

## **CONDICIONES GENERALES COMUNES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS ORANGE**

Las presentes Condiciones Generales Comunes de Contratación de los Servicios Orange, en adelante denominadas CG, son condiciones de adhesión que forman parte de las condiciones generales de contratación de los Productos y Servicios Orange, junto con las Condiciones Generales Asociadas a los diferentes servicios (telefonía, internet, televisión, etc).

### **1. OBJETO Y DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**

**1.1.** Las presentes Condiciones Generales Comunes de Contratación de los Servicios ORANGE disponen las obligaciones y derechos de France Telecom España, S.A. sociedad unipersonal con domicilio social en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, Pozuelo de Alarcón -28223-( Madrid) , CIF A-82009812, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al tomo 13.183, Folio 129, hoja M 213468 ("**ORANGE**") y de sus Clientes, en ocasión de la contratación de los productos y servicios de Orange.

Son servicios ORANGE y por lo tanto se regirán por lo dispuesto en las presentes CG, aquellos que se presten por France Telecom España, S.A. sociedad unipersonal bajo la marca ORANGE

Las presentes CG tienen carácter supletorio y complementario respecto de todo aquello que no se encuentre específicamente previsto en las Condiciones Generales Asociadas a cada Servicio ("denominadas también CP"). En caso de discrepancia entre lo dispuesto en aquéllas y éstas prevalecerá en todo caso lo recogido en las Condiciones Generales Asociadas a cada Servicio.

**1.2** La correcta cumplimentación del Contrato en el que se recaban los datos personales, bancarios y oferta comercial aplicable así como la aceptación, sin reservas, de las presentes CG, y de las CP, deviene condición indispensable para la prestación del Servicio por Orange. Por ello el Cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado las presentes CG, y las CP puestas a su disposición por Orange con carácter previo a la contratación, y a las cuales podrá acceder, junto con las tarifas en vigor, en su página Web oficial: [www.orange.es](http://www.orange.es).

### **2.- ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN**

El Cliente faculta expresamente a Orange a verificar los datos, y documentos aportados por el Cliente para la contratación del Servicio. El Cliente debe aceptar el contrato, bien mediante su firma en el formulario de contratación correspondiente, bien mediante su aceptación telemática a la contratación realizada via on-line, o bien mediante su aceptación verbal en la grabación correspondiente, para los casos de ventas telefónicas.

No obstante, la activación definitiva del servicio y por lo tanto la perfección del contrato quedará condicionada a la comprobación de la exactitud, calidad y licitud de los datos facilitados por el Cliente. En caso negativo se indicará al Cliente que su contratación no puede llevarse a cabo

El Contrato tendrá una duración indefinida a partir de la fecha de activación del Servicio, y, en su caso, con adhesión a plazo mínimo de contratación o compromiso de permanencia al que se haya comprometido por la adquisición de un/os equipo/s a precio promocional o por la correspondiente ventaja que vaya a disfrutar, salvo que en las condiciones aplicables a ese Servicio se hubiera indicado otra cosa.

### **3.- PRECIO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS.**

#### **3.1.- Precio**

Como contraprestación al Servicio prestado, el Cliente pagará a Orange, el precio de todos y cada uno de los Servicios contratados, considerándose como precio a estos efectos las cuotas de alta, otros tipos de cuotas que pudieren predisponerse, cuotas mensuales, tarifas planas, bonos de tiempo o tráfico, consumos mínimos, consumos realizados, así como cualquier otro importe, asumido por el Cliente y de conformidad con las tarifas de Orange vigentes en cada momento. El Cliente declara de manera expresa que, con carácter previo a la contratación, Orange le ha informado de las tarifas aplicables al Servicio contratado, informándole al mismo tiempo que puede acceder a las mismas en la dirección electrónica <http://www.orange.es>. A

dichas tarifas les serán de aplicación los tributos vigentes en cada momento. Cualquier modificación tarifaria, será informada por Orange al Cliente con un mes de antelación a su entrada en vigor.

En el supuesto de que el Cliente tuviese derecho a descuentos o le fueren de aplicación tarifas que comporten franjas temporales u horarias sin coste para el mismo, 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, quedando Orange facultada en tal caso, para resolver el contrato o para , facturarle el tráfico efectivamente cursado, sin aplicación de los límites o descuentos que le corresponderían de no haber incurrido en tales prácticas, ello sin perjuicio del ejercicio de las acciones que a Orange le correspondan en defensa de sus intereses.

### **3.II.- Facturación y forma de pago**

Orange facturará al Cliente las cantidades que correspondan por el Servicio contratado, según la modalidad elegida por el cliente. En las facturas aparecerán desglosadas, las cantidades a pagar por cada uno de los Servicios contratados, los descuentos y promociones ofertados y aplicados por Orange, así como los impuestos que resulten legalmente aplicables. Las llamadas gratuitas para el abonado (incluidas llamadas a números de asistencia) no serán desglosadas. El Cliente, previa solicitud, tendrá derecho a recibir una facturación no desglosada.

En función del tipo de servicios contratados y de la disponibilidad técnica vigente en cada momento, los Clientes que dispongan de servicios móviles y fijos podrán disponer de una única factura para ambos servicios.

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, con el objeto de que el Cliente pueda dirigirse al mismo para que le proporcione tal identidad. En cualquier caso, el cliente podrá solicitar recibir una factura no desglosada.

Las facturas se remitirán en soporte papel a la última dirección indicada por el Cliente, sin perjuicio del acceso a la misma de manera electrónica en la denominada "área de clientes" de la página web de Orange, en la medida en que así lo acuerden las partes. En estos casos Orange procederá a su remisión por medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento. Las facturas telemáticas tendrán los mismos efectos que las facturas en soporte papel. Orange podrá cargar al cliente una cantidad por cada factura en papel en la que se incluya información detallada de sus consumos. Dicha cantidad le será conveniente informada a través de la web de Orange y otros soportes. No obstante lo anterior, previa solicitud del cliente, Orange facilitará dicha factura de forma gratuita siempre que dicha solicitud traiga causa de una reclamación interpuesta por el cliente.

