

## 1. OBJETO

Estas Condiciones Generales (“CG”) forman parte del contrato (el “Contrato”) que regula los términos bajo los cuales Orange Espagne S.A.U., Sociedad Unipersonal, con NIF A-82009812 y Domicilio Social en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, “Orange”, prestará al Cliente, en su calidad de usuario final y sin fines comerciales “Cliente”, los Servicios de Comunicaciones Electrónicas Móviles “Servicios Móviles”, Fijas “Servicios Fijos”, Servicios de Comunicaciones Audiovisuales “Servicios de TV” y, en su caso, los Servicios de Valor Añadido “SVA”, así como los Dispositivos puestos a su disposición (conjuntamente “Servicio” o “Servicios”). Se considerarán SVA aquellos que se activen de forma adicional a los Servicios de Comunicaciones. Los Servicios podrán contratarse de manera individual o a través de ofertas convergentes.

## 2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

El Cliente contrata los Servicios de acuerdo con las condiciones de servicio y tarifas vigentes, pudiéndolas consultar en cualquier momento en [www.orange.es](http://www.orange.es), en las tiendas y en el 1414.

Tras comprobar la exactitud, calidad y licitud de los datos facilitados por el Cliente, así como que el Servicio es técnicamente viable, incluyendo la existencia de cobertura adecuada, Orange se compromete a iniciar o rechazar la prestación del Servicio en un plazo máximo desde la contratación de 30 días. La entrega de los datos y documentación requerida para la contratación del Servicio es obligatoria, pudiendo Orange proceder a la posterior comprobación de su veracidad o exactitud de forma que la ausencia o incorrección de los mismos facultarán a Orange a no aceptar la activación del Servicio o, en su caso, proceder a la resolución del Contrato.

Si Orange no activara el Servicio en el plazo mencionado por razones exclusivamente imputables a la misma: el Cliente podrá cancelar dicho Servicio antes de su activación, quedando libre de cualquier compromiso al respecto. En el caso del Servicio Fijo, si el Cliente no solicitase su cancelación Orange indemnizará al Cliente que lo solicite en el plazo máximo de 10 días desde el transcurso de dicha fecha, con el importe equivalente a una cuota del Servicio mediante el abono de dicha cantidad en la primera factura.

Orange facilitará el acceso gratuito a los servicios de emergencia desde sus Servicios de Voz, informando a tal fin de la ubicación geográfica del usuario que efectúa la llamada.

## 2.1. Servicios Móviles

### 2.1.1. Características Generales de los Servicios Móviles

Los Servicios Móviles comprenden el establecimiento, tramitación, mantenimiento y recepción de llamadas y/o de acceso a datos móviles, de disponibilidad de red móvil (cobertura), de localización, así como los **SVA** asociados a Servicios Móviles o aquellos otros servicios que en el futuro se dispongan.

Los Servicios Móviles se prestan bajo dos modalidades: Pospago y Prepago. Si el Cliente contrata un **Servicio Móvil Pospago** deberá residir en España y recibirá una factura de Orange por el Servicio prestado. En el **Servicio Móvil Prepago**, el pago se realiza a través del correspondiente cargo en el saldo acumulado en la Tarjeta SIM.

### 2.1.2. Tarjeta SIM

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

Con el alta en el Servicio Móvil, el Cliente recibirá: (i) una Tarjeta SIM, propiedad de Orange, pudiendo ésta sustituirla en cualquier momento por motivos técnicos u operativos; (ii) un número secreto de identificación personal “PIN” para acceder a la SIM; y (iii) la clave personal de desbloqueo “PUK”. En consecuencia, toda comunicación realizada desde su SIM, se considerará efectuada por el Cliente o con su consentimiento, siendo por tanto responsable de la misma. El Cliente deberá custodiar de manera confidencial el PIN y el PUK. Si dispone de más de una SIM para uso simultáneo desde una misma línea, pero en diferentes dispositivos, serán válidas las comunicaciones que Orange dirija al Cliente a cualquiera de ellas.

Orange no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la SIM o del PIN y será el Cliente quien responda de todo el tráfico cursado y el uso que se haga de ella. Si esto ocurriera, Orange podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios, pudiendo realizar las comprobaciones oportunas y solicitar al Cliente copia de la denuncia realizada. El Cliente podrá solicitar una nueva SIM conforme a las Tarifas vigentes.

Orange podrá limitar tanto el número máximo de activaciones de SIM, como de líneas asociadas a una determinada Tarifa y/o Cliente, según la información facilitada por Orange en su Web.

### 2.1.3. Particularidades del Servicio Móvil en modalidad de Prepago

El Servicio Prepago se activará de forma automática una vez identificado el titular de la SIM. De acuerdo con la Ley 25/2007 de Conservación de Datos, el número de la línea, el nombre y apellidos o denominación social, nacionalidad y número y tipo del documento de identidad facilitados por el adquirente de la SIM Prepago, en calidad de Cliente, serán almacenados en el Libro Registro de Orange, durante el tiempo preciso para dar cumplimiento a dicha ley.

Salvo que en el momento de adquisición de la SIM se predisponga otro periodo, las Tarjetas Prepago tendrán un periodo de validez de 6 meses a contar desde el momento en que se efectúe la última de las siguientes acciones: a) se realice la primera llamada o conexión, b) se realice la última recarga de saldo o c) se realice el último consumo de saldo. Vencido dicho plazo, se podrán recibir llamadas por un plazo de un mes más. Para evitar la desactivación de la SIM, que comporta la pérdida del número telefónico asignado, es preciso realizar al menos una recarga o consumo de saldo dentro del plazo previsto de 6 meses más uno adicional. En el caso de desactivación de la Tarjeta SIM por este motivo así como en el caso de Solicitud de Portabilidad de su número Prepago a otro Operador, el Cliente dispondrá de un plazo de un mes adicional para solicitar la devolución del saldo recargado de la Tarjeta, dirigiéndose a Atención al Cliente o a un punto de venta Orange.

Durante el periodo de validez de la SIM, el Cliente podrá realizar llamadas o efectuar conexiones de datos siempre que exista saldo recargado disponible. Después de cada recarga, Orange informará al Cliente del saldo acumulado disponible. También podrá obtener esta información marcando desde su móvil el código \*111# y abonando, en su caso, el coste correspondiente, llamando al 1470, a través del área de clientes y de la aplicación Mi Orange.

Agotado el saldo disponible, pero encontrándose activa la SIM, el Cliente únicamente podrá recibir llamadas que no comporten cargo para el receptor y llamar a

Atención al Cliente y al número de emergencia 112.

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

### 2.2. Servicios Fijos: Acceso a Internet y Telefonía Fija

Los Servicios Fijos comprenden el establecimiento, tramitación, mantenimiento y recepción de llamadas y/o de acceso a datos fijos, de disponibilidad de red fija, así como de SVA asociados a Servicios Fijos o aquellos que en el futuro se dispongan.

Actualmente, Orange presta el Servicio de Acceso a Internet a través de las tecnologías de Fibra o ADSL, ya sea con acceso directo o indirecto según la zona de cobertura y podrá prestarlo a través de otras tecnologías que se definan en el futuro. El Cliente autoriza a Orange para tramitar el cambio de modalidad en la prestación del Servicio de la modalidad de ADSL a Fibra o de una modalidad con acceso indirecto a otra con acceso directo o indirecto con cambio de tecnología cuando Orange disponga de los medios técnicos para la prestación del Servicio bajo estas tecnologías o concurren circunstancias técnicas o legales que así lo requieran. Dicho cambio se realizará previa comunicación al Cliente y con el consentimiento del mismo si ello supone una intervención en el domicilio del Cliente o un perjuicio para el mismo. Si no se obtuviera el consentimiento y Orange dejara de disponer de dicha tecnología en el domicilio del Cliente, se podrá dar de baja el Servicio sin aplicación de penalización alguna.

El Servicio de telefonía fija está limitado a la ubicación geográfica de contratación. El Servicio telefónico se prestará sobre VoIP por lo que, para su correcto funcionamiento, se requiere que los equipos de acceso se encuentren encendidos y conectados a la corriente eléctrica. Orange no será responsable por cualquier fallo originado por una interrupción del servicio eléctrico. El Servicio puede resultar incompatible con otros como, por ejemplo: algunos sistemas de alarma; dispositivos telefónicos y servicios de fax; red interna de rosetas en el domicilio del Cliente; compras a través de Pay per View (PPV); datáfonos; hilo musical; líneas TRAC y RDSI; y CENTREX.

### 2.3. Servicios de Orange TV

Orange es un prestador del servicio de agregación de servicios de comunicación audiovisual y agrega contenidos de terceros a través de su producto denominado Orange TV. Para acceder a Orange TV, el Cliente ha de tener contratada, salvo que Orange predisponga lo contrario, una oferta de telecomunicaciones de Orange compatible con la misma. Orange TV podrá agregar en cada momento

diferentes contenidos, tales como: canales de TV lineales y no lineales; suscripción a contenidos de terceros; servicios de SVOD; servicios de Videoclub, packs premium, etc. cuya temática, configuración y precio específico adicional, de tener uno, será informado en cada momento a los clientes y se podrá consultar en [www.orange.es/orange-tv](http://www.orange.es/orange-tv). En los servicios de suscripción a terceros o servicios de Videoclub ofertados por un tercero, los Clientes estarán sujetos a las obligaciones y derechos que ese tercero disponga en sus condiciones generales.

