

CONDICIONS LOVE

1) Què és el Pack Love. Descomptes, facturació i incompatibilitats.

Els Packs Love són una gamma de tarifes tant per al mercat residencial com per al mercat autònoms i empreses, composta per ofertes paquetitzades que integren un servei mòbil postpagament Orange amb un bo de dades mòbils que pot ser per línia o a compartir entre les línies mòbils associades al Pack Love contractat que siguin compatibles amb la compartició de dades (d'ara endavant, "servei mòbil") juntament amb un servei d'accés a internet fix + trucades amb línia Orange, manteniment de línia inclòs, amb la tecnologia fixa segons hagi contractat el client (d'ara endavant, "servei fix"), i a més amb la possibilitat d'incloure altres serveis o continguts obligatoris com ara serveis de televisió. En el present document, sota la denominació genèrica de Pack Love ens referim a les diferents ofertes paquetitzades Love.

El client podrà configurar el seu Pack Love, tot complementant els serveis mínims inclosos dins de cada Pack Love amb línies addicionals, increment de la velocitat de la fibra o altres productes compatibles. Els clients podran accedir a la informació dels Packs Love tant a les botigues Orange com a la URL www.orange.es, així com en el nostre servei d'Atenció al client.

El preu final comunicat en cada configuració del Pack Love personalitzat contractat pel client per a cada una de les ofertes suposa la suma de les quotes mensuals de cadascun dels components que formen part del Pack Love personalitzat a les quals s'aplicaran els descomptes corresponents. El servei d'accés en zones de cobertura indirecta serà obligatori per a clients particulars amb qualsevol oferta amb línia fixa Orange que estiguin ubicats en aquestes zones i es cobrarà el suplement aplicable que correspongui en el moment de la contractació, tret que estigui promocionat.

*Per a clients autònoms o empresa en cas de contractació o migració a una modalitat ADSL compatible amb fax, datàfons o alarmes (únicament modalitats ADSL Pro+ trucades Fax Directe o ADSL Pro+ trucades Fax Indirecte), es cobrarà l'increment aplicable que correspongui en el moment de la contractació, tret que estigui promocionat. Aquestes ofertes no seran compatibles amb la realització de dues trucades simultànies i la seva velocitat de navegació serà de fins a 20 Mb/1 Mb en la modalitat d'ADSL Pro + trucades Fax Directe, i de fins a 6 Mb/640 Kbps en la modalitat d'ADSL Pro + trucades Fax Indirecte; en totes dues modalitats, la velocitat dependrà de les característiques i les limitacions tècniques pròpies del parell de coure.

Si un client amb un Pack Love contractat vol canviar l'oferta a un altre Pack Love, se li canviaran automàticament totes les línies mòbils i fixes, així com la resta de productes associats que corresponguin al seu nou Pack Love i en el cas que aquest inclogui com a part essencial del Pack altres productes i serveis inherents i obligatoris (encara que no siguin de fix o mòbil) com ara línies addicionals, serveis audiovisuals, etc., aquests quedaran igualment donats d'alta.

Sempre que sigui possible, el client rebrà una factura unificada i, en casos excepcionals, podrà rebre dues factures: una corresponent a la part mòbil i l'altra a la part fixa.

Per poder contractar qualsevol Pack Love, caldrà que en tot moment coincideixi el titular de tots els serveis inclosos en el Pack Love contractat, així com el signant d'aquest formulari (el mateix NIF). A més, un mateix client no podrà contractar amb el mateix NIF més d'un Pack Love. Els Packs Love són incompatibles amb qualsevol altre descompte o promoció d'Orange que el client pogués estar gaudint o que existissin per a no clients de l'oferta paquetitzada, llevat que Orange estableixi expressament el contrari.

2) Compromisos de Permanència (CP).

Si es contracta qualsevol Pack Love (sense dispositiu associat o amb dispositiu de pagament únic sense preu promocional) o una línia addicional de només dades amb Router wifi, atès que aquesta contractació comporta un descompte que beneficia el client, el Pack Love i/o línia addicional de només dades duen associat un Compromís de Permanència de 12 mesos, tant en el servei mòbil de postpagament, com en l'accés a internet fix en el cas del Pack Love.