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 el supuesto de cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente, se presumirá que los registros generados o almacenados por los sistemas asociados a ese servicio son correctos, salvo prueba en contra a cargo del Cliente.

El pago se realizará bien mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente haya designado a tal fin -comprometiéndose el mismo a mantener saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago-; en su defecto, en la forma acordada por las Partes; o bien en las oficinas designadas al efecto por Orange. La entidad financiera en la que esté abierta la cuenta bancaria recibirá la notificación de Orange con el importe de las cantidades a abonar por el Cliente. La factura indicará la fecha de vencimiento. Por defecto, el ciclo de facturación será mensual respecto a los servicios disfrutados en los periodos precedentes salvo que el

Cliente y Orange convengan otro ciclo. Por tanto, cada factura constituye una reclamación al Cliente de la deuda que documenta y acredita los servicios prestados. No obstante, Orange podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando:

- se produzca la suspensión del Servicio;
- acontezca la extinción o resolución del contrato o la interrupción del Servicio;
- el Cliente incumpla las presentes CG y en su caso las CP.
- se excedan por el Cliente los anticipos predispuestos;

Las facturas deberán ser abonadas por el Cliente a su vencimiento. Las facturas no abonadas en las fechas previstas por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero según la normativa aplicable y tendrán la consideración, a todos los efectos legales, de deuda impagada, cierta, líquida, vencida y exigible. Asimismo en caso de impago de cantidades presentadas al cobro el Cliente vendrá obligado además al abono de los gastos ocasionados por la falta de pago del importe no atendido, sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, encaminadas a la obtención del cobro total de la cantidad adeudada. Orange podrá efectuar el cobro inmediato de toda cantidad adeudada con cargo a tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitadas por el Cliente a tal efecto, o los depósitos necesarios, voluntarios o demás garantías prestadas por el mismo.

El Cliente autoriza a Orange a que por mediación de mensajes cortos ("SMS/MMS") dirigidos al número de teléfono móvil facilitado por él puedan efectuarle requerimientos de pago de los servicios contratados.

### **3.III.- Garantías de pago.**

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 acepte el Cliente. Si el importe de las cantidades a abonar excediera dicho anticipo, Orange podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata. 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

Orange podrá solicitar tanto en el momento de contratación como durante la vigencia del Contrato, la constitución de una garantía de pago consistente en un depósito de garantía no remunerado en efectivo, en un aval bancario solidario, a primer requerimiento y con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y excusión. La no constitución de la garantía, facultará a Orange para rechazar la solicitud del Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el Contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

Si el Cliente con deudas pendientes solicitara el desistimiento o 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.

## **4.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

### **4.I.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

El Cliente tiene derecho a:

- a) Acceder y recibir el Servicio en los términos y condiciones previstos en las CG y en las CP que le sean de aplicación.
- b) Figurar en las guías o servicios de consulta telefónica sobre números de abonado conforme a los datos que haya suministrado a Orange de haber manifestado expresamente su deseo de ser incluido, así como 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.

- c) Resolver o desistir el Contrato, mediante notificación fehaciente a Orange en los términos que se detallarán en estas CG.
- d) Conectar, cuando proceda, con los servicios suplementarios o de valor añadido que se presten o los que en el futuro se establezcan, y configurar las opciones posibles de los servicios que estén disponibles en los términos que, en su caso, se detallen por Orange.
- e) Recibir facturas detalladas, no desglosadas, o independientes para el caso de servicios de tarificación adicional y de otros servicios en los términos que en su caso se establezcan.
- f) Percibir una indemnización cuando exista falta de calidad en el Servicio, de acuerdo con lo establecido en las presentes CG y en las CP de cada Servicio.
- g) Formular las reclamaciones que procedan.
- h) Conservar con arreglo a la normativa vigente su número telefónico en las condiciones y procedimientos establecidos.
- i) Acceder a los servicios de emergencia de manera totalmente gratuita. En este sentido se informa a los clientes que Orange facilita el acceso a los servicios de emergencia a través de todos sus servicios de voz móviles y fijas, informando sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada, en función de su domicilio para los servicios de telecomunicaciones fijas y en función de la información facilitada por el operador de red para las telecomunicaciones móviles.
- j) Al cambio de operador con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica para telefonía móvil en el plazo máximo de un día hábil.

El Cliente está obligado a:

- a) Abonar en tiempo y forma las cantidades debidas a Orange por los servicios recibidos y por el incumplimiento de los compromisos de permanencia adquiridos.
- b) No ceder el derecho a la utilización y/o el uso del Servicio contratado a terceros sin el previo consentimiento de Orange y, sin respetar los requerimientos concretos que en cada caso pueda establecer Orange .
- c) Otorgar veracidad y exactitud a los datos de carácter personal que en su caso se aporten y comunicar a Orange cualquier cambio de domicilio u otros datos de carácter personal que puedan producirse durante la vigencia del contrato.
- d) Cumplir las obligaciones que en cada caso establezcan las presentes CG y CP.
- e) Hacer uso del Servicio contratado según los fines previstos y utilizar únicamente los equipos y aparatos homologados a tal fin. Orange puede predisponer limitaciones de uso de los equipos que facilite para acceder a los servicios de ADSL y de TV de Orange. Los terminales móviles pueden estar bloqueados en caso de que el Cliente lo haya adquirido a precio promocional o hayan sido cedidos por Orange, pudiendo solicitar el desbloqueo una vez dejen de aplicar los compromisos de permanencia adquiridos en el momento de la contratación.
- f) Mantener una correcta configuración de los equipos y aparatos propios o de Orange (para asegurar una correcta recepción del Servicio contratado) y realizar un correcto mantenimiento de los elementos de red que, en su caso, tenga en su domicilio.
- g) aportar toda la documentación necesaria para realizar una contratación válida en el momento del alta, o bien en un momento posterior para comprobar la licitud de una contratación o la correcta utilización de un servicio.