Orange podrá modificar, a modo meramente informativo, los contenidos que agrega, la parrilla de los canales, SVOD o packs premium, el orden, número, tipo de canales, así como las características, alcance y formato de Orange TV, para adaptarse a la evolución tecnológica del mismo, por decisión propia o por dejar de tener derechos para su comercialización en la forma y con el alcance que tenía hasta ese momento. En ese caso, Orange informará a los Clientes a través de sus canales de comunicación habituales.

Orange le ofrece la “Función Multidispositivo” con la que el Cliente que tenga instalada la aplicación Orange TV (disponible en [www.orange.es](http://www.orange.es)) podrá ver determinados contenidos de Orange TV hasta en un máximo de 5 dispositivos diferentes (incluyendo el decodificador) y siempre y cuando éstos sean compatibles a nivel hardware y software. La suscripción a contenidos de terceros podrá conllevar también que los Clientes deban descargarse y activar las Apps oficiales de dichos terceros para poder acceder a sus contenidos.

Para acceder al Servicio Orange TV en su modalidad básica sin decodificador, será preciso utilizar las claves de acceso al servicio de televisión que facilitará Orange. Por motivos de seguridad, en caso de falta de uso de las claves de acceso al Servicio Orange TV durante 2 o más meses, éstas se desactivarán automáticamente, en cuyo caso el Cliente podrá solicitar la generación de nuevas contraseñas a través de la App Mi Orange o del Servicio de Atención al Cliente para poder acceder al Servicio.

Aunque Orange velará por la calidad de los contenidos, como agregador de servicios de comunicación audiovisual, será responsabilidad exclusiva del licenciante de dichos contenidos el respeto a la normativa existente incluida la normativa en materia de clasificación de los mismos y las obligaciones existentes en materia de protección de la juventud y la infancia, y de contenidos de adultos. No obstante, Orange dispone de sistemas de control parental para que determinados contenidos que los padres o tutores consideren poco apropiados para los menores puedan estar protegidos con un código pin.

### 2.3.1. Particularidades en la calidad del Servicio Orange TV

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

### 2.3.2. Particularidades del Servicio de Orange TV

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

1. Clientes que sean personas físicas, autónomos o personas jurídicas y que no tengan la calificación de HORECAS (es decir bares, restaurantes y cafeterías): Podrán contratar todas las ofertas de televisión de Orange TV (excepto Orange TV Bares) quedando restringido exclusivamente su uso en espacios que sean propiedad privada en cualquier forma (se incluyen entre estos también, por ejemplo, y con carácter no excluyente, para uso en despachos o en la recepción de entidades jurídicas) y, quedando expresamente prohibido su uso comercial y/o su exhibición pública. Queda, por tanto expresamente prohibido su disfrute en establecimientos públicos o en colectividades (como por ejemplo comunidades de vecinos), así como la revelación, préstamo, cesión o cualquier otra forma de puesta a disposición, ya sea título oneroso o gratuito de las claves de acceso multidispositivo que permiten acceder al Servicio de Orange TV desde otros dispositivos diferentes a la TV a personas ajenas al núcleo familiar inmediato que habitan en el domicilio del Cliente titular del Servicio, incluyendo cualquier forma de explotación de tales claves de acceso (venta, alquiler, permuta, regalo, etc.) con cualquier fin, incluyendo en particular pero sin carácter limitativo, con la finalidad de que accedan de manera ilegal o de cualquier otra forma irregular o no expresamente autorizada al Servicio de Orange TV. Orange adoptará todas las medidas legales que le correspondan en derecho para proteger sus intereses, ya sea frente al Cliente o cualquier otro tercero que directa o indirectamente participe, colabore, facilite, publicite, se lucre o beneficie en cualquier otra forma, y/o de cualquier otra forma haga posible

o contribuya a la vulneración de los derechos de Orange y/o de sus respectivos proveedores de contenidos.

2. Clientes que sean HORECAS ya sean autónomos o entidades jurídicas: Solo podrán contratar las ofertas con contenido de fútbol de Orange TV Bares. No está permitida la contratación ni el acceso al resto de contenidos de la oferta estándar de Orange TV para uso residencial, como por ejemplo contenidos de cine y series, Videoclub, Televisión a la Carta, ni tampoco contratar canales Premium.

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

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

En los casos de contratación indebida o fraudulenta de la modalidad del Servicio de Orange TV que le corresponda, uso indebido, irregular, ilícito o no autorizado de los Servicios, o de revelación, cesión, venta, alquiler, explotación comercial, o cualquier otra forma de puesta a disposición del Servicio y/o de las claves, ya sea a título oneroso o gratuito, Orange se reserva el derecho a interrumpir definitivamente el Servicio preavisando al Cliente con 48 horas laborables de antelación, o a asignar al Cliente, en el mismo plazo, la modalidad de oferta de TV Bares correspondiente a HORECAS, al precio no promocionado del mismo para la temporada de fútbol en curso, pudiendo además facturarle, con efectos retroactivos a la fecha de la contratación del Servicio, la diferencia entre el precio mensual del Servicio de TV Bares y el precio del Servicio irregular contratado, desde la fecha de activación del Servicio irregular.

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

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

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

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

El Plazo de Activación del Servicio Orange TV será de 30 días, siendo el plazo máximo de 50, en función de la comprobación de compatibilidad de la línea del Cliente y de la cita con el Cliente para proceder a la activación del Servicio, si fuera necesario.

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

#### 2.4. Ofertas Convergentes

Las ofertas convergentes integran Servicios Móviles y Fijos y además podrán incluir otros Servicios necesarios para la contratación de dicho pack, (por ejemplo, Servicios de televisión propios o de terceros) que, por ser contratados conjuntamente suponen un beneficio para el Cliente, que podrá ser un descuento en las mismas y que sólo será aplicado mientras se mantengan activados todos los Servicios que componen el Pack convergente. Si durante el periodo de activación de los Servicios no fuera posible activar por causas imputables a Orange alguno de los Servicios que componen la oferta convergente, procederá lo siguiente:

- a) En relación con los nuevos Servicios que el Cliente no tuviera contratados previamente y respecto de los cuales hubiera solicitado la nueva

contratación, el Cliente podrá optar entre darse de baja sin penalización o permanecer dado de alta en aquellos Servicios que se le hubieran podido provisionar, en la Tarifa y características comerciales más similares a las de la oferta convergente solicitada sin la aplicación de promociones o descuentos asociados a la contratación del Pack Convergente o, en su caso, en otra Tarifa que el Cliente solicite.

- b) Si ya era Cliente de Orange, continuará con los Servicios que tuviera contratados, pudiendo el Cliente solicitar la baja de dichos Servicios o la modificación de la Tarifa, en los términos establecidos en su oferta.

Si fuera el Cliente el que mientras se provisionan los Servicios asociados a su Pack Convergente o durante la vigencia del Contrato el Cliente se diese de baja de alguno de los Servicios que integran una oferta convergente, serán de aplicación, en su caso, los compromisos de permanencia que le correspondan respecto al Servicio en el que causa la baja y permanecerá dado de alta en el resto de Servicios, en la Tarifa y con las características comerciales más similares a las que tuviera contratadas con la oferta convergente. Orange informará de todo ello al Cliente previamente a través de cualquiera de las vías descritas en la cláusula 18 de las CG.

## 2.5. Otros Servicios

El Cliente podrá utilizar el Servicio de pago a terceros pudiéndolo desactivar en cualquier momento a través de Atención al Cliente, App Mi Orange y Área de Clientes. A través del Servicio de Pago a terceros podrá encomendar a Orange el pago de determinados bienes o servicios digitales o asociados a servicios de comunicaciones y adquiridos a terceros. En tales supuestos, Orange será únicamente responsable de la gestión del cobro del importe de los bienes o servicios al Cliente a través de la factura de los Servicios de Orange o a través del saldo de su Tarjeta Prepago. Orange no será en ningún caso responsable de los bienes o servicios así adquiridos y si el Cliente tiene alguna incidencia o reclamación respecto a los mismos deberá dirigirse directamente a los proveedores de dichos bienes o servicios.

Asimismo, el Cliente podrá contratar los SVA's ofertados por Orange en cada momento. Además, Orange podrá activar de forma automática SVA que no conlleven un coste para el Cliente previa comunicación al mismo, pudiendo el Cliente desactivar los mismos en cualquier momento.

## 2.6. Conservación de la Numeración y otros Procesos Regulados

En todos los procesos regulados, la Solicitud por parte

del Cliente supondrá la autorización a Orange como Operador beneficiario para realizar en su nombre todos los trámites y comunicaciones frente al resto de operadores y/o terceros que fuesen necesarios durante el proceso de habilitación de los Servicios y durante el tiempo que el Cliente esté dado de alta con Orange en la prestación del Servicio correspondiente.

