

CONDICIÓN LOVE

1) **Que é o Pack Love. Descontos, facturación e incompatibilidades.**

Os Packs Love son unha gama de tarifas, quer para o mercado residencial, quer para o mercado de autónomos e empresas, composta por ofertas paquetizadas que integran un servizo móbil postpago Orange cun bono de datos móbiles, que pode ser por liña ou para compartir entre as liñas móbiles asociadas ao Pack Love contratado, que sexan compatibles coa compartición de datos (no sucesivo, servizo móbil) xunto cun servizo de acceso a Internet fixo+chamadas con liña Orange, mantemento de liña incluído, coa tecnoloxía fixa segundo o cliente contratase (no sucesivo, servizo fixo), e ademais pode incluír outros servizos ou contidos obrigatorios como servizos de televisión. No presente documento, baixo a denominación xenérica de Pack Love referímonos ás diferentes ofertas paquetizadas Love.

O cliente poderá configurar o seu Pack Love, complementando os servizos mínimos incluídos dentro de cada Pack Love con liñas adicionais, incremento da velocidade da fibra ou outros produtos compatibles. Os clientes poderán acceder á información dos Pack Love tanto nas tendas Orange como no URL www.orange.es, así como no noso servizo de Atención ao Cliente.

O prezo final comunicado en cada configuración do Pack Love personalizado que o cliente contrate para cada unha das ofertas supón a suma das cotas mensuais de cada un dos compoñentes que forman parte do Pack Love personalizado, ás cales se lles aplicarán os descontos correspondentes. O servizo de acceso en zonas de cobertura indirecta será obrigatorio para clientes particulares con calquera oferta con liña fixa Orange, localizados en ditas zonas, e cobrarase o suplemento aplicable que corresponda no momento da contratación, excepto no caso de estar promocionado.

*Para clientes autónomos ou empresa, no caso de contratación ou migración a unha modalidade ADSL compatible con fax, datáfonos ou alarmas (unicamente modalidades ADSL Pro+ chamadas, fax directo ou ADSL Pro+ chamadas, fax indirecto), cobrarase o incremento aplicable que corresponda no momento da contratación, excepto no caso de estar promocionado. Ditas ofertas non serán compatibles coa realización de dúas chamadas simultáneas e a súa velocidade de navegación será de ata 20 Mb/1 Mb, en modalidade ADSL Pro+ chamadas fax directo, e de ata 6 Mb/640 Kbps, en modalidade ADSL Pro+ chamadas fax indirecto, en ambas as modalidades con velocidade dependente das características e limitacións técnicas propias do par de cobre.

Se un cliente cun Pack Love contratado desexa cambiar a súa oferta a outro Pack Love, cambiaranlle automaticamente todas as liñas móbiles e fixas, ben como o resto de produtos asociados que correspondan ao seu novo Pack Love, e, no caso de que este inclúa como parte esencial do Pack outros produtos e servizos inherentes e obrigatorios (aínda que non sexan de fixo ou móbil) como liñas adicionais, servizos audiovisuais, etc., estes quedarán igualmente dados de alta.

O cliente recibirá unha factura unificada sempre que sexa posible, e pode, en casos excepcionais, recibir dúas facturas: unha para a parte móbil e outra para a fixa.

Para poder contratar calquera Pack Love, deberá coincidir en todo momento o titular de todos os servizos incluídos dentro do Pack Love contratado, así como o asinante do presente formulario (mesmo NIF). Adicionalmente, un mesmo cliente non poderá ter contratado á vez baixo o mesmo NIF máis dun Pack Love. Os Packs Love son incompatibles con calquera outro desconto ou promoción de Orange que o cliente puidese estar usando ou que existisen para non clientes da oferta paquetizada, salvo que Orange estableza expresamente o contrario.

2) Compromisos de permanencia (CP)

Se contratas calquera Pack Love (sen dispositivo asociado ou con dispositivo de pago único sen prezo en promoción) ou unha liña adicional de só datos con Router wifi, ao levar un desconto do que te vas beneficiar, ese Pack Love e/ou liña adicional de só datos leva asociado un Compromiso de Permanencia de 12 meses, tanto no servizo móbil postpago como no acceso a internet fixo no caso do Pack Love.

Se o cliente contrata un Pack Love pero xa fose cliente de Orange e tivese en vigor un CP no acceso a internet ou un CP en móbil, estes compromisos quedarán substituídos polos CP aplicables ao Pack Love arriba descrito, empezando polo tanto a contar un novo compromiso en función da oferta contratada en acceso a internet e na tarifa móbil.