Queda prohibido la utilización ilícita o abusiva de los Servicios. Por ello se entenderá, a título de ejemplo que no limitativo, las siguientes prácticas: recargas de servicios móviles realizadas con tarjetas de crédito robadas; utilización de datos bancarios o identidad de terceros para contratar o realizar pagos de servicios; pirateo de centralitas de terceros llamadas a numeración internacional, premium o numeración de Internet; llamadas entre routers o módems para la transmisión de datos, conversión de tráfico, incluido el redireccionamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado, descargas masivas de tráfico telefónico o de datos, utilización fraudulenta o masiva de servicios premium por ejemplo descargas a numeración premium vía SMS.; conexión de sistemas o equipos a los equipos de telecomunicaciones que componen y facilitan el acceso a Servicios ubicados en lugar distinto al del domicilio de contratación.

Por otro lado se informa a los clientes de que en determinados productos o servicios ofertados por Orange, podrán existir restricciones que limiten el acceso a los mismos, su utilización o aplicaciones, en cuyo caso se informará en el momento de la contratación en las condiciones de dichos productos o servicios. En este sentido, Orange informa que en los servicios móviles, sólo se garantiza unas condiciones óptimas para el uso de la voz sobre datos en aquellas tarifas en las que así se indique.

Además salvo en los casos en los que expresamente el Servicio contratado incluya movilidad, el Servicio se contratará limitado al ámbito del domicilio particular o social del Cliente (y los equipos sólo funcionarán correctamente en el domicilio contratado por el Cliente).

Los servicios prestados por Orange son personales y están destinados al Cliente en su calidad de usuario final por lo que no podrán ser objeto de reventa, cesión o explotación comercial de clase alguna por parte del Cliente sin consentimiento expreso de Orange.

La contratación del Servicio no califica, define, ampara o legitima la actuación o intervención del Cliente y/o la utilización del Servicio, como o en calidad de operador móvil virtual, revendedor del servicio de telefonía o de datos o figuras afines que en ningún caso podrán entenderse comprendidas dentro del objeto del Servicio. El Cliente se abstendrá de manipular o alterar por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la de destinatario final.

Respecto de los equipos que sean de su propiedad corresponderá al Cliente instalar las medidas de seguridad apropiadas para evitar virus y otros ataques informáticos y tener los back-ups de seguridad pertinente de la información allí almacenada. Orange no es responsable de los daños y perjuicios sufridos por dichos equipos.

En los casos en los que no se respeten las condiciones de uso aquí establecidas, Orange se reserva el derecho a tarificar el tráfico conforme a las tarifas básicas vigentes sin aplicación de descuento ni ventaja alguna y/o a interrumpir el servicio, todo ello sin perjuicio del ejercicio por parte de Orange de las acciones que le correspondan en defensa de sus intereses.

#### **4.II.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE ORANGE.**

ORANGE tiene derecho a:

- a) Percibir las cantidades que el Cliente le deba por la utilización del Servicio contratado, conforme a las tarifas en vigor en cada momento, así como el resto de cargos existentes tales como, entre otros, a título de ejemplo que no limitativo, los cargos por incumplimiento de los compromisos de permanencia asumidos por el Cliente.
- b) Ceder el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro y/o ceder el crédito a terceros.
- c) Introducir en el Servicio cuantos cambios vengan exigidos por la normativa aplicable, por la organización y necesidades del mismo, por conveniencias o condiciones técnicas, o para mantener, adaptar y/o mejorar la calidad técnica en los sistemas, instalaciones, redes y/o dispositivos del Cliente, previa comunicación al mismo, si es afectado.
- d) Solicitar fianzas, avales bancarios, depósitos de garantía y anticipos a cuenta para garantizar el pago del Servicio.
- e) Restringir servicios en función del uso, consumo y/o impago total o parcial de éstos.
- f) Resolver el contrato y cesar en la prestación del Servicio en los casos en que el Cliente incumpla las obligaciones contempladas en estas CG y/o en las CP del Servicio, incurra en un comportamiento desleal o contrario a las exigencias de la buena fe, realice actos que puedan hacer peligrar o perjudicar la prestación del Servicio, o a la red o que supongan la utilización impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta del Servicio o de la red de telecomunicaciones o que tengan la finalidad de perturbar, molestar o perjudicar las redes o servicios de Orange o de terceros o la imagen de Orange.

ORANGE está obligada a:

- a) Prestar el Servicio al Cliente en los términos previstos en estas CG y en las CP, que le fueren aplicables, sujeto en todo caso a la disponibilidad de cobertura, conforme a los niveles de calidad aplicables a cada Servicio y con sujeción a los parámetros y demás requisitos que determine la normativa legal vigente y los que pueda establecer Orange .
- b) Llevar a cabo la conexión inicial del Servicio y la activación del mismo en el plazo que en cada caso hubiere estipulado y todo ello a contar en todo caso desde la recepción por parte de Orange de la voluntad del Cliente para contratar y los datos necesarios a tal fin.
- c) Atender, a través de su departamento de Atención al Cliente, las reclamaciones y cuestiones formuladas por el Cliente.
- d) Facilitar al Cliente la información adecuada para una correcta utilización del Servicio contratado. Dicha información podrá ser suministrada con carácter general mediante anuncios en los medios de comunicación social o a través de los canales de distribución que colaboren con Orange en la prestación del Servicio. Orange comunicará sus ofertas de Servicio a la Administración competente.
- e) Reparar en el plazo más breve posible las averías que se puedan producir en las redes o equipamientos necesarios para la prestación del Servicio.

Además de los derechos y obligaciones contemplados en estas GC, el Cliente y Orange quedan sujetos a las que resulten de las CP de cada Servicio.

