesario a tal fin y, entre ellos, a título ejemplificativo que no limitativo, un ordenador personal

d- El cambio desde un producto de acceso a Internet a otro producto o servicio de Orange (de voz más datos) puede suponer la necesaria baja y un alta (nueva contratación) en el nuevo producto al que se pretenda migrar. El cambio de domicilio del Cliente en el que se haya realizado la instalación de cualquiera de las modalidades supone la baja en el Servicio. A fin de que ORANGE preste el Servicio al Cliente en el nuevo domicilio, este deberá realizar una nueva contratación. Orange prestará el Servicio por mediación de la tecnología de acceso de que disponga, incluyendo la modalidad de desagregación del bucle local en la modalidad de compartido, por lo que el Cliente autoriza expresamente a Orange a tramitar dicha desagregación en todos aquellos casos que Orange lo estime técnicamente necesario.

e- Para la prestación, acceso y uso del Servicio, el equipamiento del Cliente (equipamiento informático, acceso telefónico, otros condicionantes técnicos) ha de reunir una serie de requisitos mínimos detallados en la web "orange.es", cuyo cumplimiento se considera condición esencial y necesaria para la prestación del Servicio y sin cuya concurrencia Orange no estará obligada a la prestación del Servicio, no pudiéndose considerar tal proceder como incumplimiento contractual. Si Orange comprueba en el domicilio del Cliente que, contrariamente a lo por él manifestado, el equipamiento no cumple los citados requisitos mínimos, Orange podrá cobrar al Cliente los gastos incurridos para la instalación del Servicio.

4.9 PARTICULARIDADES DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET A TRAVÉS DEL MOVIL OFERTADOS JUNTO CON OFERTAS DE ACCESO A INTERNET FIJAS

Las ofertas de Servicios de Acceso a Internet a través de telefonía móvil, junto con productos y servicios de acceso a Internet fijas de Orange, permiten a los Clientes que los contraten (y siempre que cumplan los requisitos técnicos y comerciales fijados por Orange) disfrutar, de una conexión de Banda Ancha a través de tecnología móvil 4G, 3G-HSDPA u otras que pudieran existir en el futuro, con la velocidad y al precio recogidos en la oferta comercial correspondiente y en la web "orange.es", siempre que cuenten con cobertura 4G, 3G o las que la puedan sustituir en el futuro en sus domicilios, y que

dispongan de un PC o Portátil compatibles con los Equipos necesarios para la prestación del servicio. El servicio de acceso a datos Móvil será prestado a través de un Modem USB o equipamiento similar que lo sustituya en el futuro, y una tarjeta SIM para conectar a Internet con banda ancha móvil y todo ello desde el primer momento de la contratación conforme a los términos y condiciones de las CP del servicio de acceso a Internet móvil en la modalidad contratada por el Cliente.) En caso de no disponer de cobertura 4G,3G o las que la puedan sustituir en el futuro, la conexión se realizaría a través 2G o GPRS o las que la puedan sustituir en el futuro.

Orange podrá limitar o condicionar la contratación de tales ofertas conjuntas en función, entre otros factores, y a título ejemplificativo que no limitativo, de la cobertura del Cliente y de la preexistente contratación o no de la línea con Orange. El Cliente podrá conocer tales límites o condiciones accediendo a la página www.orange.es o en las condiciones de contratación de tales ofertas.

El uso del servicio de telefonía móvil afecto a estas ofertas conjuntas sólo podrá utilizarse en el territorio nacional, estando excluido el acceso y uso del mismo en la modalidad de roaming. Orange se reserva el derecho de desconectar el Servicio por incumplimiento de tales limitaciones.