Si el client Contracta un Pack Love però ja era client d'Orange i té en vigor un CP en el fix o un CP en la part mòbil, aquests compromisos es substituiran pels CP aplicables al Pack Love abans descrit, per la qual cosa començarà a comptar un nou compromís de permanència en funció de la oferta contractada en l'accés a internet i en la tarifa mòbil.

Això no serà d'aplicació en la part mòbil en el cas que el client hagi contractat una tarifa mòbil amb un CP en tarifa que en aquell moment superi els 12 mesos i vulgui contractar un Pack Love (sense adquisició de dispositiu) la quota mensual del qual sigui superior a la seva tarifa mòbil actual; en aquest cas es mantindrà fins al seu compliment el CP mòbil que tenia abans del canvi al Pack Love. Tampoc no serà d'aplicació en el cas de canvis d'un Pack Love a un altre Pack Love dins del mateix segment, tant si és de residencial com d'empreses (sempre que no vagin associades a una adquisició de dispositiu); en aquest cas es mantindrà el compromís de permanència que quedi fins a complir la tarifa d'origen.

Si contractes un Pack Love i alhora adquireixes un dispositiu de venda a terminis o a preu promocional, ja sigui associat a la línia mòbil principal o a una línia mòbil addicional, adquireixes un Compromís de Permanència de 24 mesos, tant en l'accés a internet fix com en la tarifa mòbil associada a l'adquisició del dispositiu. El pagament anticipat de les quotes mensuals restants per abonar el preu complet del dispositiu no eximirà el client del compliment del CP adquirit.

El termini dels Compromisos de Permanència començarà a comptar, per tant, per tant, per a cadascun dels serveis que integren l'oferta paquetitzada des de la data d'activació dels diferents serveis del Pack Love en cadascun d'ells.

En el cas que el client compri un segon dispositiu de venda a terminis o amb pagament únic a un preu promocional abans d'haver complert el CP per l'adquisició del seu dispositiu mòbil anterior, el CP que serà d'aplicació serà l'associat al segon dispositiu mòbil adquirit.

En el cas que el client compri un segon dispositiu amb pagament únic (sense preu promocional) abans d'haver complert un CP adquirit prèviament per part del client, es mantindrà el CP que tingui vigent en aquell moment.

Si no compleixes els CP indicats i independentment que siguis client de qualsevol modalitat de Pack Love, hauràs d'abonar els següents càrrecs prorratejats en funció del temps que resti fins a finalitzar el compromís de permanència adquirit:

- a).- Incompliment del CP de 12 mesos. El client haurà d'abonar a Orange un màxim de 80 €.
- b).- Incompliment del CP de 24 mesos. El client haurà d'abonar a Orange un màxim de 100 €.

Orange aplicarà aquests càrrecs en incomplir algun dels CP adquirits en el Pack Love ja sigui en la part mòbil, en la part del servei fix o en tots dos. Si l'incompliment fos només en un dels compromisos, s'aplicarà en aquell moment el càrrec corresponent a l'incompliment esmentat i si posteriorment se n'incompleix un altre o d'altres, es cobraran addicionalment els càrrecs pels incompliments que corresponguin.

3) Packs Love Trencats.