#### **5.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR IMPAGO. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA.**

Orange podrá restringir la prestación del Servicio si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas. Orange restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

En ningún caso la suspensión del Servicio telefónico afectará a llamadas hechas a los servicios de urgencia, quienes podrán recibir información sobre la posición geográfica del usuario. El Cliente deberá abonar el importe devengado en concepto de reactivación del Servicio en caso de producirse.

La suspensión sólo afectará a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. Esto es, el impago de los servicios de tarificación adicional, de acceso a Internet, de datos, o de cualesquiera 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.

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.

Para evitar la suspensión temporal o, en su caso, la interrupción definitiva del Servicio, el Cliente deberá justificar la presentación de reclamación ante las instancias administrativas o judiciales apropiadas y la consignación fehaciente del importe adeudado.

Asimismo, el Cliente tendrá derecho a la suspensión temporal de los Servicios contratados por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a noventa días por año natural, previa solicitud por el Cliente con quince días hábiles de antelación llamando al Servicio de Atención al Cliente. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono, entendida como mantenimiento de la cuota telefónica, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte. (excepto en los servicios donde ésta no exista)

El Cliente podrá solicitar la conexión o desconexión de los servicios de tarificación adicional o de las llamadas internacionales, poniéndose en contacto con Orange según el procedimiento

descrito para cada Servicio y acreditando su identidad. 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.

## **6.- CALIDAD DE SERVICIO**

Orange prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las presentes CG y en las CP correspondientes al Servicio contratado.

La calidad del servicio 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 el enlace de la red, informándose al Cliente de los parámetros de calidad de cada servicio que contrate.

En los supuestos de interrupciones o perturbaciones en la prestación del Servicio por causas no imputables a Orange, ésta quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto.

No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del Servicio debida a incumplimiento grave del Cliente de las CG y CP, por fraude, por mora en el pago, por daños en la Red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo a la normativa vigente. Orange no se responsabilizará del correcto funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del cliente (rosetas, cableados interiores, terminal telefónico, etc.) salvo que la venta y/o instalación de los mismos haya sido efectuada por Orange.

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.

Sin perjuicio de lo anterior, Orange realizará sus mejores esfuerzos para dotar de la máxima calidad a todas las comunicaciones objeto del Servicio.

Cuando durante un período de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del servicio telefónico por causas imputables a Orange, ésta, 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:

1. 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.
2. Cinco veces la cuota mensual de abono, en los casos en los que proceda por tener el Cliente la mencionada cuota de abono vigente en el momento de la interrupción, 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 08:00 h a 22:00 h, la compensación será automática.

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 dicho incidente y reestablecer la seguridad. En este sentido 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 sea necesario dichos incidentes se comunicarán también al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y/o a la Agencia Española de Protección de Datos.

#### **7.- USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS.**

El Cliente se obliga a hacer un uso razonable de los Servicios contratados conforme a lo dispuesto al efecto en las CG y CP, todo ello bajo el principio de buena fe y con respeto a la legalidad vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres, y a los derechos de terceros y de la propia Orange. El Cliente respetará las restricciones de uso que para cada uno de los Servicios pudiera determinar Orange.

En caso de incumplimiento 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 contenidos que pudieran resultar ilegales. El Cliente conoce y acepta 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.

El Cliente será el único y exclusivo responsable de los daños que pudieran ocasionarse por incumplimiento de la legislación vigente o de las obligaciones asumidas en virtud de estas CG, o de las CP. El Cliente protegerá y mantendrá indemne a Orange contra toda reclamación judicial o extrajudicial que tuviera relación con incumplimientos por su parte, así como con cualquier gasto, daño, carga u obligación con causa en dichos incumplimientos. Si Orange fuese demandada y se viera obligada a personarse en el proceso, Orange podría repetir cualquier cantidad derivada de tal reclamación (a título enunciativo, multas, indemnizaciones, gastos judiciales, honorarios de abogados y procuradores) al Cliente.

#### **8.- EQUIPOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. DEVOLUCIÓN**

El Cliente disfrutará de los equipos necesarios para el acceso a los Servicios contratados en alguno de los siguientes regímenes, el cual se especificará en la oferta comercial correspondiente:

- **Cesión/Comodato:** En este caso Orange cederá el uso y disfrute del equipo en cuestión al Cliente de manera indefinida, salvo que expresamente requiera al Cliente la devolución del mismo. En cualquier caso Orange se reserva el derecho de empezar a cobrar un alquiler mensual a los Clientes por los equipos 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.

- **Arrendamiento del Equipo :** En el caso de que el Cliente se dé de alta en una modalidad de servicio u oferta que incluya el alquiler del Equipo Orange arrendará al Cliente tal Equipo por el tiempo de duración del contrato y por el precio correspondiente a la tarifa vigente y/o promoción suscrita por el Cliente en el momento de la contratación, permaneciendo el Equipo en propiedad de Orange. El Cliente satisfará a Orange el importe correspondiente mediante una cuota de alquiler fija que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo. Dicha cuota se devengará y facturará al Cliente por periodos mensuales. La primera cuota, o su parte proporcional, se incluirá en la primera factura emitida por Orange. El Equipo podrá ser nuevo o previamente utilizado estando en cualquier caso en correcto estado de funcionamiento. El Cliente está obligado a usar el equipo diligentemente, destinándolo al uso para el que ha sido cedido, no pudiendo subarrendarlo en todo o en parte ni realizar alteraciones. El será responsable del deterioro o pérdida del equipamiento a no ser que pruebe haberse ocasionado sin culpa suya.

- **Venta del Equipo:** Cuando así lo determine de forma expresa la concreta oferta del servicio, Orange transmitirá al Cliente dicho Equipo en régimen de compraventa, pasando el mismo a ser propiedad del Cliente una vez que éste haya pagado el precio estipulado para el mismo. Orange se reserva el derecho a sustituir, en cualquier momento, cualquiera de los elementos que componen el Equipo, por uno de características equivalentes o similares. El régimen de devolución y garantía de los equipos será el indicado a continuación, salvo que de dicho Servicio tuviera particularidades al respecto.

