

## CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE TELEFONÍA

Versión de fecha 28/07/2011

### DEFINICIONES

**ADSL:** Tecnología que permite la utilización de la red telefónica para acceder a la red Internet de alta velocidad.

**Cliente:** Persona física o jurídica, domiciliada en un Estado miembro de la Unión Europea o en Suiza, firmante de las condiciones contractuales generales y particulares de OVH HISPANO para cualquier servicio al que se haya abonado con la sociedad OVH HISPANO.

**Contrato:** El contrato está formado por el bono de pedido electrónico cumplimentado por el Cliente a través de la interfaz de OVH HISPANO, por las presentes condiciones generales y eventualmente por condiciones particulares.

**CMT:** Comisión del Mercado de Telecomunicaciones.

**Depósito de garantía:** Cantidad abonada por el Cliente a OVH HISPANO a modo de garantía como contrapartida por el aumento de su límite de consumo fuera de la tarifa plana o por segundo; o como contrapartida por el suministro del material elegido por el Cliente en el marco de una oferta plug and phone (enchufar y llamar).

**Tarifa plana:** Servicio al que se haya abonado el Cliente con la sociedad OVH HISPANO correspondiente a una oferta de telefonía determinada cuyas características técnicas son susceptibles de variar según la oferta elegida.

**Gastos de puesta en servicio:** Gastos facturados al Cliente por OVH HISPANO en el momento de la conexión de un número de teléfono a una cuenta de facturación y correspondientes a los gastos de enrutamiento efectuados por OVH HISPANO para el número seleccionado por el Cliente.

**Grupo:** Conjunto de las líneas por segundo o tarifa plana que el Cliente decide agrupar. Se realizará una factura común de las líneas agregadas a este grupo. El depósito de garantía tal como se define en el CLÁUSULA 13 del presente también es común al conjunto de las líneas así agrupadas.

**Identificador de Cliente:** Cuenta de Cliente para cualquier servicio al que se haya abonado con OVH HISPANO y que permite el acceso a la interfaz de gestión.

**Interfaz de gestión:** Espacio "Manager" ("Gestor") al que el Cliente puede acceder en el sitio OVH HISPANO tras la identificación mediante la introducción de su identificador de cliente y contraseña correspondiente.

**IP Centrex:** Tecnología que permite la externalización de una Central telefónica electrónica directamente en la red Internet.

**MGCP:** Protocolo de telefonía sobre IP utilizado por OVH HISPANO. Este protocolo es de tipo

*cliente-servidor, lo que significa que el servidor alojado por OVH HISPANO controla y gestiona los teléfonos instalados en los clientes. Este protocolo es la base de los servicios de IP Centrex.*

**Número Alias:** *Número suplementario al que se haya abonado el Cliente que le permite garantizar la redirección automática de las llamadas hacia otro número previamente atribuido por OVH HISPANO al realizar el abono a una tarifa plana.*

**Portabilidad:** *Operación que permite al Cliente conservar su número de teléfono atribuido anteriormente por otro operador de telecomunicaciones, al realizar el abono a un servicio de telefonía con OVH HISPANO.*

**Contestador:** *Servicio de mensajería telefónica.*

**S.I.P.:** *Protocolo de Inicio de Sesión, o software SIP. Es un protocolo de voz sobre IP de tipo de igual a igual. El SIP también soporta servicios de videotelefonía.*

**Servicio:** *Designa el conjunto de los servicios proporcionados por OVH HISPANO conforme a los contratos suscritos por el Cliente.*

**Sitio OVH HISPANO:** *Sitio web de la sociedad OVH HISPANO accesible desde la red Internet en la dirección <http://www.ovh.es> a partir de un acceso a Internet.*

**Fax:** *El número OVH HISPANO puede utilizarse como terminal de recepción de faxes, éstos se convierten al formato pdf y se envían por correo electrónico al Cliente directamente a la dirección electrónica que éste haya facilitado previamente.*

**Voip:** *Técnica también denominada “voz sobre IP” utilizada para transportar la voz a través de los paquetes IP estándar.*

## **CLÁUSULA 1:** OBJETO

Las presentes condiciones específicas tienen como objeto definir las condiciones técnicas y económicas de las ofertas de telefonía de la sociedad OVH HISPANO. El Cliente subordina toda utilización del Servicio al respeto de las presentes condiciones contractuales.

## **CLÁUSULA 2:** SUMINISTRO DEL SERVICIO

### 2.1: Descripción del Servicio

El Servicio consiste en el enrutamiento de las comunicaciones telefónicas, locales, nacionales o internacionales, desde o hacia un servicio de telefonía OVH HISPANO.