Els descomptes associats als Packs Love només s'aplicaran un cop s'hagin activat tots els serveis que integren el Pack Love contractat. En el cas que algun dels serveis que componen el Pack Love corresponent no estigués actiu per qualsevol motiu, no seran aplicables els descomptes i beneficis associats als Packs Love i s'aplicaran les condicions establertes a la present clàusula:

3.1. Packs Love Trencats per problemes en l'activació dels Packs Love. En el cas que, per causes no imputables al client, no fos possible activar per part d'Orange algun dels serveis que componen el Pack Love contractat, es farà el següent:

- a) Si es tracta d'una nova alta tant en el servei fix com en el servei mòbil i no és possible activar algun dels serveis, llevat que el client sol·liciti la baixa de tots els serveis (sense que en aquest cas li sigui d'aplicació cap penalització) o llevat que el client sol·liciti l'aplicació d'alguna tarifa concreta, Orange li aplicarà la tarifa només de fix o només de mòbil vigent en aquell moment amb les característiques comercials més similars a les que hagués tingut amb l'oferta convergent. El client rebrà una comunicació prèvia al respecte i un SMS quan el canvi hagi estat aplicat.
- b) Si ja era client de fix o de mòbil i no fos possible activar l'altre servei que compon el Pack Love, el client continuarà amb el servei només de fix o només de mòbil que ja tingués contractat en les condicions prèvies, llevat que tingués una tarifa ja descatalogada. En aquest cas, Orange el reposicionarà en una nova tarifa només de fix o només de mòbil amb les característiques comercials més similars a les que hagués tingut amb l'oferta convergent.
- c) No obstant això, si el client hagués accedit a dispositius amb uns descomptes específics per contractar un Pack Love i el pack es trenca, el client tindrà un termini màxim d'un mes bé per quedar-se amb el dispositiu, i en aquest cas haurà d'abonar el preu corresponent en funció de la tarifa que mantingui contractada, o bé per tornar el dispositiu en bon estat.

Si és el client qui, mentre es presten els serveis associats al seu Pack Convergent, sol·licita una cancel·lació parcial de la part fixa o mòbil del Pack Convergent, se li aplicaran, si escau, les despeses de cancel·lació que corresponguin i se'l reposicionarà en un servei només de fix o només de mòbil a la tarifa i amb les característiques comercials més similars a les que hagués tingut amb l'oferta convergent.

3.2.- Packs Love Trencats en sol·licitar el client la baixa o la portabilitat d'algun dels serveis que el componen Quan un ja client d'un Pack Convergent Love que no vulgui la baixa total únicament sol·liciti una baixa parcial dels serveis que componen el Pack Love contractat, se li aplicaran els CP que corresponguin segons el que s'indica a l'apartat 2 d'aquestes condicions i, a més:

- a).- en cas de baixa de la línia mòbil principal associada al Pack Love quan el client no tingui cap altra línia Love addicional (que pugui convertir-se en línia principal del Pack Love) Orange reposicionarà aquest client en un servei només de fix amb la tarifa i les característiques comercials més similars a les que hagués tingut amb l'oferta convergent.
- b).- si el client es dona de baixa de la línia mòbil principal associada al Pack Love i té línies addicionals Love (que es pugui convertir en la línia principal del Pack Love), es considerarà la nova línia principal segons el criteri definit en l'apartat 4).
- c) .- en cas de baixa de l'accés a internet amb el manteniment de la línia mòbil, el client romandrà donat d'alta al servei de mòbil i Orange reposicionarà aquest client en un servei només de mòbil amb la tarifa i les característiques comercials més similars a les que hagués tingut amb l'oferta convergent.
- d) .- en els casos de Packs Love que incloguin com a part del pack altres productes i serveis inherents i obligatoris (encara que no siguin de fix o de mòbil) com ara línies addicionals, serveis audiovisuals, etc. o que hagin de ser contractats amb una tecnologia concreta, el client coneix i

accepta que si se'n dona de baixa o canvia de tecnologia, Orange el reposicionarà en una altra oferta que no inclogui els productes, els serveis o la tecnologia que el client ha donat de baixa, i amb unes característiques comercials similars a les que tingués contractades i sense que s'apliquin els descomptes associats al Packs Love originalment contractats.

En tots els casos anteriors, Orange informará el client de tot això mitjançant SMS, correu o altres mitjans acordats entre les parts i el client podrà sol·licitar l'aplicació d'altres tarifes que cregui més convenientes o la baixa parcial o total del servei, això sense perjudici dels càrrecs que, si escau, li corresponguin pels incompliments dels compromisos de permanència adquirits.