Si el Cliente optara por la compra a plazos de un Equipo, se obliga a realizar los pagos según los plazos e importes acordados, sin que pueda realizar ningún acto de enajenación sobre el Equipo en tanto en cuanto no haya abonado a Orange la totalidad del mismo. El Cliente dispone de un plazo de siete días hábiles desde la entrega del Equipo para desistir de la compra a plazos realizada, de acuerdo con lo indicado en la legislación vigente de ventas a plazos, pudiendo Orange exigirle, de acuerdo con la misma, una indemnización por la depreciación comercial del Equipo. Si el cliente deseara además solicitar la baja o desistimiento del servicio de comunicaciones lo realizará conforme a lo establecido en las presentes CG. En caso de que por cualquier motivo, el Cliente impague dos cuotas del pago aplazado, se dé de baja del servicio de comunicaciones asociado o dicho servicio fuera suspendido por impago, Orange se reserva la facultad de emitir una factura con el total de los pagos pendientes de abono, así como el cargo correspondiente por gastos de gestión que el Cliente deberá pagar de acuerdo con lo dispuesto en las CG.

### **Devolución**

a) En el caso de que el Cliente solicite la cancelación de la solicitud de alta o la extinción del Contrato, o bien la migración a otro producto o Servicio que necesite otro Equipo, y el Cliente tuviera los Equipos en régimen de cesión o alquiler, el Cliente deberá devolver los mencionados Equipos a Orange. Igualmente en los casos de interrupción definitiva del Servicio o finalización del contrato por cualquier causa, el Cliente deberá devolver a Orange, según el procedimiento de devolución de equipos establecido por Orange, cualquier equipo que el Cliente tuviera arrendado o cedido. Dicho Equipo deberá devolverse con todos sus accesorios, en correcto estado de funcionamiento y sin otro deterioro que el provocado por el transcurso del tiempo. En el caso de que Orange no reciba dicho Equipo en el plazo establecido o en su defecto en el plazo de quince días hábiles a contar desde la terminación del contrato, Orange se reserva el derecho a facturar al cliente la cantidad correspondiente al valor residual del Equipo

En el caso que los Equipos que presenten averías o un mal funcionamiento continuado en régimen de cesión y/o alquiler el Cliente deberá contactar con el SAC para que Orange valore la procedencia de su reparación o en su caso sustitución por otro equipo, con prestaciones equivalentes.

En caso de sustitución el Cliente deberá devolver el Equipo en su embalaje original con todos los accesorios/elementos originales. Para dejar constancia de la devolución efectiva del Equipo, el Cliente podrá tener que firmar un documento de Devolución del Equipo del que se guardará un original el cliente y otro Orange.

Si los Equipos presentasen averías o un mal funcionamiento continuado, pero el Cliente tuviera los mismos en régimen de compraventa, el Cliente podrá hacer uso de la garantía correspondiente de acuerdo con la normativa vigente.

### **9.- INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO**

En caso de que fuera necesario para configurar y/o activar correctamente, el realizar una Instalación en el domicilio del Cliente, éste deberá permitir la entrada a su domicilio del personal técnico de ORANGE o autorizado por ella, para realizar dicha instalación. Dicha instalación podrá conllevar un coste asociado, en cuyo caso se informará previamente al Cliente.

Igualmente en los casos en los que fuera necesario realizar trabajos de mantenimiento, inspecciones, localización o reparación de averías, desmontaje o retirada de equipos propiedad de ORANGE, el Cliente igualmente deberá permitir el acceso del personal técnico a sus domicilios.

## **10.- PROTECCIÓN DE DATOS.**

*10.1 Información general sobre la recogida y tratamiento de los datos de los Clientes sometidos a la normativa de protección de datos.* A los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Orange informa al Cliente que, los datos personales facilitados para la contratación del Servicio y para la solicitud, en su caso de servicios de valor añadido, serán objeto de tratamiento e incorporados a un fichero de datos de carácter personal responsabilidad de Orange, notificado e inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos. La finalidad de dicho fichero es la administración y gestión del Servicio y en su caso, de los servicios de valor añadido contratados por el Cliente en cada momento.

La entrega de todos los datos requeridos para la contratación del Servicio es obligatoria, de forma que la ausencia o incorrección de dichos datos, cuya veracidad y/o exactitud podrá ser comprobada por Orange facultarán a ésta para no aceptar la activación del Servicio o, en su caso, proceder a su suspensión. En caso de que existan datos señalados como de cumplimentación opcional, la respuesta será potestativa para el Cliente y será destinada a facilitar la activación del Servicio y a la mejor adecuación del mismo.

Orange utilizará como teléfono de contacto y/o correo electrónico para comunicarse con el Cliente para la gestión de cualquiera de los servicios contratados, aquéllos facilitados como tales por el Cliente para la contratación del Servicio. En caso de que (i) el Cliente no facilite un número de teléfono móvil y/o correo electrónico de contacto, (ii) el número y/o correo electrónico facilitados no fuera válido o (iii) Orange no dispusiera de los mismos por cualquier motivo, el Cliente autoriza a Orange a utilizar el número de teléfono móvil y/o el correo electrónico objeto del Servicio contratado como medios de contacto.

Orange, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, podrá mediante el acceso a la información contenida en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito llevar a cabo un enjuiciamiento sobre solvencia económica del Cliente. Así mismo, en caso de no producirse el pago del Servicio en el plazo previsto para ello según las Condiciones del Servicio, Orange podrá comunicar los datos del impago a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias. En cualquier caso, con carácter previo a dicha inclusión, Orange realizará al menos un requerimiento de pago al Cliente de la cantidad adeudada.

