

## CONDICIONES LOVE EMPRESA

### 1. Qué es el pack Love Empresa. Descuentos, facturación e incompatibilidades.

Los Packs Love Empresa son una gama de tarifas para el mercado autónomos y empresas, compuesta por ofertas paquetizadas que integran un servicio móvil postpago Orange (en adelante, línea móvil) junto con un servicio de acceso a internet fijo + llamadas con línea Orange, mantenimiento de línea incluido, con la tecnología fija según haya contratado el Cliente (en adelante servicio de acceso a internet), pudiendo además incluir otros servicios como servicios de televisión o un bono compartido de datos móviles en función del Pack Love Empresa contratado. En el presente documento, bajo la denominación genérica de Pack Love Empresa nos referimos a las diferentes ofertas paquetizadas Love Empresa, refiriéndonos cuando sea necesario a las categorías u ofertas concretas por su nombre. Los Packs Love Empresa tienen una configuración específica y concreta predeterminada por Orange que informará a los clientes de los servicios incluidos en cada oferta Love Empresa y, en su caso, de las posibles incompatibilidades. Los clientes podrán acceder a la información de cada Pack Love Empresa tanto en las tiendas Orange como en la URL [www.orange.es](http://www.orange.es) así como en nuestro Servicio de Atención al Cliente. Igualmente, a los Packs Love se les podrá añadir adicionalmente por parte del Cliente, las líneas adicionales que sean compatibles con el Pack Love Empresa contratado. En los casos en los que el Pack Love Empresa tenga un bono de datos móviles para compartir entre todas las líneas móviles asociadas a dicho Pack Love Empresa, dicho bono se podrá compartir entre la línea móvil principal y las líneas móviles que forman parte de dicho Pack así como con las líneas móviles adicionales que se hubieran podido contratar (excepto si son líneas móviles adicionales Básico o líneas móviles de sólo datos, que mantendrán su bono de MB independiente). En postventa los clientes que tengan contratadas dichas tarifas podrán configurar unos MB máximos por línea móvil de manera flexible para adaptarse a sus necesidades. Este Bono de datos no se podrá contratar de manera independiente, ni fuera de las categorías indicadas. El precio final comunicado en cada Pack Love Empresa para cada una de las ofertas supone la suma de las cuotas mensuales de cada uno de los componentes que forman parte del Pack Love Empresa a las que se aplicarán los descuentos correspondientes. El servicio de acceso en zonas de cobertura indirecta será obligatorio para clientes particulares con cualquier oferta con línea fija Orange, ubicados en dichas zonas y se cobrará el suplemento aplicable que corresponda en el momento de la contratación, excepto en caso de estar promocionado.

\*Para clientes autónomos o empresa en caso de contratación o migración a una modalidad ADSL compatible con fax, datafonos o alarmas (únicamente modalidades ADSL Pro+ Llamadas Fax Directo o ADSL Pro + Llamadas Fax Indirecto), igualmente se cobrará el incremento aplicable que corresponda en el momento de la contratación, excepto en caso de estar promocionado. Dichas ofertas no serán compatibles con la realización de dos llamadas simultáneas y su velocidad de navegación será hasta 20Mb/1Mb en modalidad ADSL Pro+ Llamadas Fax Directo y hasta 6Mb/640Kbps en modalidad ADSL Pro+ Llamadas Fax Indirecto, en ambas modalidades con velocidad dependiente de las características y limitaciones técnicas propias del par de cobre.

Si un cliente con un Pack Love Empresa contratado desea cambiar su oferta a otro Pack Love Empresa, se le cambiará automáticamente la línea móvil principal, las líneas móviles adicionales y la capacidad de los datos, a las que correspondan a su nuevo Pack Love Empresa. El Cliente recibirá una factura unificada siempre que sea posible, pudiendo en casos excepcionales recibir dos facturas una para la parte móvil y otra para la parte fija. Los descuentos asociados a los Packs Love Empresa sólo serán aplicados una vez hayan sido activados todos los servicios que componen el pack

contratado. En caso de un retraso técnico que provoque la falta de activación de alguno de los servicios que componen el Pack Love Empresa contratado, mientras éste se esté provisionando, no serán de aplicación los descuentos asociados a dicho Pack Love Empresa.

Para poder contratar cualquier pack Love Empresa, deberá coincidir en todo momento el titular de todos los servicios incluidos dentro del Pack Love Empresa contratado, así como el firmante del presente formulario (mismo CIF).

Adicionalmente, un mismo Cliente no podrá tener contratadas a la vez bajo el mismo CIF más de un Pack Love Empresa. Los Packs Love Empresa son incompatibles con cualquier otro descuento o promoción de Orange que el Cliente

podiera estar disfrutando (incluidos los descuentos Combina y Ahorra) o que existieran para no clientes de la oferta paquetizada, salvo que Orange establezca expresamente lo contrario.

## **2. Compromisos de Permanencia (CP)**

La activación del servicio fijo de ADSL/fibra conlleva unos costes de instalación de 150 € que serán bonificados por Orange siempre que el Cliente permanezca dado de alta en el servicio y pack contratados durante un período de seis (6) meses desde la activación del servicio. En caso de incumplimiento de ese CP, Orange repercutirá la parte proporcional de los costes de instalación, prorrateados diariamente en función del tiempo que le reste al Cliente para cumplir el período de permanencia que da lugar a dicha bonificación. En caso de cancelación antes de la activación por causas atribuibles al Cliente, los costes de instalación en los que efectivamente se haya incurrido le serán repercutidos íntegramente al Cliente.

