

## CONDICIONES GENERALES ASOCIADAS A LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES DE ORANGE

Las presentes Condiciones Generales Asociadas a los Servicios de Comunicaciones Móviles de Orange, en adelante denominadas también CP o el Servicio, 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 de Comunicaciones Móviles de Orange (el “**Servicio**”) de France Telecom España, S.A., Sociedad Unipersonal (“**Orange**”) (“**CP**”) regular la prestación por parte de Orange a sus Clientes, del citado Servicio.

El Servicio comprende el establecimiento, tramitación, mantenimiento y recepción de llamadas en movilidad, y/o 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. Los SVA sin coste para el Cliente, se podrán activar automáticamente previa comunicación al cliente, salvo que el Cliente solicite su no activación.

El Servicio se presta bajo dos modalidades: Postpago - que supone la prestación de servicios y el pago de los mismos por mediación de factura emitida por Orange -; y Prepago o Tarjeta - que supone la prestación de los servicios y el pago de los mismos a través de una recarga en la tarjeta Sim que ha de disponer de saldo disponible previamente prepagado por el Cliente-.

Salvo que Orange predisponga lo contrario con carácter previo a la contratación, el Servicio está destinado única y exclusivamente, a los Cliente residentes en España, sin que tal condición quede desvirtuada por el hecho de efectuar ofertas comerciales en idiomas distintos del español.

Asimismo el Cliente podrá adherirse al Servicio de Pago por Móvil, por medio del cual podrá efectuar adquisiciones de bienes o servicios en las entidades adheridas y que se prestará por sucesivas mensualidades naturales prorrogables automáticamente salvo manifestación en contrario del Cliente o de Orange. Dicha adhesión comportará encomendar a Orange, el pago de los bienes o servicios, y cuyo importe le será repercutido por Orange. Orange siempre actuará por cuenta e interés del Cliente. Para el uso de este Servicio Orange pondrá a disposición del Cliente una clave personal.

En todo lo no previsto en las presentes CP, las partes se regirán por las Condiciones Generales de los Servicios ORANGE (“**CG**”). En caso de discrepancia prevalecerán las CP sobre las CG.

El Cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado las presentes CP así como las correspondientes CG, ambas puestas a su disposición por ORANGE en todo momento con carácter previo a la contratación, así como en la página [www.orange.es](http://www.orange.es)

### **2. CALIDAD DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES MÓVILES.**

**2.1. Conexión Inicial.** En el Servicio Postpago, la activación tendrá lugar en el plazo máximo de quince días laborables desde la recepción por Orange del contrato y la documentación exigida, quedando el Cliente libre de cualquier compromiso si en dicho plazo Orange no ha procedido a su activación.

En el Servicio Prepago la activación se realizará de forma automática una vez identificado el titular de la tarjeta Sim. Se informa al Cliente que, de acuerdo con lo dispuesto en 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 correspondiente al documento de identidad facilitados a Orange por el Cliente en calidad de adquirente de la tarjeta SIM prepago, así como aquellos otros datos que puedan ser exigidos normativamente en el futuro, serán almacenados en el Libro Registro de Orange durante el tiempo preciso para dar cumplimiento a lo dispuesto en la citada ley.

**2.2. Indemnización por interrupción del Servicio.** Sin perjuicio de lo dispuesto al efecto en las CG. Orange asume un compromiso adicional de calidad. Este consiste en indemnizar al Cliente mediante el reembolso de los importes indicados en el párrafo siguiente, cuando sufra una interrupción del servicio acumulada de ocho horas en un período de facturación determinado. Los Clientes que deseen solicitar la indemnización deberán dirigir su petición, previa su identificación, indicación del número de teléfono móvil y acreditación de circunstancias personales, en un plazo máximo de 10 días a partir del restablecimiento del servicio, siendo imprescindible indicar la/s fecha/s y lugar/es en que se ha visto afectado por la interrupción y el/los número/s de incidencia/s asignados por Orange en el momento de comunicarla.

A tal efecto el método de cálculo y condiciones serán: cuando el tiempo de interrupción comprometido haya sido efectivamente sobrepasado y, siempre y cuando la información aportada por el Cliente no resulte contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de Orange, ésta pagará al Cliente una cantidad equivalente a la que resulte de aplicar, antes de impuestos indirectos, un descuento del diez por ciento del importe del tráfico telefónico o de acceso a datos móvil a tarificar en las tres siguientes facturas.

A efectos del cómputo de las indemnizaciones por interrupción del servicio (ya sean las establecidas en las CG ya sean las recogidas en el presente apartado) 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 ésta.