En caso de el Cliente no sea titular de los datos por él facilitados (datos de personas dependientes, empleados, familiares, etc. relacionados con aquel), el Cliente garantiza que (i) está facultado legítimamente para facilitar los referidos datos, (ii) ha obtenido el correspondiente consentimiento, y (iii) ha procedido a informar a dichos terceros de la mencionada cesión de datos, respondiendo frente a Orange de cualquier inobservancia de dichas obligaciones.

*10.2 Finalidades adicionales.* El Cliente otorga su consentimiento para que los datos por él facilitados a Orange en el marco del Servicio contratado, sean igualmente utilizados por ésta para las siguientes finalidades:

- a) Comunicaciones Comerciales de Orange: el envío por Orange de comunicaciones comerciales de productos y/o servicios de Orange , ya sea por correo postal, e-mail, SMS, MMS, o cualquier otro método de comunicación, electrónico o no. Dicho tratamiento podrá incluir la realización de llamadas con fines comerciales por parte de Orange o por terceros en su nombre.
- b) Comunicaciones Comerciales de Terceros: el envío por Orange de comunicaciones comerciales de productos y/o servicios de terceros, con los que Orange pueda llegar a una acuerdo con esta finalidad. Dichas comunicaciones comerciales podrán ser enviadas por

Orange por correo postal, e-mail, SMS, MMS, o cualquier otro método de comunicación, electrónico o no.

c) Datos de facturación y tráfico: los datos de facturación, tráfico telefónico y de datos, podrán ser tratados por Orange con fines de promoción comercial durante el plazo que dure la promoción de que se trate. A estos efectos, el tipo de datos que podrán ser tratados son, a título enunciativo, los relativos al número de teléfono asignado al Cliente, tipo de terminal empleado, numeración de destino, duración de las llamadas realizadas, volumen de datos transmitidos y/o fecha de la llamada o del servicio (ip de acceso, URL's visitadas, descargas de contenidos).

d) Datos de localización: los datos de localización distintos de los datos de tráfico, podrán ser tratados por Orange en el marco de la prestación de servicios de valor añadido que impliquen dicha localización y sean previamente solicitados por el Cliente, en la medida y por el tiempo necesario para la prestación de los mismos. Se entenderá por datos de localización aquellos que indiquen la posición geográfica del equipo terminal del Cliente. Estos datos podrán ser transmitidos a un tercero a los efectos de la prestación de los servicios de valor añadido solicitados por el Cliente, únicamente por el tiempo necesario para la prestación de los mismos. El Cliente podrá solicitar la desactivación de dichos servicios en cualquier momento.

e) Cesión al Grupo: los datos personales del Cliente podrán ser cedidos a la entidad matriz del Grupo (France Telecom, S.A., con domicilio social en 6 Place D'Alleray, 75015 Paris, Francia) o a cualesquiera de aquéllas sociedades que conforman dicho Grupo, cuya actividad es la prestación de servicios de telecomunicaciones y/o comunicaciones electrónicas. La finalidad de dichas cesiones será la realización de una gestión integrada de los productos y servicios del Grupo Societario, así como labores publicitarias y de promoción comercial.

Si el Cliente no desea que sus datos sean tratados con las finalidades anteriormente indicadas podrá marcar las casillas habilitadas al efecto en los correspondientes formularios de contratación.

10.3 Conservación de datos. Los datos del Cliente serán conservados por parte de Orange mientras la relación con el Cliente permanezca vigente. Finalizada ésta, Orange mantendrá los datos por el tiempo necesario para el cumplimiento de las obligaciones de facturación y cobro, y de cualquier otra obligación establecida por la normativa vigente. Orange se compromete al deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología.

10.4 Identificación de línea llamante. A fin de preservar la intimidad de sus Clientes, Orange pone a su disposición medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada. Se informa a los Clientes que no desean que sus datos personales aparezcan en las Guías de Abonado, pero quieran contratar éstos servicios avanzados de telefonía, que salvo que configuren en su terminal la función supresión de la identificación de la línea en origen, su número telefónico se podría visualizar en otros terminales. Podrá encontrar más información sobre este punto en el manual de usuario y en el servicio de Atención al Cliente.

10.5 Ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. El Cliente podrá ejercitar estos derechos dirigiéndose por escrito a Orange, Apdo. de Correos 62064, Madrid 28080 ref.: Protección de Datos; o bien, exclusivamente para el ejercicio del derecho de oposición, mediante llamada gratuita al servicio de Atención al Cliente: 470 para clientes de móviles residenciales; 471 para clientes de móvil empresa; 1516 para clientes que sólo dispongan del servicio datos móvil y 900901300 para clientes de telefonía fija residenciales y clientes de servicios de empresa.

En la solicitud de ejercicio de tales derechos, se deberá incluir, además de la solicitud y la fecha, el nombre y apellidos del interesado, la firma del mismo y una fotocopia legible de su DNI o documento equivalente que lo identifique. El ejercicio de tales derechos tienen carácter

personalísimo, por lo que cualquier solicitud que se dirija a Orange en tal sentido deberá realizar el titular de los datos, su representante legal en caso de que el Cliente se encuentre en situación de incapacidad, acreditando tal condición, o su representante voluntario expresamente designado para el ejercicio del derecho. En este último caso, deberá constar claramente acreditada la identidad del representado, mediante la aportación de copia de su DNI o documento equivalente, así como la representación conferida por aquél.

#### **11.- DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

Todos los contenidos (incluidos imágenes, fotografías, dibujos, logotipos, sonidos, músicas o cualquiera otra forma de comunicación) accesibles a través de los Servicios están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de la propia Orange o de terceros titulares de los mismos. En ningún caso la prestación de dichos 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.

El Cliente declara y garantiza que, en relación con los contenidos que transmita a través del Servicio o integre en la página Web, buscadores, y/o ficheros, 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.