### 2.6.1. Portabilidad

El Cliente tiene derecho a la conservación de su número de teléfono actual fijo y/o móvil al solicitar un cambio de operador (Portabilidad). Al solicitar la Portabilidad, el Cliente solicita el alta del Servicio en Orange y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica. En caso de que no coincida el Cliente y el titular de la línea telefónica en el operador donante, una vez portada la numeración a Orange solicitada por el titular de la línea telefónica del operador donante, con la firma de la fecha acordada con el usuario final, a Orange, dicho titular, acepta que, una vez portado el número a Orange, el nuevo titular de la línea sea el Cliente. Orange le informará de la fecha y hora de ejecución prevista de la Portabilidad, así como de la hora límite para su cancelación (en cuanto se disponga de ella por estar validada por el operador donante). La tramitación de la Portabilidad se realizará en el plazo de 1 día hábil desde la fecha acordada con el usuario final, siempre que en el supuesto de Portabilidad fija no esté asociado un proceso mayorista de banda ancha, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día hábil siguiente y siempre que su Solicitud no haya sido denegada por el Operador actual por cualquiera de las causas admitidas en las especificaciones técnicas de Portabilidad vigentes. Orange informará al abonado cuando su Solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de denegación, para la revisión de los datos. Una vez realizada la Portabilidad, el abonado podrá cursar el tráfico con Orange y con el mismo número telefónico, en el caso del Servicio Móvil, una vez inserte en su dispositivo la SIM proporcionada por Orange.

El Cliente tiene derecho a solicitar la cancelación de su Solicitud de Portabilidad sin coste ni penalización alguna, por los mismos medios habilitados para la contratación del Servicio en Orange, incluido los puntos de venta, Servicio de Atención al Cliente y la web [www.orange.es](http://www.orange.es) en horario comercial. No obstante, el plazo máximo regulado para que los operadores cancelen las portabilidades es hasta las 14:00 horas del día hábil anterior a la ejecución de la Portabilidad en el caso del Servicio Móvil y hasta las 19:00 horas del día anterior a la ejecución de la Portabilidad, en el caso de numeración fija. Si se solicita con posterioridad, la cancelación no podrá ser ejecutada, informando Orange de esta circunstancia al Cliente.

En su Solicitud de cancelación el Cliente deberá facilitar a Orange los siguientes datos: nombre y apellidos o razón social, datos y escrituras del apoderado (en caso de Clientes empresa), NIF, domicilio, línea/s sobre las que solicita la cancelación de la Portabilidad y teléfono móvil de contacto. En los casos en los que falte algún dato, no sea correcto, el titular de la línea no se corresponda con el que se solicita la cancelación o no hubiera sido posible verificar la identidad del solicitante, no se podrá tramitar la misma hasta que se subsanen los errores detectados.

Si la Solicitud de cancelación es correcta, será tramitada por Orange que le indicará el número de referencia identificativa unívoca (donde constará la hora y fecha de la Solicitud) y si el Cliente lo desea se le proporcionará la misma mediante impreso de un justificante, SMS o correo electrónico u otro medio de los descritos en el apartado 18 de las CG.

La cancelación tendrá lugar en el mismo día en que haya aportado la información solicitada salvo, que por motivos técnicos o por haberse concluido la tramitación de la Solicitud fuera del horario laborable, deba realizarse en el siguiente día hábil.

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

En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con la aplicación de la política anteriormente descrita, puede tramitar la misma según lo indicado en la cláusula 18 del presente acuerdo.

#### **2.6.2. Particularidades en cambios de marca entre Orange y Jazztel.**

El proceso de baja en Orange y alta en Jazztel (o a la inversa según la marca receptora) con conservación de la numeración, no precisa un proceso de Portabilidad regulada, identificándose como Portabilidad, en determinados supuestos, a los solos efectos de que se generen los procesos operativos para el cambio de la numeración de la marca Orange a la marca Jazztel o a la inversa.

#### **2.6.3. Otros procesos regulados del Servicio de Voz Fijo**

El consentimiento para la contratación de la prestación del Servicio de Voz a través de ADSL Indirecto se registrará por la regulación vigente en materia de Preselección. Si dicha Preselección fuera denegada por el operador de acceso, Orange no podrá facilitar el Servicio telefónico a través de ADSL Indirecto.

### **3. INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS**

El Cliente permitirá la entrada a su domicilio al personal

autorizado de Orange para realizar la instalación o mantenimiento del Servicio.

Orange realizará el mantenimiento de los Servicios Fijos y la reparación de averías hasta el punto de terminación de red, procediendo a la gestión de las incidencias que pudieran producirse en el plazo de 48 horas desde el aviso del Cliente al Servicio de Atención al Cliente. En los Servicios que no incluyan la línea, el mantenimiento de la misma lo realizará el operador de acceso del Cliente. La continuidad del Servicio podrá verse alterada por las tareas de mantenimiento de la red e infraestructura que lo soporta y que serán comunicadas al Cliente.

Si se produce una incidencia en los Servicios contratados, el Cliente podrá comunicarla a Orange llamando a los números de Atención al Cliente que se indican en la cláusula 18. Orange hará un diagnóstico de la incidencia, procediendo a su resolución, realizando, según se requiera, una asistencia técnica en el domicilio donde se presta el Servicio, en un punto de venta Orange o un mantenimiento en remoto. Si se evidenciara que la avería está producida por causas imputables al Cliente Orange podrá repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación.

## **4. DISPOSITIVOS**

### **4.1. Dispositivos para los Servicios Fijos y Móviles**

Orange ofrecerá al Cliente equipos adecuados para el acceso a los Servicios o con otros fines ("Dispositivos") en el régimen que se especifique en la oferta comercial correspondiente y que podrá incluir:

- a) Cesión: Orange cederá sin coste mensual el uso y disfrute del Dispositivo al Cliente durante el plazo pactado. En cualquier caso, Orange se reserva el derecho de empezar a cobrar un alquiler mensual a los Clientes por los Dispositivos que en principio se cedían o bien vendérselos, comunicándoselo al Cliente con un preaviso de un mes.
- b) Alquiler con una cuota mensual.
- c) Venta al contado o a plazos.

Si el Cliente optara por la compra con pago aplazado, se obliga a realizar los pagos según los plazos e importes acordados, teniendo siempre el Cliente la posibilidad de adquirir su dispositivo a plazos en un máximo de 24 cuotas mensuales. El cliente no podrá realizar ningún acto de enajenación sobre el Dispositivo hasta que no haya abonado a Orange la totalidad del mismo.

En el caso de compra con pago aplazado, el Cliente dispone de un plazo de 14 días desde la entrega del Dispositivo para desistir.

En el caso de que el Cliente adquiera el Dispositivo con

pago aplazado en un punto de venta físico, éste emitirá la correspondiente factura por el valor total del Dispositivo, pudiendo ceder a Orange la totalidad del crédito derivado del aplazamiento de pago del precio de adquisición del Dispositivo y cuantos derechos inherentes o accesorios se deriven de aquél. En este caso, Orange cobrará al Cliente el citado crédito, incorporando su importe en la factura de Servicios de Orange.

Asimismo, Orange podrá ceder a un tercero de forma total o parcial el crédito derivado del aplazamiento de pago del precio de adquisición del Dispositivo y cuantos derechos inherentes o accesorios se deriven de aquél.

Si por cualquier motivo el Cliente impaga 2 cuotas mensuales del pago aplazado, cursa la baja de los Servicios o dichos Servicios fueran suspendidos por impago o por otros motivos recogidos en el Contrato, Orange pasará al cobro, en una única vez, la totalidad de las cuotas de pago aplazadas, pendientes de vencimiento. Asimismo, en caso de impago de las 2 primeras cuotas mensuales del Dispositivo o, en su caso, ante el impago de la primera cuota y la suspensión del Servicio de comunicaciones asociado, y en tanto en cuanto el Cliente no efectúe, una vez requerido al pago, el pago total del precio del Dispositivo, Orange se reserva el derecho a bloquear el Dispositivo de tal forma que no pueda ser utilizado con la red de Orange o la de terceros.

En los supuestos de cesión o alquiler, el Cliente está obligado a usar el Dispositivo diligentemente, destinándolo al uso para el que fue cedido, no pudiendo subarrendarlo en todo o en parte, realizar alteraciones, manipulaciones, provocar daños en el mismo, ni enajenarlo, debiendo asumir los daños que, en su caso, se produzcan por un incumplimiento de lo aquí dispuesto.

#### 4.2. Devolución y garantías de los Dispositivos

En caso de que el Cliente disponga de Dispositivos en cesión o alquiler y termine el Contrato de Servicios asociados a los mismos, solicite un cambio en el Servicio que requiera otro Dispositivo o en el caso de que Orange así lo requiera por motivos técnicos o de Servicio, deberá devolverlos con todos sus accesorios según el procedimiento establecido por Orange, que tendrá habilitadas vías gratuitas y adicionalmente, otras vías de pago cuyas condiciones se podrán consultar en la web y en Atención al Cliente. Dichos Dispositivos deberán devolverse en correcto estado de funcionamiento y sin otro deterioro que el provocado por el uso normal de los mismos. En el caso de que Orange no recibiese dicho Dispositivo en el plazo establecido o, en su defecto, en el plazo de 15 días hábiles desde la terminación del Contrato, Orange se reserva el derecho a facturar al Cliente la cantidad correspondiente al valor del mismo. Si el Dispositivo en régimen de cesión o alquiler sufriese

averías o un mal funcionamiento continuado no imputables al Cliente, Orange valorará si lo repara o lo sustituye por otro de prestaciones equivalentes.

Los Dispositivos nuevos vendidos por Orange tendrán una garantía legal por falta de conformidad de 3 años desde su entrega al Cliente y en el caso de que se trate de Dispositivos de ocasión o puestos a nuevos, la garantía será de un año desde su entrega, procediendo Orange a la reparación o sustitución del Dispositivo, según corresponda. Para que el Cliente pueda ejercer la garantía, Orange podrá solicitar la entrega de un justificante de compra como factura o albarán de entrega del Dispositivo. El Cliente deberá poner en conocimiento de Orange las faltas de conformidad que se manifiesten en los Dispositivos a través de los servicios posventa identificados por Orange y que constan en la web [www.orange.es](http://www.orange.es).