Si el Cliente contrata cualquier Pack Love Empresa (sin dispositivo asociado o con dispositivo de pago único sin precio promocional) o una línea adicional de sólo datos con Router Wifi, dicho Pack Love Empresa y/o línea adicional de sólo datos llevarán asociado un CP de 12 meses desde activación tanto en el servicio móvil postpago, como en el acceso a internet fijo en el caso del Pack Love Empresa, en compensación por los descuentos aplicados de los que se beneficia el Cliente. En caso de incumplimiento del anterior CP por causas imputables al Cliente (baja anticipada en el Servicio, cambio a tarifa inferior o suspensión del Servicio a instancia de Orange conforme a las Condiciones Generales del Servicio), el Cliente abonará a Orange un máximo de 150€ prorrateado diariamente en función del tiempo que le reste para cumplir el CP adquirido. Si un ya Cliente contrata un Pack Love Empresa pero mantiene en vigor un CP en el fijo y/o en el móvil, dichos CPs quedarán sustituidos por los CPs aplicables al Pack Love Empresa arriba descrito, empezando por lo tanto a contar un nuevo período de permanencia, en función de la oferta contratada, en acceso a internet y en la tarifa móvil. Esto no será de aplicación en la parte móvil en el caso de que el Cliente tenga contratada una tarifa móvil con un CP en tarifa que en ese momento supere los 12 meses y desee contratar un Pack Love Empresa (sin adquisición de dispositivo) de mayor cuota mensual que la tarifa móvil actual del Cliente, en cuyo caso se mantendrá hasta su cumplimiento el CP en el móvil que tenía antes del cambio al Pack Love Empresa. Tampoco será de aplicación en el caso de cambios de un Pack Love Empresa a otro Pack Love Empresa dentro del mismo segmento de empresas (siempre que no vayan asociados a una adquisición de dispositivo), en cuyo caso se mantendrá el CP que le reste por cumplir de la tarifa origen.

Si el Cliente contrata un Pack Love Empresa y a la vez adquiere un dispositivo en modalidad de venta a plazos o a precio promocional, el Pack Love Empresa llevará asociado un CP de 24 meses

desde activación, tanto en el acceso a internet fijo como en la tarifa móvil contratada, salvo que se trate de una Administración Pública y de un contrato menor, en cuyo caso el CP será de 12 meses desde activación del servicio. En caso de incumplimiento del anterior CP, el Cliente abonará a Orange un máximo de 250€ prorrateado diariamente en función del tiempo que le reste para cumplir el CP adquirido (24 meses con carácter general, o 12 meses en el caso de AA.PP.). El pago anticipado de las cuotas mensuales restantes para abonar el precio completo del dispositivo, no eximirá al Cliente del cumplimiento de los CPs adquiridos. El plazo indicado empezará a contar por lo tanto para cada uno de los servicios que componen la oferta paquetizada desde la fecha de activación de cada uno de ellos. En el caso de que el Cliente compre un segundo dispositivo de venta a plazos o con pago único a precio promocional antes de haber cumplido el CP por la adquisición de su anterior dispositivo móvil, el CP que será de aplicación será el asociado al segundo dispositivo móvil adquirido. En el caso de compra por el Cliente de un segundo Dispositivo con pago único (sin precio promocional) antes de cumplido un CP adquirido previamente por el Cliente, se mantendrá el CP que tuviera vigente el Cliente en ese momento.

Orange aplicará las anteriores penalizaciones cuando incumpla cualquiera de los CPs adquiridos en su Pack Love Empresa, ya sea en la parte móvil, en la parte de acceso a internet o en ambos. Si el incumplimiento fuera sólo en uno de los CPs, se aplicará en ese momento el cargo correspondiente a dicho incumplimiento y si posteriormente incumple otro u otros, se le cobrará adicionalmente por los nuevos incumplimientos que correspondan.

Las líneas adicionales fijas y móviles estarán sujetas a los mismos CPs aquí detallados.

### **3. Baja en los Servicios que componen el Pack Love Empresa**

Una baja parcial de los servicios que componen el Pack Love Empresa contratado conllevará, además de la aplicación de los CP indicados en el punto anterior las siguientes consecuencias:

a) En caso de baja de la línea móvil principal asociada al Pack Love Empresa no teniendo el cliente otra línea Love Empresa adicional (que pueda convertirse en línea principal del Pack Love Empresa) y manteniendo el acceso a internet: el cliente pasará a una tarifa acceso a internet estándar sin que se apliquen los descuentos asociados a los packs Love Empresa.

b) En caso de baja de la línea móvil principal asociada al Pack Love Empresa teniendo el cliente una línea adicional Love Empresa (que pueda convertirse en línea principal del Pack Love Empresa): se considerará la nueva línea principal según el criterio definido en el apartado 4).

c) Si el cliente se da de baja en el acceso a internet manteniendo al menos la tarifa móvil principal Love Empresa y también en el caso de que finalmente el acceso a internet compatible con cualquier oferta Love Empresa no pueda ser provisionado por Orange, el Cliente conoce y acepta que de mantener el servicio móvil, Orange le informará de las tarifas móviles más similares a la tarifa Love Empresa que tuviera contratada para que pueda decidir qué tarifa desea. En el caso de que el Cliente no decidiera cambiar de tarifa, mantendrá el Pack Love Empresa sin la aplicación de los correspondientes descuentos.

d) En los casos de Packs Love Empresa que incluyan el servicio de Televisión, que incluyan varias líneas móviles dentro del Pack, o servicios fijos que hayan de tener determinada tecnología, se considerará que cuando el Cliente se dé de baja del servicio de TV o, en su caso, cuando no mantengan el número de líneas móviles incluidas en el Pack o cuando no puedan disponer para los

servicios fijos de la tecnología inherente al pack, el Cliente conoce y acepta que de mantener el resto de servicios que configuran el Pack Love Empresa, Orange le informará de las ofertas más similares al pack Love Empresa que tuviera contratado para que pueda decidir qué nueva oferta desea contratar. En el caso de que el Cliente no decidiera cambiar a otra oferta mantendrá el pack Love Empresa sin los servicios en los que se hubiera dado de baja o sin los servicios o tecnología de los que no pueda disponer y sin la aplicación de los correspondientes descuentos.