#### **12.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES**

Orange se compromete a adoptar e instalar las medidas y medios técnicos exigibles por la legislación sectorial vigente en función de las infraestructuras utilizadas para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de Orange.

En concreto en lo relativo a la Interceptación legal de las comunicaciones se estará a lo dispuesto en el Capítulo II del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Usuarios o normativa que la sustituya.

Orange queda exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cualquier acción u omisión por éste que quebrante el secreto de las comunicaciones.

No obstante lo anterior, 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 contrataciones u otras acciones comerciales efectuadas por Orange, así como para llevar a cabo un control sobre la calidad del servicio.

#### **13.- CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN.**

En el caso de servicios telefónicos, el Cliente puede solicitar la conservación de su número de teléfono actual, de acuerdo con las condiciones que se establecen en la solicitud de Portabilidad que a tal efecto, se adjuntará al contrato.

#### **14.- CESIÓN A TERCEROS.**

Los servicios prestados por Orange son personales por lo que no podrán ser objeto de reventa, cesión o explotación comercial de clase alguna a terceros por parte del Cliente sin consentimiento expreso de Orange, tal y como se recoge en el art. 4.1.

Por su parte, Orange queda autorizada a ceder en todo o en parte la prestación de los servicios contratados por un cliente a cualquiera de las empresas del Grupo al que pertenece, con la sola obligación de notificarlo previamente al Cliente. No obstante lo anterior, no será considerada cesión, y no será preciso el consentimiento del Cliente aquel supuesto en que como consecuencia de una reestructuración de Orange, los servicios de telecomunicaciones que actualmente presta Orange pasen a ser prestados por otra empresa que se subroge en los derechos y obligaciones de Orange.

#### **15.- MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS PRESENTES CLÁUSULAS GENERALES**

**15.1** Las presentes CG, así como las CP, 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. Dichas modificaciones contractuales deberán ser comunicadas a los Clientes afectados con un mes de antelación a la fecha en que aquélla tuviere que entrar en vigor. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las precedentes modificaciones contractuales, podrá resolver el contrato sin penalización alguna, comunicándose a Orange con una antelación mínima de hasta cinco (5) días antes a la fecha de entrada en vigor de tales modificaciones y a tenor y de conformidad con el procedimiento establecido en la Condición General relativa a la Extinción y Resolución del Contrato. Transcurrido los plazos citados en el párrafo anterior sin que el Cliente hubiese manifestado parecer alguno, o en el caso de que dicho Cliente siga utilizando el servicio contratado se entenderá que acepta las modificaciones.

El Cliente acepta que el servicio pueda ser modificado si una disposición legal o reglamentaria así lo exige. En este caso, Orange le informará previamente de dicha modificación si resultare afectado por la misma.

**15.2.** La versión actualizada de las CG podrá recogerse en las oficinas comerciales y en la página Web [www.orange.es](http://www.orange.es). La declaración de cualquiera de estas CG 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.

**15.3.** Cambios de Servicios o de domicilio. Con independencia del Servicio que se hubiese contratado, el Cliente podrá cambiar de un Servicio o tarifa a otro de Orange, según lo dispuesto por Orange al respecto y de acuerdo con los precios vigentes en cada momento, según proceda, manteniendo en cualquier caso la obligación de pagar las cantidades que por el anterior Servicio se hubieren devengado, en caso de tratarse de Servicios facturables o no gratuitos y, en su caso, abonando el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia.

Para llevar a cabo del cambio de Servicio, el Cliente deberá efectuarlo solicitándolo bien vía telefónica llamando a los números de Atención al Cliente gratuitos: 470 para clientes de móviles residenciales; 471 para clientes de móvil empresa; 1516 para clientes que sólo dispongan del servicio de datos móvil y 900901300 para clientes de telefonía fija residenciales y clientes de servicios de empresa, bien a través del área de clientes de la página Web de Orange.

El cambio de Servicio se hará efectivo transcurrido el plazo necesario para proceder a activar el nuevo servicio, siendo en cualquier caso comunicado al cliente el día a partir del cual tiene dicho nuevo Servicio activado y siendo aplicable al Cliente desde ese momento las tarifas, derechos y obligaciones correspondientes al nuevo Servicio solicitado.

El cambio de domicilio del Cliente respecto a cualquiera de los Servicios contratados con Orange (con excepción de los servicios de telefonía móvil o internet móvil salvo que se indique lo contrario) de conformidad con la legislación vigente en la materia, conllevará (salvo indicación expresa en contrario) la baja del Servicio del domicilio originalmente contratado y el alta del Servicio en el nuevo domicilio, siempre que técnicamente sea posible ofrecer el mismo Servicio en el nuevo domicilio. En caso contrario el Cliente podrá optar por contratar otro Servicio Orange en su nuevo domicilio, o bien por resolver el contrato, sin que por este hecho el Cliente tenga derecho a indemnización alguna.

#### **16.- COMPROMISOS DE PERMANENCIA**

Determinados Servicios prestados por Orange conllevan un compromiso de permanencia en los mismos asociado a la adquisición o cesión de un terminal o equipamiento a precio promocional o al correspondiente descuento o ventaja ofertado por Orange, que el cliente que los contrata deberá respetar. Dicho compromiso tendrá la duración definida por Orange en cada momento que se especificará al realizar la contratación del mismo. Si el Cliente incumple los compromisos de permanencia a los que se hubiera comprometido contractualmente, por darse de baja del Servicio antes del plazo estipulado, se le podrá cobrar un cargo por incumplimiento de dicho compromiso, determinado por Orange. Dichos cargos se facilitarán al Cliente en el momento de la contratación y, se podrán consultar en la página oficial Web de Orange.