No será de aplicación la garantía cuando el Dispositivo haya sido manipulado por una persona ajena al servicio técnico autorizado por Orange, cuando la falta de conformidad sea consecuencia de una manipulación indebida del Dispositivo, ni por el deterioro debido al uso normal o anormal del Dispositivo.

## 5. PRECIO, FORMA DE PAGO Y GARANTÍAS

### 5.1. Precio

El Cliente abonará el precio del Servicio contratado incluidas la cuota de abono por el uso de la línea, las cuotas mensuales o bonos, precio de los Dispositivos, consumos realizados, pagos a terceros, así como cualquier otro importe aceptado por el Cliente y de conformidad con las Tarifas vigentes en cada momento. Asimismo, Orange podrá facturar en función de los Servicios contratados, entre otros, los siguientes importes:

#### **Cuota de instalación de los Servicios Fijos.**

Será abonada, en su caso, por el Cliente en la primera factura, una vez generado el cargo. En caso de que el Cliente haya solicitado que dé comienzo la prestación del Servicio durante el período de desistimiento, el Cliente deberá hacer frente a los gastos derivados de la instalación del Servicio Fijo que le han sido informados, así como, en su caso, la parte correspondiente a los Servicios prestados. No procederá su cobro si Orange no pudiera prestarle los Servicios por razones no imputables al Cliente.

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

**Coste de envío.** Orange facturará, en su caso, los costes de envío de los productos contratados, informando previamente en el momento de la contratación de cuales son dichos costes de envío.

**Roaming.** En el Servicio Móvil, el Cliente deberá abonar el precio aplicable al consumo realizado en el extranjero (Roaming) que no estuviera incluido dentro de las Tarifas nacionales contratadas, pudiendo consultar dicho precio en Atención al Cliente y en la web de Orange. Salvo indicación en contra por parte del Cliente, el Servicio de Roaming estará activado por defecto, pudiendo el Cliente solicitar su desactivación en cualquier momento. En los casos en los que el Cliente en Roaming en un país del Espacio Económico Europeo -EEE- (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) se beneficie de los usos incluidos en su Oferta (llamadas/SMS/MMS, datos móviles) en las mismas condiciones que en su Tarifa nacional, se considerará uso abusivo:

- a) La inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente (Orange podrá solicitar documentación justificativa).
- b) La existencia de largos periodos de inactividad de una determinada SIM unidos a un uso principal o exclusivo en Roaming.
- c) La activación y utilización secuencial en Roaming de múltiples SIMs por un mismo Cliente.
- d) Cuando se observe en un periodo mínimo de 4 meses que el consumo y la estancia por parte del Cliente/líneas en otros países prevalezca sobre el consumo y la estancia realizados en España.

Si se detecta un uso abusivo, Orange informará al Cliente a través de SMS o, en su caso, otras vías de contacto establecidas en estas CG o Contrato del Cliente, que dispondrá de 14 días naturales para modificar sus pautas de uso. En caso de no hacerlo, Orange aplicará al consumo de los servicios realizados en Roaming en EEE, respecto a los cuales se haya detectado el uso abusivo, el precio detallado en el apartado de Roaming de la web [www.orange.es](http://www.orange.es) o en las condiciones de su Tarifa, precio éste que equivaldrá, como máximo al precio aplicado según la Tarifa nacional contratada más un recargo igual al precio mayorista máximo para los Servicios de Roaming aprobado por la normativa europea. Dicho sobrecargo se dejará de aplicar cuando Orange verifique que ha cesado efectivamente en la pauta de uso abusivo por parte del Cliente. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a Orange en casos de fraude.

En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación

en relación con la aplicación de la política anteriormente descrita, puede tramitar la misma según lo indicado en la cláusula 18 facilitando, las pruebas que considere oportunas y que demuestren el uso no abusivo del Servicio en Roaming. Ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

Salvo que Orange predisponga lo contrario, el pago de los servicios de tarificación adicional, pagos a terceros, cuotas mensuales y consumos internacionales o en Roaming fuera del Espacio Económico Europeo y en los casos de Roaming dentro del Espacio Económico Europeo en los que así se indique por Orange, no podrán realizarse contra saldos promocionales o predispuestos por Orange a favor del Cliente o sin coste alguno para el mismo, sino que se requerirá previa recarga del saldo en los casos del Servicio Móvil Prepago y siempre del pago correspondiente por dicho concepto con independencia del Servicio utilizado por el Cliente. Asimismo, el disfrute de servicios de tarificación adicional, numeración especial y pagos a terceros no podrán beneficiarse de descuento o promoción alguna.

Adicionalmente, si el Cliente tuviese derecho a descuentos, Tarifas con franjas temporales sin coste o a precio reducido, Tarifas planas o con un límite de consumo máximo por tiempo o volumen de tráfico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico. En caso de que no se cumplan con los requisitos aquí establecidos, Orange podrá interrumpir el Servicio y/o facturarle el tráfico efectivamente cursado según las Tarifas básicas en vigor, sin aplicar los límites o descuentos que le corresponderían de no haber incurrido en tales prácticas y/o a interrumpir el Servicio, ello sin perjuicio de las acciones que Orange pudiera ejercer en defensa de sus intereses.

## 5.2. Facturación y forma de pago

Orange facturará al Cliente las cantidades a pagar que aparecerán desglosadas por cada uno de los Servicios contratados, incluyendo los descuentos y promociones ofrecidas al Cliente en cada momento. Además, el Cliente podrá solicitar recibir una facturación no desglosada y que se le presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional. Las llamadas gratuitas para el Cliente no serán desglosadas.

Asimismo, en los servicios de tarificación adicional, Orange desglosará la parte correspondiente al Servicio telefónico y la parte correspondiente al servicio de tarificación adicional, cuya responsabilidad es de los prestadores de esos servicios indicando la identidad de tales prestadores. En caso de desconocer su identidad,



Orange informará de quién es el operador de red de tarificación adicional, a quien el Cliente podrá dirigirse para que le proporcione la identidad del prestador.

Los sistemas de medición, tarificación y gestión de la facturación de Orange son auditados conforme a las normas de aseguramiento de calidad de la familia ISO 9000. En caso de desacuerdo sobre el consumo realizado por el Cliente, se presumirá que los registros de los sistemas de Orange son correctos, salvo que el Cliente aporte prueba en contrario.

El Cliente recibirá la factura en formato papel o electrónico según la elección que haya hecho al respecto. El Cliente, podrá modificar, en cualquier momento, la opción elegida para cambiar de modalidad del formato de recepción de la factura. Las facturas estarán además disponibles en el Área de Clientes de Orange y a través de la App Mi Orange.

Si el Cliente tuviera factura detallada (de acuerdo con la normativa vigente), Orange podrá cobrarle por dicho desglose más detallado el importe que en su caso, Orange defina y que será informado al Cliente, constando en la página web de Orange. Orange no cobrará importe alguno en caso de que se solicite el desglose como consecuencia de una reclamación.

En el Servicio Móvil Prepago, el Cliente podrá conocer los cargos en los que haya incurrido durante los 30 días anteriores a la fecha de su petición, accediendo al Área de Clientes o llamando a Atención al Cliente de Orange y a través de la App de Mi Orange.

El Cliente podrá elegir el medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. En el caso del Servicio Prepago, el pago se realizará contra el saldo acumulado por el Cliente en su SIM. En caso de pago a través de domiciliación bancaria, el pagador (como deudor) emitirá la Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA, autorizando a Orange (como acreedor) a enviar instrucciones a su entidad bancaria para cargar en su cuenta las facturas de Orange y a la entidad bancaria para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones de Orange. Como parte de sus derechos, el pagador está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones acordados con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las 8 semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

El ciclo de facturación será mensual y, salvo que se indique lo contrario, se referirá al Servicio disfrutado en el periodo precedente. No obstante, Orange podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando: (i) se

produzca la suspensión del Servicio; (ii) acontezca la resolución del Contrato; (iii) el Cliente incumpla el Contrato; o (iv) si el importe de las cantidades a abonar o el consumo exceden, en su caso, los anticipos a cuenta o depósitos de garantía entregados.

El Cliente deberá pagar las facturas a su vencimiento. En caso de que el Cliente impague su factura, Orange le notificará el importe impagado mediante comunicación personalizada, respetando en todo caso, su privacidad y aplicando los criterios de gestión prudente del riesgo. La comunicación al Cliente podrá realizarse bien por carta, llamada telefónica o por cualquier otro medio telemático como por ejemplo el envío de SMS, e-mail, aplicaciones de mensajería u otros medios de comunicación individualizados con el correspondiente preaviso.

Orange podrá, una vez analizado el caso, repercutir al Cliente los gastos soportados efectivamente por la falta de pago. Estos costes incluyen los soportados por Orange en relación con las gestiones realizadas para la recuperación del importe de las facturas impagadas (incluyendo gastos derivados de las necesarias comunicaciones al Cliente tales como el envío de cartas, SMS, llamadas, y otras acciones encaminadas al cobro de la factura), así como los costes de los medios materiales y humanos que suponen gastos fijos como gastos de personal, plataformas, estructura, desarrollos informáticos, licencias, así como, los propios. Se informa al Cliente que la repercusión de estos costes asociados a la gestión prudente del recobro constituye una medida más beneficiosa para este, frente a otras vías de recobro eventualmente más onerosas.