#### **4. Líneas adicionales**

En los Packs Love Empresa, autónomos o empresas no tendrán límite en la contratación de líneas adicionales móviles y podrán, además, contratar un número máximo de 4 líneas adicionales fijas.

a) Una línea adicional con su precio y características asociada a un Pack Love Empresa sólo se mantendrán si se conservan todos los componentes incluidos en el Pack Love Empresa contratado.

b) Si el Cliente rompiera el Pack Love Empresa principal pero mantuviera una línea móvil adicional (que no sea una línea adicional básica o una línea móvil de sólo datos) ésta pasará a ser la línea principal del Pack Love Empresa, el cual se modificará en función de las características de dicha línea móvil adicional (pudiendo pasar el pack a una categoría Love Empresa diferente o dentro de la misma categoría a otra oferta diferente).

c) En el caso de que sólo quedaran la línea fija Love Empresa y línea/s adicionales/s móvil/es básicas o de sólo datos, Orange le informará de las tarifas móviles más similares a la tarifa Love Empresa que tuviera contratada para que pueda decidir qué tarifa desea. En el caso de que el cliente no decidiera cambiar las tarifas contratadas, mantendrá las tarifas Love Empresa sin la aplicación de los correspondientes descuentos.

En caso de que la línea o líneas dadas de baja tengan compromisos de permanencia en vigor, serán de aplicación los cargos por incumplimiento de los correspondientes compromisos de permanencia según ya descrito en este documento y las consecuencias arriba indicadas para las bajas en los Servicios que componen el Pack Love Empresa. En caso de que no se mantenga el pack Love Empresa porque falte alguno de los servicios que la componen, le serán de aplicación las tarifas indicadas en el apartado 3 precedente.

### **CONDICIONES DEL PROCESO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD MÓVIL**

La entrega de la solicitud de portabilidad móvil, firmada por el abonado (prepago o contrato) a ORANGE ESPAGNE, S.A.U. (en adelante, Orange), provocará el inicio del proceso de cambio de operador. La entrega de la solicitud podrá producirse en cualquiera de los puntos de venta autorizados por Orange o en aquellos que ésta designe. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, el abonado asume las siguientes cláusulas:

- El abonado 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 móvil.
- El abonado acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.

- Desde el momento en que el abonado entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser tramitado, en el plazo de 1 día hábil desde la entrega llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de la portabilidad vigentes.

- Orange deberá informar al abonado cuando su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de denegación. Para las solicitudes aceptadas, el abonado podrá solicitar gratuitamente a Orange información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con Orange y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por Orange. En caso de reclamación, el abonado deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador que haya causado la reclamación, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive.

Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:

- Secretaría de Estado de Agenda Digital (SEAD) - Teléfono de consulta: 901 336 699; página web: [www.usuariostelego.es](http://www.usuariostelego.es)

- Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores. Orange le informa que está adherida, para el servicio de telefonía móvil, al Arbitraje de Consumo de las Comunidades Autónomas bajo el distintivo oficial 270 del Instituto Nacional de Consumo por lo que, en caso de que el abonado desee presentar la correspondiente reclamación podrá hacerlo a través de las Juntas Arbitrales de Consumo Autonómicas.

- El Cliente tiene derecho a cancelar su solicitud de portabilidad sin coste ni penalización alguna, poniéndose en contacto con Orange en días laborables según el calendario de la ciudad de Madrid hasta las 14:00 horas del día hábil anterior a la ejecución de la portabilidad en el caso de móvil y hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad, en el caso de numeración fija. 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, teléfono móvil y e-mail de contacto (éste último opcional). 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. Orange indicará además un número de referencia identificativa (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.

- El Cliente podrá solicitar la cancelación: a) acudiendo a su punto de venta Orange (en horario comercial habitual); b) a través de [www.orange.es](http://www.orange.es), en horario de 9:00 a 20:00 de Lunes a Viernes, y c) a través de una única llamada al servicio de atención telefónico en el número 900901332 de Lunes a Viernes.

Para solicitudes de cancelación, tanto en el punto de venta como en la web, el Cliente deberá cumplimentar un formulario y verificados los datos, Orange se pondrá en contacto telefónicamente con el cliente para finalizar la tramitación de la cancelación.

En cualquiera de los tres canales indicados, 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 de la Entidad de Referencia, debiese 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 el anterior operador (operador donante) le pueda reclamar ningún tipo de penalización.

### **CONDICIONES PARTICULARES ASOCIADAS A LOS SERVICIOS CENTRALITA LOVE EMPRESA**

1. Los Servicios CENTRALITA LOVE EMPRESA cuenta con puestos de trabajo que incluyen Equipamiento IP, Servicio de Asesoramiento y Gestión (en adelante Puestos). Los Servicios CENTRALITA LOVE EMPRESA ofrecen la posibilidad de contratar Puestos que permiten a sus usuarios el establecimiento de comunicaciones de Voz sobre IP tanto dentro como fuera de la(s) Sede(s) (llamadas on-net y off-net). La Contratación de este Servicio requiere un mínimo de dos puestos (básicos, y/o avanzados, y/o inalámbricos y/o analógicos y/o móviles). La solicitud de baja parcial, sin el mantenimiento del mínimo de puestos básicos anteriormente mencionados, supondrá la baja total de los Servicios CENTRALITA LOVE EMPRESA. El Servicio se ofrece a través de accesos de banda ancha contratados a ORANGE. De igual forma, los Clientes de los Servicios CENTRALITA LOVE EMPRESA dispondrán de un Servicio de Asesoramiento para Gestionar las comunicaciones de su centralita virtual provistos por ORANGE.