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

**2.3. Servicio de Pago.** Orange no será responsable de la calidad, idoneidad o legalidad de los bienes o servicios adquiridos por el Cliente por mediación del Servicio Pago Orange. Orange será únicamente responsable de pagar a los terceros, y por cuenta e interés del Cliente, los bienes o servicios que éste hubiese adquirido. El Cliente deberá atenerse a las instrucciones y comunicaciones de los respectivos proveedores relativas al uso correcto de los bienes o servicios que adquiera.

### **3.- PAGO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS**

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

El disfrute de los servicios de tarificación adicional, el pago de cuotas mensuales, y las llamadas internacionales y en roaming no podrá realizarse, salvo autorización expresa de Orange, contra saldos promocionales 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. Asimismo, el disfrute de servicios de tarificación adicional 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.

En cada ciclo de facturación el Cliente podrá efectuar un cambio de Tarifa de acuerdo con los precios vigentes en cada momento. Sin embargo si el cambio aconteciese antes de finalizado el compromiso de permanencia en Tarifa al que se hubiese adherido el Cliente, éste deberá abonar el importe que Orange hubiese predispuesto por incumplimiento del mencionado compromiso.

En el Servicio Prepago el Cliente podrá conocer los cargos en los que haya incurrido durante los últimos 30 días a la fecha de su petición, gratuitamente desde su zona personal de la web [www.orange.es](http://www.orange.es) o llamando al centro de atención al cliente de Orange previo abono del cargo correspondiente cada vez que solicite la información.

Adicionalmente, en el Servicio Móvil Prepago, el saldo promocional facilitado por Orange tendrá una caducidad de 30 días naturales a contar desde que Orange realiza la recarga y no podrá ser utilizado si el Cliente no dispone de saldo prepago por el cliente.

#### **4.- TARJETAS SIM**

Con el alta en el Servicio, el Cliente recibe una Tarjeta SIM, propiedad de Orange que le permitirá acceder únicamente al Servicio de la Red de Orange. Asimismo el Cliente recibe un número de identificación personal que será secreto y que deberá ser introducido en el terminal para su utilización, obligándose a custodiarlo de forma confidencial. Las presentes CP no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa y previa de Orange.

Orange se reserva el derecho a limitar el número máximo de activaciones de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio por Cliente, así como el número de líneas asociadas a una determinada Tarifa.

Bajo el principio de neutralidad tecnológica, atendido que la Tarjeta SIM está asociada al número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación realizada a través de éstas se considerará efectuada por el Cliente o con su consentimiento, siendo por tanto responsable de ella. Así pues, el Cliente acepta como prueba toda instrucción telefónica o de conexión a datos que dirija a ORANGE mientras disfrute de la prestación del Servicio. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente y salvo que se demuestre lo contrario, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios.

Al Cliente le corresponde realizar un uso responsable de todos los servicios y funcionalidades. Orange no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjetas SIM o de la clave de acceso, de modo que el Cliente responderá de todo el tráfico y uso que se haga de ellas. No obstante, ORANGE, previa identificación del Cliente y sus circunstancias, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, éste le comunique la pérdida, sustracción o robo de su Tarjeta SIM o de sus claves de acceso, o que detecte el conocimiento de éstas por un tercero. Orange podrá realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad en caso de hurto o robo de la Tarjeta SIM, o acerca de la pérdida o extravío de la Tarjeta SIM. En caso de extravío o robo ORANGE le repondrá una nueva Tarjeta SIM a la mayor brevedad. Salvo que ORANGE decida aplicar al Cliente condiciones más favorables, éste deberá abonar el importe de reposición vigente en el momento de reemplazo. Si el Cliente recuperase la Tarjeta SIM extraviada o robada, deberá devolverla a Orange.

En caso de que el Cliente sea provisto de una Tarjeta SIM extra, que permita al Cliente utilizarla simultáneamente junto a la tarjeta SIM principal para recibir y realizar llamadas o conexiones de datos distintas, será igualmente de aplicación lo previsto precedentemente respondiendo el

Ciente de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de dicha tarjeta SIM, y de los cargos que por su utilización correspondan.

La Tarjeta SIM deberá devolverse a ORANGE cuando ésta lo solicite para su sustitución o modificación por razones técnicas, operativas o de servicio, con el fin de mejorar el Servicio, o por interrupción definitiva del Servicio. ORANGE responderá de las Tarjetas SIM que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos en la Ley, y salvo que la ineficacia se deba a inexperiencia, negligencia y/o descuido del Cliente, reparándolas o sustituyéndolas gratuitamente.