En concreto, desde la fecha de puesta al cobro por parte de Orange, en el momento en el que el Cliente impaga la factura, se inician los procesos de recobro donde Orange intentará ponerse en contacto con el Cliente para darle información sobre la deuda y los procesos de abono de la misma. Los medios de comunicación iniciales que se ponen en marcha son los reconocidos y amparados por el derecho, llamadas telefónicas, SMS, envío de correos electrónicos, y las diferentes comunicaciones con Cliente siendo estas comunicaciones proporcionales.

En una segunda fase, se incorporan al proceso las comunicaciones relativas a los requerimientos previos de pago informando al Cliente de la inclusión de sus datos personales en los sistemas de información crediticia, en cumplimiento de lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Debido a la realización de dichas gestiones debidamente detalladas y diferenciadas, Orange podrá

repercutir al Cliente la cantidad de veintiocho (28) euros en concepto de gastos de recobro por cada factura impagada, sin perjuicio de otras acciones que pueda llevar a cabo, incluidas, entre otras, la ejecución de depósitos, fianzas o demás garantías existentes o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito cuando así proceda. No se repercutirán gastos de recobro al Cliente en una factura impagada en los siguientes casos: a).- si es su primera factura con Orange, b).- si es la última factura emitida por Orange cuando el Cliente ha solicitado la baja del Servicio, c).- si se trata del primer impago en los últimos veinticuatro (24) meses.

Finalmente, en el caso de que el importe promedio de las tres últimas facturas sea inferior a diez euros (10€), el cargo por factura impagada que Orange podrá cobrar al Cliente será de doce euros (12€).

Cuando Orange tenga constancia de que un Cliente ha abonado la deuda, restablecerá el Servicio en el plazo de un (1) día laborable desde que tenga tal constancia. Orange podrá cobrar al Cliente la cantidad de veinticuatro euros con diecinueve céntimos (24,19€), IVA incluido, correspondiente a los costes asociados al restablecimiento del Servicio, que conllevará, entre otras actuaciones, la reactivación de los Servicios a través de las plataformas de provisión. Orange informará al Cliente en todas las facturas emitidas de los cargos aplicables en caso de impago y adicionalmente incluirá toda la información detallada en la web [www.orange.com](http://www.orange.com).

Orange podrá cobrar de forma inmediata la cantidad impagada y los gastos derivados con cargo a los depósitos o demás garantías prestadas por el mismo, así como compensar los impagos con otras cantidades adeudadas por Orange al Cliente. Igualmente, Orange podrá ceder total o parcialmente el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro y/o ceder total o parcialmente el crédito a terceros. Asimismo, en el supuesto de impago, Orange podrá proceder a la comunicación de los datos asociados a la deuda a los sistemas de información crediticia, concretamente a los Bureau de Crédito y Solvencia Patrimonial Asnef y Badexcug, así como a cualquier otro que se informe previamente al Cliente.

### 5.3. Garantías

#### 5.3.1. Anticipos a cuenta

Orange podrá solicitar al Cliente la entrega de cantidades en concepto de anticipos a cuenta de la facturación por el importe que, en función de los Servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado, establezca Orange y el Cliente acepte. A la entrega del anticipo, Orange expedirá recibo y en la facturación se detallará tal concepto. A la extinción del Contrato y verificado por Orange que el Cliente ha abonado las

cantidades adeudadas, se devolverá el remanente del anticipo. Tales anticipos no devengarán interés.

#### 5.3.2. Depósitos de Garantía

La constitución del depósito de garantía se realizará en efectivo o mediante aval bancario a primer requerimiento y con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y excusión, indicándose dicho hecho. La no constitución del depósito en el plazo indicado por Orange o, en su defecto, en el plazo de 15 días naturales, facultará a Orange a suspender el Servicio, dar de baja el Servicio o desestimar su solicitud de alta.

Si en el momento de solicitar el desistimiento, la baja en el Servicio, el cambio de titularidad o la cesión del Contrato, el Cliente tuviera deuda asociada al Servicio, Orange podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del Cliente.

**a) En los Servicios Fijos:** Orange podrá exigir al Cliente que constituya un depósito de garantía, bien en el momento de contratar los Servicios o con posterioridad, en los siguientes supuestos: (i) si el Cliente es o ha sido con anterioridad abonado al Servicio y hubiera dejado impagado una o varias facturas, en tanto subsista la morosidad; (ii) si el titular tuviera contraídas deudas por otro contrato de abono, vigente o no en ese momento, o bien que de modo reiterado se retrase en el pago de las facturas; y (iii) en aquellos supuestos en que lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de las 3 últimas facturas. En caso de que hubiera menos de 3 facturas generadas la cuantía será la cantidad resultante de multiplicar por 3 el importe de la última factura.

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

**b) En los Servicios Móviles:** Orange podrá solicitar tanto en el momento de contratación como con posterioridad, la constitución de un depósito de garantía en función de los Servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado.

### 6. COMPROMISOS DE PERMANENCIA

Determinados Servicios o Tarifas de Orange pueden conllevar un Compromiso de Permanencia asociado a descuentos y/o condiciones ventajosas. Dicho compromiso tendrá la duración y el cargo por incumplimiento del compromiso que se definan en cada oferta, ampliándose, en su caso, la duración del

Contrato por el periodo de duración del Compromiso de Permanencia. Si el Cliente incumple dicho compromiso deberá abonar el correspondiente cargo por incumplimiento que será proporcional al tiempo que reste para finalizar el mismo. Dichos cargos se facilitarán al Cliente en el momento de la aceptación de la oferta y se podrán consultar en [www.orange.es](http://www.orange.es).

## 7. DERECHO DE DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS

El Cliente podrá solicitar la conexión o desconexión de los servicios de tarificación adicional y/o de llamadas internacionales. Orange procederá a la desconexión en el plazo máximo de 10 días hábiles, corriendo a su cargo los costes derivados del servicio en caso de no realizar la desconexión en dicho plazo por causas no imputables al Cliente.

El Cliente podrá dirigir dicha solicitud a través del 1470 para Clientes residenciales o 1471 para Clientes empresa, a través de la App Mi Orange; y además para Clientes del Servicio Móvil a través del Área de Clientes ([www.orange.es](http://www.orange.es)).

## 8. CALIDAD DE SERVICIO

Orange prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las presentes CG. En caso de interrupción del Servicio telefónico por fuerza mayor, Orange compensará al Cliente con la devolución automática de los importes correspondientes a la cuota mensual y otros independientes del tráfico telefónico, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si durante un periodo de facturación, el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio telefónico por causas imputables a Orange, ésta, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, le indemnizará automáticamente, siempre que la cantidad indemnizable sea superior a un euro, con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- a) El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo de interrupción. En caso de antigüedad en el Servicio inferior a 3 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 periodo de consumo efectivo realizado.
- b) 5 veces la cuota mensual de abono prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

En caso de interrupción temporal del Servicio de Acceso a Internet/Servicios de datos, el Cliente, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, tendrá derecho a una indemnización que se determinará prorrateándose la cuota mensual del Servicio por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a 6 horas en horario de 08:00 h a 22:00 h, la compensación será automática.

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

- **Para Servicios Fijos**, el tiempo de interrupción máximo de estos Servicios en un periodo de facturación mensual será de 48 horas naturales.
- **Para Servicios Móviles**, el tiempo de interrupción acumulada máximo en un periodo de facturación mensual será de 8 horas naturales.

En los casos en los que Orange, tras analizar la incidencia, concluya que el tiempo máximo de interrupción del Servicio ha superado las citadas horas, indemnizará al Cliente que lo solicite en un plazo máximo de 3 días desde el inicio de la interrupción del Servicio, compensándole de la siguiente manera:

- **Para Servicios Fijos:** Descuento equivalente a la parte proporcional de la cuota mensual correspondiente al Servicio Fijo durante los días que el Cliente esté sin Servicio a partir de las 48 horas sin Servicio.
- **Para Servicios Móviles:** Descuento equivalente a un 10% del importe de la cuota mensual correspondiente al Servicio Móvil en las 3 siguientes facturas. En el caso del Servicio Prepago, Orange abonará al Cliente una cantidad equivalente a la que resulte de aplicar el 10% del importe de las 3 siguientes recargas de saldo.

La mencionada indemnización será efectiva en la factura correspondiente al periodo de facturación en el que se comunique y se valide la indemnización o, en el caso de Servicio Prepago, mediante el incremento del saldo acumulado en su SIM.

En caso de incidentes de seguridad, integridad, amenaza o vulnerabilidad de la red, Orange tomará las medidas adecuadas, en función del hecho acaecido, a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad. Orange dispone de un Plan de Continuidad de Negocio (BCM) así como de planes de gestión de incidentes de seguridad. En los casos en los que legalmente esté previsto, dichos incidentes se comunicarán también a los organismos pertinentes.

En los supuestos de interrupciones del Servicio por causas no imputables a Orange e imputables al Cliente, 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 al incumplimiento del Contrato por el Cliente.

A efectos del cómputo de las indemnizaciones por interrupción del Servicio quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas y acceso a datos (Roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de Orange.