2. En caso de cambio del domicilio de una o todas las Sedes de los Servicios Love Empresa, esto implicará la baja de dicho Servicio para la(s) Sede(s) implicadas, y el alta en el nuevo domicilio previa formalización de la correspondiente documentación.

3. Si el Cliente cancelase el servicio regulado por el presente contrato de manera total o parcial, sin causa imputable a ORANGE, antes de la fecha de entrega prevista, ORANGE se reserva el derecho a reclamar la totalidad de los costes razonables justificados incurridos hasta la fecha de recepción de la cancelación (incluso cuando los de instalación sean gratuitos o existan descuentos sobre los mismos). como consecuencia de las acciones realizadas para la futura prestación del servicio al Cliente.

4. ORANGE cubrirá los supuestos de avería o cualquier daño que pudiera sufrir el Equipamiento IP incluyendo la sustitución del terminal por otro de idénticas características cuando la avería lo requiera. Queda excluido de este tratamiento el Equipamiento IP averiado o dañado por el uso o trato inadecuado del Cliente, así como cualquier Equipamiento adquirido externamente a los Servicios CENTRALITA LOVE EMPRESA. La sustitución, en su caso, se realizará por otro Equipamiento IP de similares prestaciones en un plazo como máximo de 72 horas laborables.

5. La utilización del Equipamiento IP contratado con los Servicios CENTRALITA LOVE EMPRESA en una ubicación distinta a la dirección de la Sede reflejada en el presente Contrato, o con conexiones de banda ancha contratadas a otros operadores de telecomunicaciones, constituirá un uso no permitido pudiendo dar lugar a la resolución del contrato sin perjuicio del pago de las

correspondientes penalizaciones por cancelación del servicio por causa no justificada imputable al Cliente. ORANGE no asumirá en consecuencia tampoco ninguna garantía en cuanto a calidad y prioridad de todas las comunicaciones establecidas, ni del funcionamiento general y de las llamadas de emergencia.

6. En el caso de que la oferta de Servicios de ORANGE incluya numeración geográfica del Cliente a portar esta numeración geográfica no será susceptible de movilidad por parte del Cliente entre sus sedes.

7. El cliente manifiesta conocer que el producto CENTRALITA LOVE EMPRESA admite una única numeración fija, y asimismo, que los sistemas de ORANGE no permiten conservar y soportar numeraciones inactivas. En consecuencia, en el caso de que el cliente cuente con varias líneas fijas asociadas a su actual servicio de centralita telefónica, éste reconoce y acepta que tan sólo se activará en la CENTRALITA LOVE EMPRESA el número fijo principal, y que el resto de líneas se perderá automáticamente tras la activación del producto CENTRALITA LOVE EMPRESA.

8. Los Servicios CENTRALITA LOVE EMPRESA requieren de un acceso de datos de banda ancha de ORANGE para su funcionamiento. La Suspensión o Desconexión del mismo implicará la desconexión de los Servicios CENTRALITA LOVE EMPRESA.

9. IP Fija. Por servicio de IP fija se entiende la asignación al cliente de una dirección IP estática que se mantendrá invariable mientras (a) no se cambie la modalidad, características o ubicación del Servicio, y (b) no existan razones técnicas justificadas enfocadas a una mejora en la capacidad de la red, la estabilidad al servicio y/o la seguridad frente ataques externos, o (c) no sea necesario realizar una intervención técnica para garantizar la integridad de la red y asegurar el servicio para la generalidad de los clientes o para evitar ataques externos a la red de ORANGE. El Cliente acepta que este servicio no garantiza el mantenimiento en cualquier circunstancia de la dirección IP a él asignada, y que ésta es susceptible de ser modificada conforme a lo aquí indicado. Si por cualquier motivo técnico no se puede mantener la misma dirección IP por cualquier causa de las indicadas en el apartado (b) anterior, ORANGE lo comunicará al Cliente con treinta (30) días de antelación a la fecha en que deba tener lugar el cambio de dirección IP, para que éste pueda coordinar dicho cambio con ORANGE. Si en cambio la modificación de IP fuese una medida urgente necesaria para garantizar la integridad de la red y continuidad del servicio para la generalidad de los clientes conforme al apartado (c) anterior, dicha modificación se notificará al Cliente con la antelación que las circunstancias permitan. En todo caso, la nueva dirección IP se informará al Cliente una vez que ésta quede provisionada en los sistemas de ORANGE. El servicio de IP fija no está sujeto a compromiso de permanencia, por lo que el Cliente podrá darlo de baja en cualquier momento, quedando entendido en cualquier caso que el cambio de IP por razones técnicas no dará derecho al Cliente a causar baja en el servicio de telefonía fija, móvil o servicio de datos contratado.

10. ORANGE no será responsable de la adecuación del Servicio a las necesidades reales del Cliente. Su inadecuación no podrá ser causa de resolución ni indemnización alguna. Sin perjuicio de lo dispuesto en las condiciones Generales de ORANGE vigentes al respecto, ORANGE no será responsable de los fallos o interrupciones en el Servicio que fueran consecuencia de la intervención de terceros o del mal uso del Servicio por parte del Cliente o de cualquier persona autorizada por él. Asimismo, ORANGE no será responsable en caso de imposibilidad de prestar el Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc. y, en general, a cualquier supuesto de fuerza mayor. ORANGE no será responsable de los daños y

perjuicios de cualquier clase que puedan deberse al acceso, interceptación, eliminación, o modificación de los contenidos y comunicaciones que el Cliente transmita, difunda, almacene, reciba o acceda a través del Servicio.

11. SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPOS. Desde el momento de la formalización del presente Contrato, ORANGE realizará las operaciones necesarias, (Periodo de Provisión) para la puesta en marcha e inicio de la prestación del Servicio. ORANGE no responderá por retrasos que no le sean directamente imputables. El Cliente deberá gestionar, si fuera necesario, la obtención de las correspondientes autorizaciones en el edificio y/o comunidad de propietarios en la que deban instalarse los servicios. Los trabajos de instalación de Equipamiento IP se realizarán dentro de la jornada normal de trabajo de ORANGE, que, con carácter general, es de 8:30 a 18:00 horas de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 los viernes laborables. Cualquier tarea que requiera una actuación fuera de ese horario, por causas no imputables a ORANGE, será facturada con el recargo correspondiente. Para realizar la instalación, el Cliente proporcionará a ORANGE la información necesaria sobre la ubicación de los equipos y personas de contacto. El Cliente tiene la obligación de facilitar el acceso a sus instalaciones de los medios humanos y técnicos de ORANGE necesarios para la instalación de los equipos de telecomunicaciones. Igualmente es responsabilidad del Cliente disponer de la infraestructura y red local (LAN) y electrónica (Hub/switch) necesaria para instalar el servicio CENTRALITA LOVE EMPRESA contratado. La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por ORANGE dará derecho a ORANGE a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato, siendo este importe de hasta 250 Euros, en concepto de gastos de instalación. En el caso de que sea necesaria la visita de un técnico para variar la configuración y características de los puestos inicialmente contratados y ya instalados por ORANGE, se cobrará un importe de hasta 121 Euros, en concepto de gastos de instalación. Asimismo, en el caso de visitas de un técnico por incidencias técnicas de servicio que se demuestren como ajenas a ORANGE, se cobrará un importe de hasta 121 Euros, en concepto de gastos de asistencia técnica. Si la contratación del servicio CENTRALITA LOVE EMPRESA requiere de un proceso de portabilidad de la línea fija desde otro operador, el Cliente será informado de que la ventana de portabilidad de su línea fija se ejecutará en un plazo máximo de 48 horas desde que finalice la primera visita del instalador. Que dentro de este plazo será contactado por un instalador de ORANGE para concertar una segunda visita y finalizar el proceso de instalación de CENTRALITA LOVE EMPRESA. Es importante que el Cliente concierte la cita con el instalador dentro del plazo indicado de cara a minimizar el tiempo de pérdida de servicio de voz durante la ventana de portabilidad. Si el Cliente no pudiese concertar una segunda visita con el instalador dentro de este plazo indicado por razones ajenas a ORANGE (imposibilidad del Cliente) el Cliente no dispondrá de servicio de voz hasta que se finalice el cambio mediante la visita de un segundo instalador.

12. PROPIEDAD DEL EQUIPAMIENTO IP. El Equipamiento IP es propiedad de ORANGE. A la finalización del Servicio, ORANGE podrá solicitar al Cliente la devolución de los Equipos en el plazo máximo de 30 días, respondiendo de cualquier pérdida o daño que ocasione en el Equipamiento. Si el Cliente no devuelve los Equipos solicitados en el citado plazo de 30 días desde su requerimiento por parte de ORANGE, o los mismos no se devuelven en condiciones óptimas, debido al mal uso de los mismos por el Cliente, ORANGE podrá cobrar al Cliente, una vez transcurrido dicho plazo, un cargo proporcional al precio del equipo que según el Servicio contratado tendrá un importe final con impuestos indirectos incluidos (Península y Baleares IVA 21%) de: hasta 152,3€ por el CPE (Equipo Local del Cliente) de acceso, 84,7€ por el equipo ONT en el caso de Fibra indirecta, 96,8€



por el terminal IP Básico, y hasta 242,0 € por el terminal IP Avanzado, y 90,8€ por el equipo asociado al Puesto inalámbrico.

13. TARIFA PLANA. Aplica sobre las llamadas a teléfonos fijos geográficos nacionales, siempre que estos estén comprendidos dentro de las jurisdicciones metropolitana o local y nacional o interprovincial. No podrán usar estas tarifas empresas o particulares cuya actividad esté relacionado con los Servicios de telecomunicaciones (locutorios, centros de llamadas, plataformas de ventas telefónicas...). La oferta está estrictamente limitada a llamadas de voz, (no acceso a Internet o Servicios de transmisión telemática), no estando permitido el uso abusivo. La marcación de las numeraciones geográficas asociadas a los servicios 010 y 012 no está incluida dentro de las tarifas planas de voz, facturándose al precio correspondiente al servicio al que se acceda y que se encuentra publicado en la página web de ORANGE. Asimismo queda fuera de la tarifa plana la marcación a números de tarificación especial (901, 902...), o adicional, y tráfico internacional (salvo que así se indique expresamente en la oferta).

14. BONOS. La tarificación se realiza por segundos, sin franquicia ni establecimiento. Tarificación fuera del bono de acuerdo con las tarifas estándar de ORANGE. Se pueden consultar los países y las zonas a las que pertenecen en [www.orange.es](http://www.orange.es).

15. PUESTO INALÁMBRICO. Para su correcto funcionamiento el número máximo de estaciones bases por sede en un área de 50 metros es 6, con una separación recomendada entre ellas de 1,50 m como mínimo. Cada estación base puede llevar asociados hasta 8 terminales DECT.

16. PUESTO MÓVIL AVANZADO. El Puesto Móvil Avanzado permite al Cliente contar con una extensión corta sobre la que se asocia una línea móvil Love Empresa que se integra en los Servicios CENTRALITA LOVE EMPRESA. Las condiciones de contratación de la línea móvil se rigen por el contrato de móvil del Cliente adjunto al contrato de Servicios Love Empresa, siendo ambos servicios independientes y aplicándose los importes y características que se indican en cada contrato. Cada Puesto Móvil Avanzado cuenta con su tarifa Love Empresa contratada y todas sus características. El Puesto Móvil Avanzado permite al usuario contar con aplicaciones de comunicaciones unificadas que podrá instalar tanto en el móvil como en un PC o una Tablet. Le permitirá manejar escenarios de llamada, con llamada directa desde la línea móvil según plan de precios de la tarifa contratada, VoIp (podrá establecer un tramo de la línea móvil a la centralita sin coste por WIFI o Datos Móviles y otro tarificable de la centralita al destino). También contar con control de presencia, mensajería instantánea, sala de conferencias (audio y vídeo) y manejar funcionalidades de centralita propias de su puesto.