#### **17.- EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos. Además el Cliente podrá resolver en cualquier momento el Contrato, de manera unilateral, con una antelación mínima en cualquier caso de dos días hábiles al momento en que la baja hubiere de surtir efectos, poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Orange bien:

- por vía teléfono llamando a los números gratuitos: 470 para clientes de móviles residenciales; 471 para clientes de móvil empresa; 1516 para clientes que sólo dispongan del servicio de datos móvil; 900901300 para clientes de telefonía fija residenciales o 902 053 034 para clientes de fijo empresas. Se facilitará al cliente el número de referencia de su baja.

- por escrito, mediante solicitud escrita acompañada de fotocopia del DNI del titular del contrato, los números que desea dar de baja y el número de referencia de la baja facilitado por Orange al Apdo. de Correos 50618, 28080 de Madrid Ref.: BAJAS.

Orange podrá resolver el Contrato e interrumpir el Servicio por causa de retraso en el pago o por incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan de las CG y/o de las CP, incluido el mal uso o uso abusivo que pudiera realizar del Servicio. El Contrato se resolverá automáticamente en caso de extinción de la condición de Orange de Operador cuando la falta de tal condición imposibilite la prestación del Servicio.

Asimismo, el Cliente quedará libre de cualquier compromiso frente a Orange si en el plazo de conexión definido para cada Servicio, Orange no ha procedido a establecer el Servicio.

Si el Cliente resuelve el Servicio contratado antes de cumplirse el plazo de activación del mismo, el Cliente abonará a Orange el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia que hubiera adquirido, salvo si existiera un derecho de desistimiento legal o contractualmente aplicable al mismo.

Si el Servicio solicitado se cancela antes de la fecha de entrega o activación prevista, Orange se reserva, excepto si concurre culpa o negligencia de ORANGE en el retraso para activar el servicio, el derecho a reclamar los gastos de instalación y gestión razonables y justificados en los que haya incurrido como consecuencia de la cancelación figurando este importe o su determinación en la oferta vigente en cada momento.

En los casos en los que se haya producido una venta a distancia de los Servicios de ORANGE, el Cliente dispondrá de un plazo de desistimiento de siete días hábiles. Para ejercitar dicho derecho el Cliente, deberá remitir su solicitud de desistimiento a Orange. Igualmente en estos casos Orange podrá reclamarle al cliente los gastos de instalación y gestión razonables y justificados en los que haya incurrido hasta el momento del desistimiento figurando este importe o su determinación en la oferta vigente en cada momento.

En el caso de que el Cliente desee cancelar total o parcialmente el Servicio, Orange se reserva el derecho a aplicar los cargos que establezcan las CP de los Servicios contratados.

La resolución del Contrato no exonerará al Cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones, incluida la de pago, que se deriven de la utilización del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva interrupción del Servicio, de todos aquellos costes en los que hubiese incurrido Orange para provisionarlo o activarlo (como costes de instalación o de Equipamientos) o de incumplimientos imputables al Cliente por razón de otros compromisos contraídos por él, como, entre otros, los compromisos de permanencia.

#### **18.- RECLAMACIONES Y SUMISIÓN A ARBITRAJE DE CONSUMO.**

El Cliente, previa su identificación y acreditación de sus datos personales, podrá dirigirse a Orange a través de su Servicio de Atención al Cliente al número 1414 si llama desde un número de Orange móvil, al (+34) 656 001 470 o al 900901300 si llama desde un número fijo Orange, desde otro operador o desde el extranjero, al correo electrónico [areclientes@orange.es](mailto:areclientes@orange.es) o por escrito al Apdo. de Correos 62064, 28080 Madrid, indicando Ref.: RECLAMACIONES, o a través de correo postal con la Referencia Reclamaciones al domicilio más abajo indicado o, en su caso, en sus oficinas comerciales, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive. En caso de reclamación formulada telefónicamente a través de su Servicio de Atención al Cliente, el Cliente de que podrá solicitar un documento acreditativo de la presentación y contenido de la queja o reclamación y podrá disponer del número de referencia de la misma. Formulada una reclamación por el Cliente contra Orange, si la misma no hubiere sido resuelta en un plazo de un mes o si resuelta no hubiere sido resuelta satisfactoriamente, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo a las que Orange esté adherida.

Orange en la actualidad está adherida al arbitraje de consumo de las Comunidades Autónomas bajo el distintivo oficial 270 del Instituto Nacional de Consumo. En caso de que la reclamación exceda del citado ámbito de sumisión al sistema de arbitraje de consumo o que así lo estime conveniente el Cliente, 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 de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses

Para supuestos de contratación o comunicaciones comerciales electrónicas y protección de datos personales, si no hubiera obtenido respuesta de Orange en el plazo de un mes, o ésta no fuera satisfactoria, el Cliente podrá dirigirse al procedimiento de mediación y subsiguiente arbitraje ante la Secretaría de "Confianza on-line", ([www.confianzaonline.org](http://www.confianzaonline.org)) sita en la C/ Conde de Peñalver núm 52, 1ºD, 28006 Madrid.

#### **19.- LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE**

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

#### **20.- VARIOS.**

La falta de ejercicio por parte de Orange de cualquier acción, derecho o disposición contempladas en este documento o en los distintos pliegos de condiciones particulares o del servicio, no constituirá una renuncia a las mismas, salvo reconocimiento escrito y expreso por su parte.

Todas las comunicaciones o notificaciones que hayan de efectuarse por parte de Orange al Cliente podrán serlo por mediación del correo electrónico del Cliente.

Orange pone a disposición de los Clientes que hayan contratado alguno de los servicios de acceso a internet o bien que hayan contratado servicios de telefonía móvil ya sea prepago o

postpago, de manera automática y sin coste adicional, un servicio de Cuentas de Correo Electrónico. Tanto el procedimiento para su uso, como las características de dichas cuentas de correo, número, su capacidad de almacenaje, la capacidad de almacenaje para los archivos adjuntos, el ciclo de vida, etc., se podrán consultar en las Condiciones del Correo para Clientes de los Productos y Servicios Orange, que se encuentran disponibles en <http://correo.orange.es>

© **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.