Orange prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en las que esté implantada en cada momento, en función de la tecnología disponible y según la información que sobre cobertura de red se facilita al Cliente con carácter previo a la contratación. En cualquier caso, Orange no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio debido a condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

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

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

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

En cualquier caso, Orange realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del

Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con el Servicio de Acceso a Internet, puede dirigir la misma a Orange conforme a lo indicado en la cláusula 18, ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

## 9. USO DE LOS SERVICIOS

El Cliente hará un uso correcto y responsable del Servicio contratado conforme a las presentes CG y utilizará únicamente dispositivos homologados a tal fin, manteniendo una correcta configuración y mantenimiento de éstos. El Cliente no manipulará ni alterará cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la de destinatario final. Las presentes CG no amparan la utilización de Tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles, salvo autorización expresa de Orange.

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

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

- Por causas de fuerza mayor.
- Por falta de adecuación de la configuración de los equipos o instalaciones del Cliente para permitir el correcto funcionamiento o uso del Servicio, salvo que hayan sido suministrados por Orange y no hayan sido manipulados por el Cliente o terceros.
- Por productos o servicios prestados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades.
- Por contenidos, informaciones u opiniones de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades.
- Por contenidos que no haya elaborado o que no haya provisto directamente por Orange incluidos los que hayan podido ser accedidos a través de SVA.
- Por el acceso, instalación, uso o ejecución, voluntaria o involuntaria, de programas informáticos que provoquen un cambio en la configuración predeterminada del acceso a la red o dispositivos de acceso.
- Por la gestión de las averías, suspensiones o interrupciones del Servicio que tengan su origen o se produzcan en la red del operador de acceso.

- Por todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del domicilio del Cliente, salvo que hayan sido suministrados por Orange.

En cualquier caso, Orange no responderá por los daños y perjuicios indirectos y, en especial, por las pérdidas correspondientes al volumen de negocios, lucro cesante, perjuicios comerciales y/o morales.

El Cliente no utilizará los Servicios para fines ilícitos o abusivos como, a título enunciativo que no limitativo, los siguientes:

- Cualquier violación de los derechos de terceros, incluidos entre otros derechos de propiedad intelectual y/o industrial, derecho a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen.
- Actuaciones (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños, alteraciones y/o descargas no autorizadas de los contenidos, los Servicios prestados por Orange o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan.
- Alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas web, correos electrónicos o sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos.
- Remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje.
- Enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no autorizadas previa y expresamente por los mismos.
- Enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam).
- Publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directamente o a través de enlaces, cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud.

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

Además, el Cliente se abstendrá de realizar las siguientes prácticas: pagos realizados con tarjetas

de crédito de terceros sin su consentimiento; utilización de datos bancarios o identidad de terceros para contratar o realizar pagos de Servicios; pirateo o manipulación no autorizada de centralitas o Dispositivos; descargas de saldos acumulados a través de 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, uso fraudulento o masivo de Servicios Premium, incluidas las descargas a numeración premium vía SMS, conexión de sistemas o equipos a los equipos de comunicaciones que componen y facilitan el acceso a Servicios de terceros.

La violación de las obligaciones establecidas en la presente cláusula o la realización de conductas que respondan a un patrón de fraude, exista un riesgo objetivo o presunción razonable de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso anómalo, ilícito y/o desmesurado del Servicio, facultará a Orange a adoptar las siguientes medidas, sin que ello dé lugar a compensación de clase alguna al Cliente y sin perjuicio del ejercicio por parte de Orange del resto de acciones que le correspondan en defensa de sus intereses: (i) suspender o interrumpir de forma inmediata la prestación del Servicio; (ii) retirar o bloquear los contenidos o Servicios que pudieran resultar ilegales o contrarios a lo aquí dispuesto; y/o (iii) tarifificar el tráfico conforme a las Tarifas básicas vigentes sin aplicación de descuento ni ventaja alguna.

## 10. CESIÓN A TERCEROS

Los Servicios prestados por Orange son personales por lo que no podrán ser objeto de cesión por parte del Cliente sin consentimiento expreso de Orange. Orange queda autorizada, previa notificación al Cliente, a ceder en todo o en parte la prestación del Servicio a cualquiera de las empresas del Grupo al que pertenece, así como a aquellas empresas que, como consecuencia de una reestructuración de Orange, pasen a prestar los Servicios, subrogándose en los derechos y obligaciones de Orange.

## 11. DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Los contenidos accesibles a través de los Servicios están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de Orange o de terceros. En ningún caso la prestación de los Servicios implica ningún tipo de renuncia 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 y escrita autorización otorgada a tal efecto por Orange y/o el tercero titular de los derechos afectados. Queda expresamente prohibido cualquier acto de piratería.

El Cliente garantiza que, en relación con los contenidos que transmita a través del Servicio, será de su exclusiva responsabilidad la obtención de cuantas autorizaciones y licencias sean necesarias para la legítima integración de tales contenidos, con respeto a los derechos de propiedad que terceras personas o empresas puedan ostentar sobre tales contenidos. El Cliente será responsable de cualquier reclamación dirigida contra Orange derivada de los contenidos transmitidos por el Cliente, quedando exenta Orange de cuantos costes e indemnizaciones se deriven con motivo de tal reclamación.

El Cliente no podrá referirse a sí mismo como un representante autorizado de Orange ni utilizar los logos, marcas comerciales, marcas de servicios, o cualquier otra variante de las anteriores o lanzar cualquier comunicación pública referida a Orange o al presente Contrato.

## 12. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

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

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

## 13. PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable del Tratamiento: Orange Espagne S.A.U. (en adelante, "Orange"), con NIF A-82009812 y Domicilio Social en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid: Tomo 13.183, Folio 129, Hoja M-213468.

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

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

**13.2.** Los datos personales de los representantes del **Cliente persona jurídica** serán los estrictamente necesarios y serán tratados por Orange con la finalidad de permitir el mantenimiento, cumplimiento y control de la relación de prestación de Servicios concertada. La base del tratamiento es el cumplimiento de la relación contractual. Asimismo, los datos serán tratados para el envío por cualquier medio de comunicaciones comerciales personalizadas propias y de terceros. La base legitimadora para este tratamiento es el interés legítimo de Orange. En cualquier momento se podrá ejercitar el derecho de oposición a este tipo de tratamientos. Para aquellos casos de que se realicen tratamientos con finalidades adicionales a las anteriormente manifestadas será necesario el consentimiento previo del afectado encontrando la base legitimadora de dicho tratamiento en el consentimiento. Los datos del Cliente serán conservados durante todo el tiempo en que ésta subsista y aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella. Los datos del firmante del Contrato podrán ser comunicados a las Administraciones Públicas en los casos previstos en la Ley, a los bancos y entidades financieras, para el cobro de los Servicios ofrecidos y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y al Centro Nacional de Inteligencia, en virtud de lo establecido en la Ley 25/2007. El firmante del Contrato podrá solicitar el acceso a sus datos personales, la rectificación de los mismos, su supresión o Portabilidad, así como solicitar la limitación del tratamiento de sus datos u oponerse al mismo, enviando un escrito con la Referencia.- Protección de Datos, adjuntando fotocopia de su DNI o documento válido de identidad, a Orange Espagne S.A.U. "Ref. Protección de Datos", Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o a través del correo electrónico [orangeproteccion.datos@es.orange.com](mailto:orangeproteccion.datos@es.orange.com). Asimismo, podrá interponer una reclamación relativa a la protección de sus datos personales ante la Agencia Española de Protección de Datos a través de la sede electrónica de su portal web ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

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

- (i) Orange tratará, únicamente, los datos personales necesarios para la correcta prestación

de los Servicios contratados por el Cliente.

**(ii)** En este sentido, la prestación de los Servicios podría implicar la realización por Orange de los siguientes tratamientos: recogida, registro, consulta, conservación, modificación y supresión de datos personales.

**(iii)** Los datos personales del Cliente serán tratados por Orange, únicamente, para llevar a cabo la prestación de los Servicios contratados. Si Orange considerase necesario llevar a cabo un tratamiento de los datos con una finalidad distinta, deberá proceder a solicitar previamente la autorización por escrito del Cliente.

**(iv)** Sin perjuicio de que éstos puedan ser ampliados o reducidos, los tipos de datos personales que Orange tratará del Cliente podrán ser los siguientes:

- Datos identificativos (nombre y apellidos, NIF/DNI, nº Seguridad Social/Mutualidad, dirección, teléfono, firma, imagen/voz, firma electrónica).
- Metadatos de comunicaciones electrónicas (registros de llamadas y SMS -CDRs-, MSISDN, direcciones MAC, direcciones IP, datos de navegación, datos de localización).
- Datos económicos y financieros (facturación, datos bancarios, tarjeta de crédito, seguros).
- Datos de características personales (estado civil, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad).
- Datos de detalles de empleo (profesión, puesto de trabajo).

**(v)** Las categorías de interesados cuyos datos podrán ser tratados por Orange son las siguientes:

- Clientes.
- Personas de contacto.
- Empleados.

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

- a. Tratar los datos personales, únicamente, para llevar a cabo la prestación de los Servicios contratados, ajustándose a las instrucciones que, en cada momento, le indique, por escrito, el Cliente (salvo que exista una normativa que obligue a tratamientos complementarios, en tal caso, Orange informará al Cliente de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público).
- b. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que tenga acceso, incluso después de finalizada la relación contractual, así como a garantizar que las personas a su cargo se hayan comprometido por escrito a mantener la confidencialidad de

los datos personales tratados.