#### **5.- PARTICULARIDADES DE LOS SERVICIOS DE TV A TRAVÉS DEL MÓVIL**

Los servicios de TV a través del móvil están dirigidos exclusivamente a terminales móviles compatibles con este tipo de servicios (en la actualidad Terminales 3G o los que a futuro los sustituyan). El usuario de este tipo de terminales podrá disfrutar en modo Pago por Visión (PPV) de aquellos contenidos que Orange ofrece en esta modalidad o podrá contratar con Orange, el servicio bajo suscripción a cambio de una tarifa o cuota mensual. La programación y formato de los canales, será la específicamente adaptada a la tecnología móvil.

#### **6.- PARTICULARIDADES DEL SERVICIO MÓVIL PREPAGO.**

La Tarjeta Prepago es recargable durante su periodo de validez, antes o después de agotar el saldo disponible.

La adhesión al servicio Recarga Orange, autorizará a Orange a cargar los importes de las recargas en la tarjeta bancaria del Cliente conforme a las condiciones específicas de este servicio predispuestas en cada momento.

Salvo que en el momento de adquisición de la tarjeta se predisponga otro periodo, las tarjetas, tendrán un periodo de validez de 12 meses a contar desde el momento en que se efectúe la primera llamada o conexión, o la última recarga y permitirán recibir llamadas o realizar una conexión de datos por un plazo de un mes más. Para evitar la desactivación de la Tarjeta, que comporta la pérdida del número de teléfono asignado y el saldo del que se disponga en aquél momento, es preciso recargarla por lo menos una vez dentro del plazo previsto de 12 meses más uno adicional desde que se realizó la última recarga o, en su defecto, desde que se activó la tarjeta.

Durante el periodo de validez de la Tarjeta se mantendrá la posibilidad de realizar llamadas o efectuar conexiones de datos siempre que exista saldo recargado disponible. Orange informará al Cliente después de cada recarga que la misma se ha realizado efectivamente y del nuevo saldo disponible. Así mismo dicho saldo puede conocerse por el Cliente, en cualquier momento marcando desde su móvil el código \*111# o llamando al número 232, abonando el coste correspondiente o, en el caso del servicio de acceso a datos llamando al número de Atención al Cliente, o enviando un SMS gratuito al 222, con la palabra "saldo IEW prepago" u otro comando que se defina.

Agotado el saldo, pero activa la Tarjeta, el Cliente únicamente podrá recibir y realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente y al número único de emergencia 112 vigente en todos los países de la Unión Europea que recibirán información sobre la posición geográfica del usuario. Por el contrario no se podrá efectuar conexiones de datos.

Desde el extranjero, el Cliente que disponga del servicio de roaming activado puede tener acceso a datos, realizar y recibir llamadas y enviar y recibir mensajes cortos; y en estos casos los cargos se efectuarán con cargo a su saldo en aquellos países y a través de aquellos operadores con los que ORANGE haya suscrito un acuerdo específico según información disponible en [www.orange.es](http://www.orange.es) o Servicio de Atención al Cliente 1414.; o, en su caso, con cargo a su tarjeta de crédito cumplimentando previamente la solicitud del servicio específico mediante la Autorización de Cargo.

El Cliente satisfará a ORANGE los importes por acceso a datos y por las llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la

utilización de la Red de operadores extranjeros y repercutidas por ésta al Cliente, de acuerdo a las condiciones específicas disponibles a través del Servicio de Atención al Cliente y sitio Web de ORANGE. No se facilitará el detalle del origen de accesos o llamadas recibidas en roaming.

**Adquisición del Terminal a precio promocional junto con el Servicio de Orange:** Atendida la relación funcional con la prestación del Servicio telefónico, por razones de seguridad y en evitación de usos indebidos por terceros, el terminal es únicamente utilizable para el Servicio de ORANGE.

- El Cliente que desee desactivar su terminal móvil adquirido a precio promocional conjuntamente con el Servicio de Tarjeta prepago de ORANGE podrá hacerlo, una vez haya recargado 120,20.-euros impuestos indirectos no incluidos a este fin, tras contactar con el número de teléfono especial 902051335 (para clientes de móvil residenciales) o 902878099 (para clientes de móvil empresas).seguir las instrucciones del teleoperador, acreditar su identidad y facilitar el número de identificación (IMEI) de su terminal móvil.
- Para los servicios móviles postpago, el Cliente deberá cumplir los compromisos de permanencia adquiridos por la adquisición o cesión de un terminal o equipamiento a precio promocional o al correspondiente descuento o ventaja ofertado por Orange y que figuran en el contrato de telefonía móvil de Orange.

© ORANGE France Telecom España S.A., sociedad unipersonal.

*ORANGE es una marca registradas del Grupo FRANCE TELECOM, al que pertenece FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A., 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.*