La utilización del Servicio está sometida previamente a la creación de un Identificador de Cliente.

El Servicio puede asimismo utilizarse para funciones complementarias, tales como la recepción de faxes, servicio de contestador, etc., a elección del Cliente.

El Servicio permite emitir llamadas con destino a una lista preestablecida de países. OVH HISPANO se reserva la posibilidad de modificar la totalidad o parte de esta lista para añadir nuevos destinos. En el caso de suspensión de un destino, OVH HISPANO informará de ello a sus clientes mediante una comunicación en el sitio <http://www.ovh.es> y/o mediante el envío de un correo en la dirección facilitada por el Cliente en el momento de la creación de su Identificador de Cliente.

El Cliente elige la oferta más adaptada a sus necesidades entre la lista de ofertas propuestas por OVH HISPANO.

El cuadro de tarifas para el conjunto de los destinos accesibles desde la red OVH HISPANO puede consultarse desde el sitio de OVH HISPANO.

El Servicio proporciona acceso a las llamadas de emergencia. Las informaciones del titular del servicio se transmiten por tanto a los servicios de emergencia así como la dirección de facturación facilitada para permitir la geolocalización de la llamada.

No obstante, OVH HISPANO recuerda que la llamada será transmitida al centro de llamadas competente en la zona geográfica correspondiente a la dirección indicada por el Cliente en su interfaz de gestión.

Las llamadas con destino a números de OVH HISPANO están sujetas sólo al cuadro de tarifas del operador de la persona que realiza la llamada.

### 2.2 Número de teléfono

El Cliente puede elegir uno o varios números de teléfono para utilizar el Servicio.

Los números de teléfono españoles quedan exclusivamente reservados para los usuarios que residan en España peninsular según documentos justificativos.

Conforme a la normativa, este número no puede ni cederse, ni venderse, ni ser objeto de un derecho de propiedad intelectual.

Este número no puede considerarse como definitivamente atribuido al Cliente, pudiendo OVH HISPANO verse obligado a modificar el número como consecuencia de una decisión dictada por la CMT en el marco de la gestión del plan de numeración.

El Cliente puede perder su número de teléfono en los siguientes casos: traslado fuera de la zona...

Al realizar llamadas salientes, el número del Cliente se muestra por defecto en el terminal destinatario de la llamada.

El Cliente tiene la posibilidad de impedir que se muestre su número de teléfono al realizar las llamadas salientes.

El Cliente puede elegir desde su interfaz de gestión la función que desee agregar a sus números de teléfono.

Un número puede utilizarse para los siguientes fines:

- La realización de llamadas telefónicas entrantes / salientes;
- Contestador telefónico: los mensajes de voz se convierten en este caso al formato wmv y se transmiten al Cliente por correo electrónico directamente a su dirección electrónica previamente facilitada;
- Fax: el número es en este caso un terminal de recepción de faxes, éstos se convierten al formato pdf y se envían por correo electrónico al Cliente directamente a su dirección electrónica previamente facilitada.

El Cliente, si lo desea, puede abonarse a un número Alias que podrá agregar a una línea ya activada a condición del pago de los gastos de puesta en servicio y de una tasa mensual.

### **CLÁUSULA 3: CONDICIONES DE ACCESO**

Con anterioridad al abono al Servicio, le corresponde al Cliente verificar que dispone concretamente de los medios técnicos que permiten la utilización normal del Servicio. Dichos medios consisten en una conexión ADSL.

#### Recomendaciones de OVH HISPANO

- OVH HISPANO recomienda una conexión de tipo adsl que disponga como mínimo de una capacidad de 512 kbits/s en recepción y de 128 kbits/s en emisión que permita efectuar cinco llamadas simultáneas.

- Le corresponde al Cliente tomar las medidas para favorecer el tráfico de voz, con objeto de limitar los riesgos de alteración de la calidad del servicio de telefonía durante la utilización de su conexión, concretamente, para navegar en Internet, consulta de sitios, descarga de archivos, etc. El Cliente debe procurar no utilizar aplicaciones que necesiten un gran consumo de ancho de banda tales como descargas, programas de software, Peer-to-Peer, etc.

#### **CLÁUSULA 4: MODALIDADES DE ABONO**

Para abonarse al Servicio, el Cliente deberá conectarse al sitio <http://www.ovh.es> en el apartado telefonía.

El Cliente debe entonces crear una cuenta de cliente al realizar el pedido o conectarse a partir de su cuenta ya existente. El Cliente debe garantizar que las informaciones facilitadas son exactas.