Isto non será de aplicación na parte móbil no caso de que o Cliente teña contratada unha tarifa móbil cun CP en tarifa que nese momento supere os 12 meses e desexe contratar un Pack Love (sen adquisición de dispositivo) de maior cota mensual que a tarifa móbil actual do cliente. Nese caso manterase até o seu cumprimento o CP móbil que tiña antes do cambio ao Pack Love. Tampouco será de aplicación no caso de cambios dun Pack Love a outro Pack Love dentro do mesmo segmento xa sexa de residencial ou de empresas (sempre que non veñan asociados a unha adquisición de dispositivo), en cuxo caso se manterá o compromiso de permanencia que lle reste por cumprir da tarifa orixe.

Se contratas un Pack Love e á vez adquires un dispositivo de venda a prazos ou a prezo promocional, xa sexa asociado á liña móbil principal ou unha liña móbil adicional, adquires un compromiso de permanencia de 24 meses, tanto no acceso a Internet fixo como na tarifa móbil asociada á adquisición do dispositivo. O pagamento anticipado das cotas mensuais restantes para aboar o prezo completo do dispositivo non eximirá o cliente do cumprimento do CP adquirido.

O prazo dos compromisos de permanencia empezará a contar polo tanto para cada un dos servizos que compoñen a oferta paquetizada desde a data de activación dos distintos servizos do Pack Love en cada un deles.

No caso de que o Cliente compre un segundo dispositivo de venda a prazos ou con pago único a prezo en promoción antes de ter cumprido o CP pola adquisición do seu anterior dispositivo móbil, o CP que será de aplicación será o asociado ao segundo dispositivo móbil adquirido.

No caso de compra polo Cliente dun segundo Dispositivo con pago único (sen prezo en promoción) antes de cumprido un CP adquirido previamente polo Cliente, manterase o CP que tivese en vigor o cliente nese momento.

Se non cumpres cos CP indicados, e independentemente de que sexas cliente de calquera modalidade de Pack Love, deberás aboar os seguintes cargos prorrateados en función do tempo que reste ata finalizar o compromiso de permanencia adquirido:

- a).- Incumplimento do CP de 12 meses. O cliente aboará a Orange un máximo de 80€.
- b).- Incumplimento do CP de 24 meses. O Cliente aboará a Orange un máximo de 100€.

Orange aplicarlle estes cargos cando incumpra algún dos CP adquiridos no seu Pack Love, xa sexa na parte móbil, na parte do servizo fixo ou en ambas as dúas. Se o incumplimento fose só nun dos compromisos, aplicarase nese momento o cargo correspondente a dito incumplimento e, se posteriormente incumpre outro ou outros, cobraránselle adicionalmente os cargos polos incumplimentos que correspondan.

3) Packs Love Rotos

Os descontos asociados aos Packs Love só se aplicarán unha vez que se activen todos os servizos que compoñen o Pack Love contratado. No caso de que algún dos servizos que compoñen o Pack Love correspondente non estivese activo por calquera motivo, non serán de aplicación os descontos e beneficios asociados aos Packs Love e aplicaranse as condicións establecidas na presente cláusula:

3.1. Packs Love Rotos por problemas na activación dos Packs Love. No suposto de que, por causas non imputables ao cliente, non fose posible que Orange activase algún dos servizos que compoñen o Pack Love contratado, farase o seguinte:

- a) Se se trata dunha nova alta tanto no servizo fixo coma no móbil e non é posible activar algún dos servizos, salvo que o cliente solicite a baixa de todos os servizos (sen que neste caso lle sexa de aplicación ningunha penalización), ou salvo que o cliente solicite a aplicación de algunha tarifa concreta, Orange aplicarlle a tarifa só fixo ou só móbil vixente nese momento coas características comerciais máis similares ás que tiña coa oferta converxente. O cliente recibirá unha comunicación previa ao respecto e unha SMS cando se aplique o cambio.
- b) Se xa era cliente de fixo ou de móbil e non fose posible activar o outro servizo que compón o Pack Love, o cliente continuará co servizo só fixo ou só móbil que xa tivese contratado nas condicións previas, salvo que tivese unha tarifa xa descatalogada, en cuxo caso Orange o reposicionará nunha nova tarifa só fixo ou só móbil coas características comerciais máis similares ás cales tivese coa oferta converxente.
- c) Non obstante, se o cliente accedeu a dispositivos cuns descontos específicos por contratar un Pack Love e o Pack se rompe, o cliente terá un prazo máximo dun mes para ben quedar co dispositivo aboando nese caso o prezo correspondente en función da tarifa que manteña contratada, ou ben devolver o dispositivo, en bo estado.

Se fose o cliente o que, mentres se prestan os servizos asociados ao seu Pack Converxente, solicita unha cancelación parcial da parte fixa ou móbil do Pack Converxente, aplicaráselle, de ser o caso, os gastos de cancelación que correspondan e reposicionarase nun servizo de só fixo ou só móbil na tarifa e características comerciais máis similares ás que tiña coa oferta converxente.