17. PUESTO MÓVIL BÁSICO Este puesto permite al Cliente contar con una extensión corta sobre la que se asocia una línea móvil Love Empresa y permite llamadas sin coste entre extensiones fijas o móviles dentro de la centralita.

18. El servicio de llamadas internacionales a determinados países, que puede consultar en [www.orange.es](http://www.orange.es), está por defecto deshabilitado. Si desea activarlo puede hacerlo a través del servicio de atención al cliente.

19. El Cliente responde del buen uso del Servicio, comprometiéndose expresamente a evitar cualquier tipo de acción que pueda dañar a sistemas, equipos o Servicios accesibles directa o indirectamente a través de ORANGE, incluyendo la congestión intencionada de enlaces o sistemas, todo ello de acuerdo con las normas contenidas en el presente Contrato. ORANGE dispone de un

procedimiento interno que realiza la monitorización de los enlaces de toda la red con el objetivo de garantizar la calidad y adecuar la capacidad requerida por el Cliente, evitando cortes y /o degradaciones del servicio contratado, permitiendo mantener los niveles de calidad comprometidos con el Cliente.

20. El Cliente se compromete a no utilizar los Servicios contratados con ORANGE para lanzar información masiva o indiscriminada a destinatarios con los que el Cliente no tenga una relación o acuerdo previo. El incumplimiento de esta obligación facultará a ORANGE para exigir al Cliente una tarifa extra por usuario de destino. La no aceptación por el Cliente de esta tarifa facultará a ORANGE para resolver el presente Contrato, además de ejercitar cualquier otro derecho que pudiera corresponderle.

21. Para permitir la utilización del Servicio ORANGE comunicará una clave de acceso e identificación al Cliente. Dicha clave pertenece en exclusiva al Cliente, que deberá mantenerla de forma estrictamente confidencial. El Cliente asume por tanto las condiciones de todo tipo de quebrantamientos de la confidencialidad de dicha clave. La clave podrá ser modificada bien mediante solicitud expresa del Cliente o a petición de ORANGE. En este caso se notificará al Cliente la fecha de desactivación de la clave y su sustitución por otra nueva. A partir de esa fecha el Cliente no será responsable del uso que se haga de su antigua clave.

22. ORANGE no se hace responsable del contenido de las informaciones recogidas en los distintos Servicios telemáticos a los cuales el Servicio permite conectarse. ORANGE tampoco se hará responsable de las operaciones que el Cliente realice mediante el Servicio de comunicaciones que se le presta. El Cliente es el único responsable de su forma de realizar las consultas (pues ésta puede ser defectuosa, parcial o errónea) y de las consecuencias directas o indirectas de las decisiones que tome, cualquiera que sea la información suministrada o las operaciones realizadas por el mismo.

23. ORANGE no es responsable de los datos que emiten, reciben, suben o descargan a través de los Servicios contratados por el Cliente y declina toda responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad y corrección de los datos, programas e información de cualquier tipo que circulen por sus redes. El contenido de dicha información es de la exclusiva responsabilidad de los sujetos que la intercambien (remite y destinatario). Únicamente ORANGE se responsabilizará de hacer cumplir las cláusulas indicadas en el ANEXO de CLAUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ASOCIADAS A LOS SERVICIOS CENTRALITA LOVE EMPRESA.

24. El Cliente deberá seguir las normas y términos de utilización de acceso a cualquier red de Servicios a través de ORANGE.

25. El Cliente se obliga al mantenimiento de su soporte informático imprescindible para el acceso a la red.

26. Por el presente acuerdo que forma parte del Contrato Love Empresa de ORANGE suscrito el Cliente mediante la persona facultada al efecto y autorizada para ordenar el pago en virtud de su cargo o poder vigentes, solicita la provisión de los servicios descritos y acepta los términos, precios y condiciones del mismo, así como las condiciones particulares de uso e información del Servicio que figuran al dorso las cuales ha tenido oportunidad de tomar conocimiento previamente a la firma del presente. En todo lo no previsto en las presentes CP, las partes se regirán por las Condiciones Generales de los Servicios de ORANGE.

27. Los precios, promociones y descuentos aplicables a los servicios que el Cliente contrata serán los vigentes en [www.orange.es](http://www.orange.es) en el momento de la contratación de los servicios.

28. COMPROMISOS DE PERMANENCIA (CP): La contratación del servicio CENTRALITA LOVE EMPRESA lleva asociado un CP de 24 meses desde la activación del Servicio (o 12 meses, en el caso de AA.PP.), en concepto de descuentos en costes de instalación y configuración, y en el precio del servicio. En caso de que el Cliente cause baja en el Servicio CENTRALITA LOVE EMPRESA antes del vencimiento del anterior CP por causas no imputables a ORANGE, el Cliente abonará a ORANGE una penalización por incumplimiento de un máximo de 250€, prorrateado en función del tiempo que le reste para cumplir el CP adquirido.

### **CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ASOCIADAS A LOS SERVICIOS CENTRALITA LOVE EMPRESA**

29. ORANGE está comprometida con la seguridad de la información de sus Clientes y dedica recursos, metodología y esfuerzos para mantenerla protegida contra el acceso, modificación o alteración indebidas.