- c. Garantizar la aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:
  - (i) la seudonimización y el cifrado de datos personales;
  - (ii) la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
  - (iii) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;
  - (iv) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d. Guardar bajo su control y custodia los datos personales a los que acceda con motivo de la prestación del Servicio y a no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas ajenas al mismo y a la prestación del Servicio. No obstante, el Cliente podrá autorizar de manera expresa y por escrito a Orange para que recurra a otro Encargado del Tratamiento (en adelante, el "Subcontratista"). Orange informará del mismo modo al Cliente de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de los Subcontratistas, dando así al Cliente la oportunidad de oponerse a dichos cambios. En caso de hacer uso de la facultad reconocida en el párrafo anterior, Orange queda obligado a trasladar y comunicar al Subcontratista el conjunto de las obligaciones que para el Encargado del Tratamiento se derivan de la presente Cláusula y, en particular, la prestación de garantías suficientes de que aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento se conforme con la normativa aplicable. En cualquier caso, queda autorizado el acceso a los datos que realicen las personas físicas que presten sus servicios a Orange actuando dentro del marco organizativo de éste en virtud de una relación mercantil y no laboral. Asimismo, queda autorizado el acceso a los datos a las empresas y profesionales que Orange tenga contratados en su ámbito organizativo interno para que le presten servicios generales o de mantenimiento (servicios informáticos, asesoramiento, auditorías, etc.), siempre que dichas tareas no hayan sido concertadas por el Orange con la finalidad de subcontratar con un tercero todo o parte de los

- servicios que presta al Cliente.
- e. Suprimir o devolver al Cliente, a su elección, todos los datos personales a los que haya tenido acceso para prestar el Servicio. No obstante, Orange podrá conservar los datos, debidamente bloqueados, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente
  - f. Dar apoyo al Cliente en la notificación a la Agencia Española de Protección de Datos y, en su caso, a los interesados de las violaciones de seguridad que se produzcan, así como a darle apoyo, cuando sea necesario, en la realización de evaluaciones de impacto de privacidad y en la consulta previa a la Agencia Española de Protección de Datos, cuando proceda, así como asistir al Cliente para que éste pueda cumplir con la obligación de dar respuesta a las Solicitudes de ejercicio de derechos.
  - g. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas.
  - h. Cooperar con la Agencia Española de Protección de Datos u otra Autoridad de Control, a solicitud de ésta, en el cumplimiento de sus atribuciones.
  - i. Poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Cláusula.

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

El Cliente tiene derecho a figurar en las guías y/o servicios de consulta telefónica sobre números de abonado conforme a los datos que haya suministrado a Orange siempre que haya manifestado previamente su deseo de ser incluido, así como a solicitar gratuitamente tanto la exclusión, como la no utilización de tales datos para fines de venta directa, o la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales.

Orange pone a disposición del Cliente medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada. Los Clientes que no deseen que sus datos personales aparezcan en las Guías de Abonado, pero quieran contratar estos servicios avanzados de telefonía, deberán configurar en su dispositivo la función de supresión de identificación de la línea en origen, sino su número telefónico se podría visualizar en otros dispositivos. Más información sobre este punto en el Servicio de Atención al Cliente.

#### **15. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SERVICIO**

Cuando una norma así lo exija, el Contrato podrá

ser modificado. En este caso, Orange le informará previamente de dicha modificación a través de los datos de contacto facilitados por el Cliente conforme a la cláusula 18.

Asimismo, estas CG, incluidas las condiciones económicas, podrán ser modificadas por Orange en cualquier momento por motivos legales, técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado o por la organización o necesidades del servicio. En este sentido, Orange podrá incrementar el precio de sus Servicios como consecuencia de los gastos generados por mejora de cobertura, mantenimiento de infraestructuras, obsolescencia de la red y los equipos, que estén directamente asociadas al Servicio del Cliente, así como para hacer frente a los incrementos de: precios al consumo, servicios y suministros de proveedores asociados al Servicio del Cliente, de impuestos y tasas. Dichas modificaciones serán comunicadas a los Clientes afectados a través de los datos de contacto facilitados por el Cliente conforme a la cláusula 18, pudiéndose utilizar como medio de comunicación para este fin la factura, el correo electrónico y/o sms. Las modificaciones de los servicios de comunicaciones electrónicas serán notificadas con al menos un mes de antelación a su entrada en vigor, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las modificaciones, podrá resolver el Contrato sin penalización alguna por dicho motivo, a menos que los cambios propuestos sean en beneficio del usuario final o sean de una naturaleza estrictamente administrativa y no tengan efectos negativos sobre los usuarios finales o vengan impuestos normativamente. El Cliente podrá ejercer su derecho de resolver el Contrato en el plazo de un mes a partir de la comunicación del cambio de condiciones por parte de Orange.

La versión actualizada de las CG podrá consultarse en las oficinas comerciales y en [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.

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

Con independencia del Servicio que hubiese contratado, el Cliente podrá cambiar de un Servicio y/o Tarifa a otro de Orange, siempre de acuerdo con las condiciones establecidas en la oferta comercial y con arreglo, en su caso, a las condiciones de los compromisos de permanencia que estuviesen vigentes a esa fecha, así como, en su caso, sujeto al pago de la cuota de cambio de Tarifa vigente en cada momento. Orange comunicará



al Cliente el día a partir del cual tiene el nuevo Servicio activo, siendo aplicable al Cliente desde ese momento la Tarifa y condiciones correspondientes al mismo.

En caso de cambio de domicilio en el que el Servicio Fijo esté instalado, el Cliente podrá optar por: (a) contratar otro Servicio Fijo en su nuevo domicilio (siempre que técnicamente sea posible), solicitando, en su caso, la baja del Servicio Fijo en el domicilio en el que inicialmente lo contrató; o (b) resolver el Contrato y, en su caso, abonar el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia. En caso de que el Cliente no haya expresado su voluntad de cursar la baja del Servicio en el domicilio original, el Servicio Fijo se mantendrá activo generando los cargos que correspondan en función de la oferta contratada por el Cliente.

## 16. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA.

### 16.1. Suspensión Temporal

La suspensión por impago sólo afectará a los Servicios impagados. En el caso de impago de los Servicios Fijos, transcurridos más de 30 días desde la presentación al Cliente de la factura correspondiente, Orange podrá, previo aviso al Cliente, suspender temporalmente el Servicio Fijo impagado. En caso de impago de los Servicios Móviles, Orange podrá, previa comunicación al Cliente, suspender la prestación del Servicio si el Cliente no atendiera el pago de las cantidades adeudadas. En ambos casos, 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 las llamadas entrantes (excepto a las de cobro revertido u otras llamadas con coste) ni a las llamadas a los servicios de emergencia. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas del Servicio.

En caso de disconformidad del Cliente con la facturación de los servicios de tarificación adicional, Orange podrá suspender la totalidad de los Servicios contratados salvo que el Cliente únicamente impague los 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 a la del cobro de la factura por los Servicios de comunicaciones contratados con Orange.

### 16.2. Suspensión temporal de los Servicios a petición del Cliente

El Cliente tendrá derecho a solicitar la suspensión temporal de los Servicios por un período que no será menor de un mes ni superior a 90 días por año natural (u otro periodo más extenso habilitado por Orange), previa solicitud llamando a Atención al Cliente. Acontecida la suspensión, se deducirá de la

cuota mensual, como mínimo, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo de suspensión, extendiéndose, en su caso, la duración de los Servicios por el mismo plazo que dure la suspensión.

### 16.3. Interrupción definitiva.

El retraso en el pago del Servicio por un período superior a 3 meses o la suspensión temporal del Contrato por retraso en el pago en 2 ocasiones dará derecho a Orange, previo aviso al Cliente, a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. La interrupción sólo afectará a los Servicios impagados.

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

## 17. DURACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El presente Contrato tendrá una duración de 24 meses (u otro plazo acordado expresamente entre las Partes, que, en el caso de Clientes particulares, no podrá exceder los 24 meses). Transcurrido ese periodo de duración inicial y salvo que el Cliente notifique su voluntad de no prorrogarlo, el Contrato quedará prorrogado automáticamente por el mismo periodo de 24 meses (o el plazo, en su caso, acordado entre las Partes). El Cliente podrá resolver el Contrato en cualquier momento, total o parcialmente, mediante comunicación a Orange con una antelación de un mes, sin ningún coste excepto el de la recepción del Servicio durante el periodo de preaviso y sin perjuicio de otros compromisos que hubiera contraído expresamente el Cliente. Al finalizar dicha prórroga, el Contrato se prorrogará por iguales periodos al de la prórroga o conforme al plazo acordado entre las Partes.

Adicionalmente, el Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y el Cliente podrá resolver el Contrato en los siguientes casos:

- Si por causa imputable a Orange o por razones técnicas u operativas no se ha provisionado el Servicio en el plazo comprometido. En este supuesto no pagará gasto ni importe alguno, incluido el cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia.
- Si no se ha activado el Servicio en el plazo comprometido por causas imputables al Cliente. En este supuesto, Orange podrá reclamar al Cliente los costes de instalación del Servicio realizados, así como, en su caso, el cargo por incumplimiento del Compromiso de

Permanencia (no se cobrará este último cargo en los casos en los que la resolución estuviera amparada en un derecho de desistimiento o Solicitud de Cancelación de la Portabilidad). Tales costes vendrán indicados en las ofertas comerciales de los Servicios.