4) Línies addicionals.

Els Packs Love permeten contractar fins a un màxim de 5 línies mòbils (1 línia mòbil principal i 4 línies mòbils addicionals associades), excepte en el cas dels autònoms o de les empreses, que no tindran cap límit en la contractació de línies addicionals mòbils. Els clients podran a més contractar fins a un número màxim de 5 línies fixes (1 línia fixa principal i 4 línies fixes addicionals). A les línies addicionals, que inclouran fibra i veu al preu oficial determinat a cada moment (promocionat si es manté el Pack Love principal), les hi podran afegir altres serveis addicionals com Orange TV) en funció de la disponibilitat comercial dels mateixos i al preu vigent en el moment de la seva contractació.

- (i) Una línia addicional, amb el seu preu i les seves característiques, associada a un Pack Love només es mantindrà si es conserven tots els components inclosos en el Pack Love contractat.
- (ii) Si el client trenqués el Pack Love principal, però mantingués una línia mòbil addicional que fos compatible per passar a ser una línia principal del pack (no seran compatibles determinades línies, com ara les línies mòbils només de dades), aquesta passarà a ser la línia principal del Pack Love, amb els minuts i les dades corresponents a la línia principal del Pack Love contractat.
- (iii).- En el cas que només quedin la línia fixa Cangur i la línia o les línies addicionals mòbils bàsiques o de només dades, Orange li comunicarà les tarifes mòbils més semblants a la tarifa Love que tingui contractada perquè pugui decidir quina tarifa vol. Si el client decideix no canviar les tarifes contractades, mantindrà les tarifes Love sense l'aplicació dels descomptes corresponents.

Orange informará el client de tot això mitjançant SMS, correu o altres mitjans acordats entre les parts. En el cas que la línia o les línies donades de baixa tinguin compromisos de permanència en vigor, seran d'aplicació els càrrecs per incompliment dels compromisos de permanència corresponents, segons s'ha descrit en aquest document, i les conseqüències abans indicades per a les baixes en els Serveis que integren el Pack Love. En el cas que no es mantingui el Pack Love perquè falta algun dels serveis que l'integren, seran d'aplicació les tarifes indicades en l'apartat 3 anterior.

CONDICIONS DEL PROCÉS DE SOL·LICITUD DE PORTABILITAT

El lliurament de la sol·licitud de portabilitat, signada per l'Abonat (prepagament o contracte) a ORANGE ESPAGNE, SAU (d'ara endavant, Orange), provocarà l'inici del procés de canvi d'operador. El lliurament de la sol·licitud es podrà produir a qualsevol dels punts de venda autoritzats per Orange o allà on aquesta designi. Un cop signada i lliurada la sol·licitud de portabilitat, l'Abonat assumeix les clàusules següents:

- L'Abonat sol·licita l'alta del Servei a Orange i comunica el seu desig simultani de causar baixa en l'operador que li subministra actualment el Servei, conservant la seva numeració telefònica mòbil.
- L'Abonat accepta la possible interrupció del Servei en algun moment dins del període entre les 2.00 i les 6.00 hores del dia que s'apliqui el canvi d'operador, per permetre que els operadors realitzin les actuacions necessàries.

- Des del moment en què l'Abonat lliuri la sol·licitud signada de portabilitat, el canvi d'operador s'haurà de tramitar en el termini d'1 dia hàbil des del lliurament; el canvi d'operador es realitzarà en la matinada del dia següent, sempre que l'Abonat no hagi sol·licitat voluntàriament una data posterior per a l'execució de la portabilitat i sempre que la seva sol·licitud no hagi estat denegada per l'operador actual per complir-se alguna de les causes admeses en les especificacions de portabilitat vigents.