30. Siempre que ORANGE realice tratamiento sobre información de Clientes en cualquier modalidad (acceso, almacenamiento, comunicación, distribución, o gestión de cualquier tipo), adquirirá las siguientes obligaciones:

- Confidencialidad sobre la información, que será asumida tanto por ORANGE como por el Cliente, además de por los subcontratistas en los términos y condiciones que se recojan en el Contrato.
- Obligatoriedad de devolución y destrucción de la información al finalizar la relación contractual salvo acuerdo específico y explícito al respecto o a solicitud y discreción del Cliente. No obstante, de conformidad con lo establecido en el artículo 33.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (de ahora en adelante, LOPDGDD), ORANGE podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente.
- Compromiso de disponer de la dirección y medios necesarios para garantizar que los empleados mantendrán la confidencialidad de la información.

### **CONDICIONES PARTICULARES ASOCIADAS A LOS SERVICIOS VIRTUALIZADOS**

#### 1. Objeto

Las presentes condiciones particulares (CC.PP.) definen los términos y condiciones específicos en virtud de los cuales ORANGE prestará al CLIENTE los Servicios Virtualizados ofrecidos en cada momento por ORANGE (el "Servicio"). Los términos aquí definidos en mayúsculas tendrán el significado a ellos otorgado en las Condiciones Generales, o en su defecto, en las presentes CC.PP. Las presentes CC.PP., conjuntamente con las Condiciones Generales, conformarán el "Contrato" del Servicio.

#### 2. Definición y Alcance del Servicio

El CLIENTE, bien personalmente en su propio nombre o mediante la persona facultada a tal efecto, acepta la contratación de los Servicios aquí recogidos y autoriza a ORANGE para que realice en su

nombre y representación cuantas acciones sean necesarias para la provisión de los Servicios. A tal efecto, el CLIENTE manifiesta conocer que el Servicio requiere que el acceso a Internet sea con FTTH, por lo que es condición esencial para el mantenimiento del Servicio que el CLIENTE tenga contratado cualquiera de las tarifas o servicios compatibles con este Servicio. En consecuencia, la baja del CLIENTE en los servicios compatibles con Servicios Virtualizados implicará necesariamente la baja en el Servicio, pero no a la inversa, de tal forma que la baja en el Servicio no conllevará la baja en el Servicio de base que incluye acceso por fibra.

La contratación de los Servicios puede llevar asociada un compromiso de permanencia en tarifa de doce (12) meses desde la activación de cada Servicio, por lo que en caso de que el CLIENTE cause baja del Contrato antes del vencimiento de dicho plazo, vendrá obligado a abonar una penalización máxima de ochenta euros (80€).

### 3. Servicios

#### A. Seguridad Básica y Avanzada

Mediante la contratación del Servicio, ORANGE pone a disposición del CLIENTE un servicio de seguridad en la nube basado en tecnologías de Juniper, que permite que las comunicaciones de datos entre las distintas ubicaciones del CLIENTE ("Sedes") e Internet, sean privadas y securizadas, gracias al Firewall en la nube.

ORANGE ofrece diversas modalidades de contratación que incluyen distintas funcionalidades, quedando incluidas en el Servicio únicamente aquéllas detalladas en el Contrato ("Funcionalidades").

El CLIENTE comprende y acepta que los servicios de Seguridad Básica y Avanzada consisten en una solución de software de seguridad, por lo que, una vez que el CLIENTE acceda al Servicio de Seguridad utilizando las credenciales de Servicios Virtualizados a él facilitadas por ORANGE, habrá perdido su derecho a desistir del Servicio por haberse la ejecución del mismo. Asimismo, el CLIENTE manifiesta conocer que las funcionalidades de seguridad en las diversas modalidades de contratación pueden ir evolucionando, sin que por ello se entienda que se ha producido una modificación unilateral de contrato.

#### B. Superlan

Mediante la contratación del Servicio, ORANGE pone a disposición del CLIENTE un servicio de red privada virtual (RPV) basado en tecnologías de Juniper, que permite que las comunicaciones de datos entre las distintas ubicaciones del CLIENTE ("Sedes") sean privadas y tunelizadas. Este Servicio requiere de un mínimo de dos (2) sedes del CLIENTE.

ORANGE ofrece diversas modalidades de contratación que incluyen distintas funcionalidades, quedando incluidas en el Servicio únicamente aquéllas detalladas en el Contrato ("Funcionalidades").

#### C. IP Fija

Mediante la contratación del Servicio, ORANGE pone a disposición del CLIENTE un servicio de una o múltiples IP públicas fijas para tráfico entrante, y una IP pública estática para tráfico saliente. Las direcciones IP públicas fijas no serán objeto de modificación durante la vigencia del Servicio, salvo que por razones técnicas no sea posible materialmente su mantenimiento. La IP pública estática se mantendrá invariable mientras no se cambie la modalidad o características del Servicio, ni su

ubicación, o existan razones técnicas justificadas enfocadas a una mejor gestión de la red de ORANGE que afecte a un recurso escaso como es el direccionamiento IP. En caso de cambio de IP pública conforme a lo aquí indicado, se le suministrará al CLIENTE nuevas direcciones IP, sin que ello implique ningún cambio en las condiciones comerciales del servicio adquirido, ni incumplimiento por parte de ORANGE. En cualquier caso, a la finalización del Servicio objeto de las presentes CCPP, las direcciones IP públicas seguirán siendo propiedad de ORANGE. ORANGE realizará las oportunas gestiones de todas las direcciones asignadas al CLIENTE por lo que no podrán ser transferidas a otro proveedor de Servicios de Internet u operador de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, el CLIENTE se compromete a no hacer un uso de las direcciones asignadas no autorizado ni distinto a los fines previstos en el presente Anexo.

#### D. Portal del Cliente Avanzado

Tras la activación de un Servicio Virtualizado, y sujeto al pago de la cuota de servicio aplicable en cada momento, se pondrán a disposición del CLIENTE las credenciales de acceso al Portal de Cliente Avanzado, desde el cual el CLIENTE podrá acceder a la gestión de los diferentes Servicios Virtualizados contratados: Seguridad Básica Seguridad Avanzada, IPs fijas y SUPERLAN. La contratación del Servicio de Portal de Cliente Avanzado se realizará a nivel de cliente, no de sede o ubicación del CLIENTE.