3.2. Packs Love Rotos ao solicitar o cliente a baixa ou portabilidade dalgún dos servizos que o compoñen. Cando a unha persoa que xa é cliente dun Pack Converxente Love, que non queira a baixa total, unicamente solicite unha baixa parcial dos servizos que compoñen o Pack Love contratado, aplicaráselle os CP que correspondan segundo o indicado no apartado 2 destas condicións e ademais:

- a) no caso de baixa da liña móbil principal asociada ao Pack Love non tendo o cliente outra liña Love adicional (que poida converterse en liña principal do Pack Love) Orange reposicionará o dito cliente nun servizo de só fixo coa tarifa e características comerciais máis similares ás cales tivo coa oferta converxente.
- b) no caso de baixa da liña móbil principal asociada ao Pack Love tendo o cliente unha liña adicional Love (que poida converterse en liña principal do Pack Love), considerarase a nova liña principal segundo o criterio definido no apartado 4).
- c) no caso de baixa no acceso a Internet mantendo a liña móbil, o cliente permanecerá dado de alta no servizo móbil e Orange reposicionaráo nun servizo só de móbil coa tarifa e características comerciais máis similares ás que tiña coa oferta converxente.
- d) Nos casos de Packs Love que inclúan como parte do Pack outros produtos e servizos inherentes e obrigatorios (aínda que non sexan de fixo ou móbil) como liñas adicionais, servizos audiovisuais, etc. ou deban contratarse cunha tecnoloxía concreta, o cliente coñece e acepta que, se se dá de baixa destes ou cambia de tecnoloxía, Orange reposicionaráo a outra oferta que non inclúa os

produtos, servizos ou tecnoloxía que o cliente deu de baixa, e con características comerciais similares ás cales tivese contratado e sen que se apliquen os descontos asociados ao Pack Love que orixinalmente contratou.

En todos os casos anteriores, Orange informará de todo isto o cliente mediante SMS, correo ou outros medios acordados entre as partes, e o cliente pode solicitar a aplicación doutras tarifas que crea máis convenientes ou a baixa parcial ou total do servizo, sen prexuízo dos cargos que, de ser o caso, lle correspondan por mor dos incumprimentos dos compromisos de permanencia adquiridos.

4) Liñas adicionais.

Nos Packs Love, poderás contratar até un máximo de 5 liñas móbiles (1 liña móbil principal e 4 liñas móbiles adicionais asociadas) agás no caso de autónomos ou empresas que non terán límite na contratación de liñas adicionais móbiles. Os clientes poderán ademais contratar ata un número máximo de 5 liñas fixas (1 liña fixa principal e 4 liñas fixas adicionais). Ás liñas adicionais, que incluírán fibra e voz ao prezo oficial determinado en cada momento (promocionado si mantense o Pack Love principal), poderanllas engadir outros servizos adicionais como Orange TV) en función da dispoñibilidade comercial dos mesmos e ao prezo vigente no momento do seu contratación.

(i) Unha liña adicional co seu prezo e características asociada a un Pack Love só se manterá se se conservan todos os compoñentes incluídos no Pack Love contratado.

(ii) Se o cliente rompese o Pack Love principal, pero mantivese unha liña móbil adicional que sexa compatible para pasar a ser unha liña principal do Pack (non serán compatibles determinadas liñas como, por exemplo, as liñas móbiles só de datos); esta pasará a ser a liña principal do Pack Love, cos minutos e datos correspondentes á liña principal do Pack Love contratado.

(iii) No caso de que só quedasen a liña fixa Love e liña/s adicionais/s móbil/es básicas ou só de datos, Orange informarlle das tarifas móbiles máis similares á tarifa Love que tivese contratada para que poda decidir que tarifa desexa. No caso de que o cliente non decidise cambiar as tarifas contratadas, manterá as tarifas Love sen a aplicación dos correspondentes descontos.

Orange informará de todo isto ao cliente mediante SMS, correo ou outros medios que as partes acordén. No caso de que a liña ou liñas dadas de baixa teñan compromisos de permanencia en vigor, serán de aplicación os cargos por incumprimento dos correspondentes compromisos de permanencia segundo o xa descrito neste documento, e as consecuencias arriba indicadas para as baixas nos Servizos que compoñen o Pack Love. No caso de que non se manteña o pack Love porque falte algún dos servizos que a compoñen, seranlle de aplicación as tarifas indicadas no apartado 3 precedente

CONDICIÓNS DO PROCESO DE SOLICITUDE DE PORTABILIDADE MÓBIL

A entrega da solicitude de portabilidade móbil, asinada polo aboador (prepagamento ou contrato) a ORANGE ESPAGNE, S. A. U. (no sucesivo, Orange), provocará o inicio do proceso de cambio de operador. A entrega da solicitude poderá producirse en calquera dos puntos de venda autorizados por Orange ou naqueles que esta designe. Unha vez asinada e entregada a solicitude de portabilidade, o aboador asume as seguintes cláusulas:

- O aboador solicita a alta do servizo en Orange e comunica o seu desexo simultáneo de causar baixa no operador que lle fornece actualmente o servizo, e conserva a súa numeración telefónica móbil.
- O aboador acepta a posible interrupción do servizo nalgún momento dentro do período entre as 2:00 e as 6:00 horas do día que aplique o cambio de operador, para permitir realizar as actuacións necesarias polos operadores.
- Desde o momento en que o aboador entregue a solicitude asinada de portabilidade, o cambio de operador deberá tramitarse no prazo de 1 día hábil desde a entrega, e levarase a cabo o cambio de operador na madrugada do día seguinte, sempre que o aboador non solicite voluntariamente unha

data posterior para a execución da portabilidade, e sempre que a súa solicitude non fose denegada polo operador actual por cumprirse algunha das causas admitidas nas especificacións da portabilidade vixentes.

- Orange deberá informar o aboado cando a súa solicitude fose denegada e indicarlle a causa de denegación. Para as solicitudes aceptadas, o aboado poderá solicitarlle gratuitamente a Orange información sobre a súa solicitude e o día en que se realizará o cambio efectivo de operador. A partir dese momento, o aboado poderá facer e recibir chamadas con Orange e co mesmo número telefónico, unha vez que introduza no terminal móbil a tarxeta SIM proporcionada por Orange. No caso de reclamación, o aboado deberá dirixirse ao departamento ou servizo especializado de atención ao cliente do operador que causase a reclamación, no prazo dun mes desde o momento en que se teña coñecemento do feito que a motive.

Cando o aboado presente a reclamación, o operador estará obrigado a facilitarlle o número de referencia dado á reclamación do usuario. Se, no prazo dun mes, o usuario non recibise resposta satisfactoria do operador, poderá dirixir a súa reclamación polas seguintes vías, de acordo coa normativa propia a cada organismo:

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y Agenda Digital (SESIADETSI) - Teléfono de consulta: 901 336 699; páxina web: www.usuariosteleco.es
- Xuntas arbitrais de consumo, directamente ou a través dunha asociación de consumidores. Orange infórmao de que está adherida, para o servizo de telefonía móbil, á arbitrase de consumo das comunidades autónomas baixo o distintivo oficial 270 do Instituto Nacional de Consumo, polo que, en caso de que o aboado desexe presentar a correspondente reclamación, poderá facelo a través das xuntas arbitrais de consumo autonómicas.

O cliente ten dereito a cancelar a súa solicitude de portabilidade sen custo nin ningunha penalización, pódose en contacto con Orange en días laborables segundo o calendario da cidade de Madrid ata as 14:00 horas do día hábil anterior á execución da portabilidade no caso de móbil e ata unha hora determinada do día anterior á execución da portabilidade, no caso de numeración fixa. O cliente deberá facilitar a Orange os seguintes datos: nome e apelidos ou razón social, datos e escrituras do apoderado (en caso de clientes empresa), NIF, domicilio, liña(s) sobre as que solicita a cancelación da portabilidade, teléfono móbil e enderezo electrónico de contacto (este último é opcional). Nos casos en que falte algún dato, non sexa correcto, o titular da liña non se corresponda co que solicita a cancelación ou non fose posible verificar a identidade do solicitante, non se poderá tramitar a cancelación ata que se emenden os erros detectados. Se a solicitude de cancelación é correcta, será tramitada por Orange. Orange indicará ademais un número de referencia identificativa (onde constará a hora e data da solicitude) e, se o cliente o desexa, forneceráselle mediante impreso dun xustificante, SMS ou correo electrónico.

O cliente poderá solicitar a cancelación: a) acudindo ao seu punto de venda Orange (en horario comercial habitual); b) a través de www.orange.es en horario de 9:00 a 20:00 de luns a venres; e c) a través dunha única chamada ao servizo de atención telefónica no número 900901332 de luns e venres.

Para solicitudes de cancelación, tanto no punto de venda como na web, o cliente deberá encher un formulario e, verificados os datos, Orange porase en contacto telefonicamente co cliente para finalizar a tramitación da cancelación.

En calquera das tres canles indicadas, a cancelación terá lugar no mesmo día en que achegase a información solicitada, salvo que por motivos técnicos ou por se concluír a tramitación da solicitude fóra do horario da Entidade de Referencia, se debese realizar no seguinte día hábil.

Se o cliente non puidese conseguir cancelar a súa portabilidade malia solicitala dentro do prazo regulado, poderá reclamar ao seu anterior operador a portabilidade de retorno, sen que o anterior operador (operador doador) lle poida reclamar ningún tipo de penalización.