- Orange haurà d'informar l'Abonat quan la seva sol·licitud hagi estat denegada i indicar-li el motiu de la denegació. Per a les sol·licituds acceptades, l'Abonat podrà sol·licitar gratuïtament a Orange informació sobre la seva sol·licitud i sobre el dia en què es realitzarà el canvi efectiu d'operador. A partir d'aquest moment, l'Abonat podrà fer i rebre trucades amb Orange amb el mateix número de telèfon, un cop hagi inserit en el terminal mòbil la targeta SIM proporcionada per Orange. En cas de reclamació, l'Abonat s'haurà d'adreçar al departament o servei especialitzat d'atenció al client de l'operador que hagi causat la reclamació en el termini d'un mes des del moment en què es tingui coneixement del fet que la motivi.

Quan l'Abonat presenti la reclamació, l'operador està obligat a facilitar-li el número de referència assignat a la reclamació de l'usuari. Si en el termini d'un mes l'usuari no ha rebut una resposta satisfactòria de l'operador, podrà adreçar la seva reclamació per les vies següents, d'acord amb la normativa pròpia de cada organisme:

- Secretaria d'Estat de la Societat de la Informació i Agenda Digital (SESIAD) - Telèfon de consulta: 901 336 699; lloc web: www.usuarioteleco.es

- Junes Arbitrals de Consum, directament o a través d'una associació de consumidors. Orange l'informa que està adherit, per al Servei de telefonia mòbil, a l'Arbitratge de Consum de les Comunitats Autònomes sota el distintiu oficial 270 de l'Institut Nacional de Consum, per la qual cosa, en cas que l'Abonat desitgi presentar la corresponent reclamació, ho podrà fer a través de les Junes Arbitrals de Consum Autònòmiques.

El Client té dret a cancel·lar la seva sol·licitud de portabilitat sense cap mena de cost ni penalització posant-se en contacte amb Orange en dies laborables segons el calendari de la ciutat de Madrid fins a les 14.00 hores del dia hàbil anterior a l'execució de la portabilitat, en el cas del mòbil, o fins a una hora determinada del dia anterior a l'execució de la portabilitat, en el cas de la numeració fixa. El Client haurà de facilitar a Orange les dades següents: nom i cognoms o raó social, dades i escriptures de l'apoderat (en cas de clients empresa), NIF, domicili, línies sobre les que sol·licita la cancel·lació de la portabilitat, telèfon mòbil i adreça electrònica de contacte (aquesta última dada és opcional). En cas que manqui alguna dada o no sigui correcta, que el titular de la línia no es correspongui amb el que demana la cancel·lació o que no hagi estat possible verificar la identitat del sol·licitant, aquesta no es podrà tramitar fins que es resolguin els errors detectats. Si la sol·licitud de cancel·lació és correcta, Orange la tramitarà. Orange indicarà a més un número de referència identificativa (on hi constarà l'hora i data de la sol·licitud) i, si el Client ho desitja, se li proporcionarà aquesta referència mitjançant un justificant imprès, un SMS o un missatge de correu electrònic.

El Client podrà sol·licitar la cancel·lació: a) anant al seu punt de venda Orange (en horari comercial habitual); b) a través de www.orange.es en horari de 9.00 a 20.00 hores de dilluns a divendres; o c) a través d'una única trucada al servei d'atenció telefònica al número 900901332 de dilluns a divendres.

Per a les sol·licituds de cancel·lació, tant al punt de venda com al lloc web, el Client haurà d'emplenar un formulari i, un cop verificades les dades, Orange es posarà en contacte telefònicament amb el Client per finalitzar la tramitació de la cancel·lació.

Amb qualsevol dels tres canals indicats, la cancel·lació tindrà lloc el mateix dia en què s'hagi aportat la informació sol·licitada, tret que per motius tècnics, o perquè la tramitació de la sol·licitud s'hagi conclòs fora de l'horari de l'Entitat de Referència, s'hagués de realitzar el dia hàbil següent.

Si el Client no hagués pogut aconseguir cancel·lar la seva portabilitat tot i haver-la sol·licitat dins del termini regulat, podrà reclamar al seu antic operador la portabilitat de retorn, sense que aquest operador (operador donant) li pugui reclamar cap mena de penalització.