#### 4. Licencia de Uso de Elementos del Servicio

A los efectos de la prestación del Servicio, y sujeto al pago puntual de las tarifas y/o cargos aplicables al Servicio y al cumplimiento de los términos del Contrato, ORANGE otorga al CLIENTE una licencia limitada a la vigencia del Servicio, no exclusiva, revocable, no transferible ni sub-licenciable, sólo en el territorio español, para la utilización del Servicio únicamente para sus fines internos, en los términos y condiciones aquí establecidos, y sólo para su uso conjuntamente con los Servicios o tarifas compatibles de ORANGE.

#### 5. Dispositivos Asociados a Servicios Virtualizados

Para el adecuado funcionamiento del Servicio, ORANGE podrá usar el mismo dispositivo que el CLIENTE esté usando en el servicio de acceso contratado, que gestionará la salida a Internet y la conexión con otras sedes del CLIENTE (el "Dispositivo").

El CLIENTE conoce que el Dispositivo debe puede requerir ser reiniciado periódicamente, ya sea como consecuencia de la instalación de actualizaciones de software o firmware, o como forma para la resolución de incidencias en el mismo o en el Dispositivo, lo que podría traducirse en breves interrupciones del Servicio. En ese sentido, aunque ORANGE realizará sus mejores esfuerzos para que las actualizaciones periódicas se realicen fuera del horario habitual de oficinas, el CLIENTE acepta que la instalación de actualizaciones críticas, de seguridad o asociadas a incidencias podría tener que llevarse a cabo en horario laborable, sin que en este caso ORANGE asuma responsabilidad alguna por dicha causa.

El CLIENTE manifiesta conocer que los Dispositivos utilizados con los Servicios Virtualizados permiten el acceso incluso en remoto a los sistemas del CLIENTE, por lo que deberá adoptar por su cuenta las medidas de seguridad adecuadas para proteger dicho Dispositivo. Asimismo, el CLIENTE acepta que, si bien el Servicio incluye medidas de seguridad, ORANGE no puede garantizar una seguridad absoluta en el acceso a la información contenida en los sistemas del

CLIENTE, pudiendo producirse eventualmente accesos o intrusiones no autorizados por causas ajenas al control de ORANGE respecto de los cuales ORANGE no será responsable en ningún caso.

Cuando la funcionalidad de backup 4G esté incluida en el Servicio, el CLIENTE manifiesta conocer que ésta sólo estará disponible en aquellas áreas donde haya cobertura 4G efectiva (es decir, en el espacio concreto donde se coloque el Dispositivo), no garantizando ORANGE la disponibilidad de dicha funcionalidad en todos los casos.

## 6. Limitaciones del Producto

- Los Servicios Virtualizados requieren que el acceso a internet en la sede sea de FTTH, y en consecuencia, sólo estarán disponibles con las tarifas que en cada momento indique ORANGE.
- El Servicio tiene un límite de 5 sedes por cliente.
- Aunque el CLIENTE solicite varias IPs Fijas públicas, siempre saldrá por una única IP de navegación por sede. En caso de SUPERLAN, esa IP Fija será única para todas las sedes.
- El límite de dispositivos de cliente conectados está en 254 por sede. En el caso de que entre estas sedes, quieran formar una SUPERLAN, el número de dispositivos se limita a 254 para el conjunto de todas las sedes.
- El número de dispositivos a los que se les puede asignar IP Fija Privada es de 44. Y el rango de estas IPs para esta asignación va desde 192.168.1.210 al 192.168.1.254.

## 7. Exclusión de Garantías

A pesar de que los Servicios Virtualizados están dirigidos a cubrir necesidades genéricas de seguridad, éste no garantiza una protección absoluta contra cualquier tipo de ataque de ransomware, malware, denegación de servicio u otros ataques a través de programas o rutinas potencialmente peligrosos, sino únicamente frente a aquéllos que hayan sido previamente identificados por ORANGE y para los cuales ésta ofrezca protección en cada momento, con el alcance propio de un producto generalista. En ningún caso ORANGE otorga ninguna garantía absoluta de resultado, siendo exclusiva responsabilidad del CLIENTE valorar la idoneidad del Servicio para atender sus necesidades específicas, así como la configuración de sus sistemas para garantizar el nivel de protección a que viene obligado legalmente. En ese sentido, el CLIENTE es consciente que, si bien el Servicio cubre ciertas necesidades de seguridad, no constituye en sí mismo una medida suficiente para dar cumplimiento a cualesquiera obligaciones le correspondan al CLIENTE en virtud del Reglamento General de Protección de Datos y normativa de desarrollo, siendo su responsabilidad determinar e implementar aquellas otras medidas resulten apropiadas o convenientes a tal efecto.

Asimismo, ORANGE no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores del Servicio, obligándose únicamente a mantener un servicio de soporte en los términos detallados en su oferta comercial.

## **CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO ORANGE TV BARES PARA HOTELES, RESTAURANTES Y CAFETERÍAS**

El servicio Orange TV Bares conlleva unos costes de instalación y descuentos por un importe de 150 € que serán bonificados por Orange siempre que el Cliente permanezca dado de alta en Orange TV Bares durante un período de seis (6) meses desde la activación del servicio. En caso de incumplimiento de ese CP, Orange repercutirá la parte proporcional de ese importe, prorrateados diariamente en función del tiempo que le reste al Cliente para cumplir el período de permanencia que da lugar a dicha bonificación. En caso de cancelación antes de la activación por causas atribuibles al Cliente, éste deberá abonar los gastos en los que haya incurrido efectivamente Orange hasta ese momento.