La solicitud de baja se podrá realizar a través de los números de Atención al Cliente que se indican en la cláusula 18; donde se le facilitará un número de referencia, o por escrito enviando una fotocopia de su Documento de Identidad e indicando número/s de teléfono del cual solicita la baja, número de referencia y su firma, así como el motivo de la baja. Dicho escrito lo puede enviar por correo electrónico Ref.: BAJAS para Clientes residenciales a la dirección particular.baja@orange.com y para Clientes empresas a la dirección empresa.baja@orange.com o al domicilio de la entidad en la siguiente dirección: Orange Espagne S.A.U., Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

No obstante lo anterior, el Contrato de Servicio Móvil Prepago tendrá una vigencia de 6 meses a contar desde la última de las siguientes acciones: a) el momento en que se efectúe la primera llamada o conexión, b) desde que se efectúe la última recarga realizada por el Cliente o c) desde que se efectúe el último consumo de saldo, prorrogándose automáticamente la vigencia del mismo por idénticos periodos de 6 meses con cada recarga o consumo de saldo que el Cliente realice y todo ello de acuerdo con lo establecido en la cláusula 2.1.3 de las presentes CCGG.

En los casos de venta a distancia o fuera de establecimiento mercantil, el Cliente podrá ejercitar su derecho de desistimiento, solicitándolo a través de las vías de comunicación establecidas en la cláusula 18 de estas CG, en el plazo de 14 días naturales (salvo que la normativa aplicable disponga un plazo diferente) desde la entrega de los bienes o, desde la celebración del contrato en el caso de que se trate de prestación de servicios. Puede encontrar un modelo de solicitud de desistimiento en [www.orange.es](http://www.orange.es).

Asimismo, en el caso de desistimiento o de Solicitud de Cancelación de la Portabilidad por parte del Cliente, en los que esté involucrada la adquisición de Dispositivos, además de realizar la Solicitud de Desistimiento o de Cancelación correspondiente, debe devolver los Dispositivos dentro del plazo de 14 días, en perfecto estado. En estos casos, Orange devolverá al Cliente los pagos que haya realizado pudiendo retener el reembolso hasta haber recibido los bienes en perfecto estado. De no recibirlos correctamente, Orange podrá cobrar al Cliente el precio del Dispositivo sin la aplicación de ningún tipo de descuento.

Por otra parte, si está de acuerdo en que la prestación de los Servicios dé comienzo durante el período de desistimiento, Orange podrá cargarle el importe proporcional a la parte ya prestada del Servicio hasta el momento en que nos haya comunicado su desistimiento.

Por su parte, Orange podrá resolver el Contrato e interrumpir el Servicio en los supuestos previstos en estas CG y, en especial, por causa de retraso en el pago, incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan de las presentes CG o por acciones que tengan la finalidad de perturbar, molestar o perjudicar las redes, Servicios o imagen de Orange o de terceros.

La resolución del Contrato no exonerará al Cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que se deriven del uso del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva resolución del mismo, incluida la devolución de equipos, la de pago del Servicio y/o cuotas pendientes de Dispositivos adquiridos en modalidad de venta a plazos, de los costes de provisión o activación del Servicio y de los cargos por incumplimiento del Compromiso de Permanencia. La baja del Servicio solicitada por el Cliente sin que haya realizado una solicitud de conservación de la numeración durante el plazo máximo de un mes desde que se dio de baja, tendrá como efecto la pérdida de la numeración telefónica asociada al mismo.

## 18. COMUNICACIONES Y RECLAMACIONES

Orange utilizará como datos de contacto del Cliente para gestiones del Servicio, aquellos datos facilitados a tal efecto por el Cliente, incluido el teléfono y/o correo electrónico de contacto, así como la dirección de instalación y/o facturación del Servicio. Si este (i) no facilita dichos datos de contacto; (ii) los facilitados no fueran válidos; o (iii) Orange no dispusiera de los mismos por cualquier motivo, el Cliente autoriza a utilizar como datos de contacto el número de teléfono y/o el correo electrónico objeto del Servicio contratado. Asimismo, Orange podrá utilizar las diferentes aplicaciones de mensajería (como por ejemplo, Whatsapp) en las que el Cliente esté activo para poder realizarle comunicaciones en relación con los Servicios.

El Cliente podrá dirigirse a Orange a través de Atención al Cliente al número 1470 para Clientes Residenciales y 1471 para Clientes de Empresa, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. Asimismo, el Cliente podrá contactar con Orange a través del Área de Clientes Mi Orange, a través de la Comunidad Orange en [www.orange.es](http://www.orange.es) o escribiendo a la dirección de correo electrónico:

clientes.particulares@orange.es o clientes.particulares@correo.orange.es (si es Cliente Residencial) y clientes.empresas@orange.es o clientes.empresas@correo.orange.es (si es Cliente Empresa) y/o al Domicilio Social de Orange (Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid).

Orange facilitará al Cliente un documento acreditativo de la presentación y contenido de su incidencia o reclamación, así como un número de referencia. Formulada una reclamación por el Cliente, si la misma no hubiera sido resuelta en un plazo de un mes o, si resuelta, no lo hubiera sido satisfactoriamente, el Cliente podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo Autonómicas a las que Orange esté adherida bajo el distintivo oficial 270 del Instituto Nacional de Consumo.

En caso de que la reclamación exceda del citado ámbito de sumisión al sistema de arbitraje de consumo o cuando el Cliente sea una persona física (incluidos los autónomos o trabajadores por cuenta propia y las microempresas) y así lo estime conveniente, podrá dirigirse: (a) a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (Teléfono de consulta: 911 11 44 00; página web: [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)), en el plazo de 3 meses desde la respuesta de Orange o la finalización del citado plazo sin que Orange le haya contestado, (siendo el plazo para resolver y notificar la resolución de 6 meses), o (b) si hubiere contratado los Servicios a través de plataformas online, a la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en línea accediendo a través de la siguiente URL <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, o (c) al sistema de resolución extrajudicial de controversias de Confianza Online ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)) en el caso de controversias en materia de contratación y publicidad online, y a Autocontrol ([www.autocontrol.es/servicios/mediacion](http://www.autocontrol.es/servicios/mediacion)) en el caso de controversias relacionadas con protección de datos de carácter personal.

## 19. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

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

### © Orange Espagne S.A.U., Sociedad Unipersonal.

*Orange es una marca registrada del Grupo Orange, al que pertenece Orange Espagne S.A.U., Sociedad Unipersonal, domiciliada en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 13.183, Folio 129, Hoja M-213468, C.I.F. A-82009812. Versión de mayo de 2023.*



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

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

### 1. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO

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

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

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

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

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

Mbps	Velocidad Anunciada		Velocidades					
	Bajada	Subida	Bajada			Subida		
			MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA	MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA
Fibra 10G/10G*	10.000	10.000	3.625,25	7.250,51	8.119,47	3.513,75	7.027,50	8.021,69
FIBRA 1G/1G	1.000	1.000	749,908	<b>928,496</b>	1.000	673,175	<b>933,947</b>	1.000
FIBRA 600/600	600	600	449,267	<b>592,132</b>	600	448,784	598,378	600
FIBRA 500/500	500	500	249,958	499,915	500,000	244,372	488,743	500,000
FIBRA 300/300	300	300	224,962	299,949	300	219,935	293,246	300
FIBRA 100/100	100	100	74,955	99,940	100	74,583	99,444	100
FIBRA 100/10	100	10	74,955	99,940	100	7,458	9,944	10
ADSL 20/1	20	1	7,509	15,017	15,805	0,527	0,703	0,72
ADSL 6/1	6	0,6	2,712	5,423	5,441	0,495	0,660	0,667
ADSL 3/0,5	3	0,3	1,498	2,995	3	0,374	0,498	0,5

Las velocidades incluidas en el cuadro anterior para ADSL 20/1, FIBRA 300/300, FIBRA 1G y FIBRA 10G\*, han sido calculadas a partir de los datos de velocidades medidas para los servicios relevantes, de acuerdo con los criterios establecidos por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones en cumplimiento de la Orden IET1090/2014.

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

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

\* En el caso de la Fibra 10G, los Gbps restantes en la velocidad máxima hasta alcanzar los 10Gbps son utilizados, según protocolos internacionales, para garantizar el Servicio.

## 2.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

Se incluye tabla de velocidades para las diferentes Tarifas o productos que incluyen el Servicio de Acceso a Internet Móvil, y que son comercializadas por Orange en la fecha de edición del presente documento:

	Velocidad de Subida (Mbps)	Velocidad de Bajada (Mbps)
5G/5G+	200	1.600
4G+	150	350
4G	75	150
3G+	5,7	42

La velocidad de la navegación indicada constituye la velocidad anunciada, que coincide con la velocidad máxima del Servicio en condiciones ideales de propagación, si bien, la misma está sujeta a los siguientes factores relevantes que pueden afectar la velocidad de navegación:

- Cobertura y capacidad de red disponible en la zona donde encuentra el usuario y en el momento de uso.
- Tecnología soportada por el dispositivo de acceso a la red móvil (2G/3G/4G/5G/5G+)
- Modelo de dispositivo de acceso del Cliente, procesador, capacidades de WiFi, actualizaciones Software, virus.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.