Para cualquier abono a un servicio de telefonía, OVH HISPANO solicita al Cliente que envíe por vía postal una lista de documentos justificativos de su identidad, de su lugar de residencia y de su domiciliación bancaria que permitan la apertura de su línea. Si no se reciben estos documentos, el servicio se limitará estrictamente a la recepción de llamadas y a las llamadas emitidas hacia la red OVH HISPANO.

#### **CLÁUSULA 5: OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El Cliente se compromete a disponer de la facultad, de la autoridad y de la capacidad necesarias para la conclusión y la ejecución de las obligaciones previstas en el presente Contrato.

El Cliente se compromete a comunicar y a justificar a OVH HISPANO sus datos de contacto, lugar de residencia y datos bancarios exactos así como a proceder a su actualización regularmente.

Le corresponde al Cliente transmitir informaciones válidas que permitan su identificación.

Se compromete a comunicar los documentos actualizados en cuanto sea necesario (traslado, cambio de domiciliación bancaria...).

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio conforme a las disposiciones legales en vigor.

El Cliente es el único responsable de las llamadas efectuadas desde el Servicio. Cualquier llamada realizada desde el Servicio le será facturada conforme a la oferta a la que se haya abonado.

El Cliente reconoce que OVH HISPANO puede verse obligada a transmitirle recomendaciones técnicas con vistas a mejorar la calidad del servicio y/o su seguridad y se compromete, al respecto, a conectarse regularmente a su interfaz de gestión así como a su servicio de mensajería electrónica.

El Cliente reconoce que OVH HISPANO puede verse obligada, con el fin de mejorar la calidad del Servicio, a efectuar intervenciones técnicas en sus infraestructuras susceptibles de alterar el correcto funcionamiento del Servicio o de suspenderlo durante un tiempo limitado. OVH HISPANO se limitará a comunicar previamente a través del conjunto de los medios de comunicación de los que dispone, el tipo de interrupción del Servicio así como la duración estimada del corte del Servicio.

El Cliente se compromete a utilizar equipos de telecomunicación conformes a la normativa en vigor, y a utilizar el Servicio conforme a las disposiciones del presente Contrato.

El Cliente se compromete concretamente a no utilizar el Servicio para tentativas de estafas

telefónicas, métodos de prospección abusiva sin consentimiento previo o para cualquier utilización que atente contra el orden público o las buenas costumbres y a verificar la conformidad y la legalidad de la utilización del Servicio en el país de recepción del Servicio.

La utilización de robots de cualquier tipo está estrictamente prohibida y conllevará la suspensión inmediata y sin preaviso del Servicio al que se haya abonado el Cliente.

El Cliente, en calidad de consumidor, se compromete a utilizar el Servicio de manera responsable en el sentido de las disposiciones del Código Civil y de la jurisprudencia actual. Cualquier consumo manifiestamente abusivo del Servicio conllevará la posibilidad de que OVH HISPANO limite o suspenda la totalidad o parte del Servicio.

En caso de utilización considerada como abusiva, OVH HISPANO se reserva el derecho de suspender el Servicio del Cliente. En la medida de lo posible, OVH HISPANO le advertirá que la utilización del Servicio constituye una utilización no conforme o manifiestamente abusiva. OVH HISPANO informará al Cliente de la situación y le invitará, dado el caso, a verificar la adecuación de la oferta a la que esté abonado con sus necesidades.

De manera general, cualquier utilización no conforme al presente Contrato conllevará la posibilidad de que OVH HISPANO suspenda el Servicio.

Se le prohíbe al Cliente cualquier operación de “spoofing” que consiste en transmitir otro número de teléfono como número del que llama en lugar del número de teléfono verdadero utilizado para realizar la comunicación.

El Cliente reconoce el derecho de OVH HISPANO a limitar la totalidad o parte del Servicio cuando éste no respete las presentes condiciones particulares, o haya llegado al montante máximo de reserva de comunicaciones tal como se describe en el CLÁUSULA 13.

El Cliente se compromete a tomar todas las medidas necesarias para la no divulgación o utilización ilícita de su contraseña remitida confidencialmente por OVH HISPANO y que permite el acceso a su interfaz de gestión.

## **CLÁUSULA 6: RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

El Cliente asumirá de manera exclusiva las consecuencias del defecto de funcionamiento del Servicio como consecuencia de cualquier utilización, por los miembros de su personal o por cualquier persona a la que el Cliente haya dado acceso al Servicio. Asimismo, el Cliente asume de manera exclusiva las consecuencias de la pérdida o el robo de la o las contraseñas transmitidas por OVH HISPANO en el marco del Servicio, existiendo una presunción de utilización de la misma por parte del Cliente.

El Cliente es responsable de cualquier modificación aportada a la configuración definida por OVH HISPANO así como de las consecuencias eventuales de ésta.

Le corresponde al Cliente notificar a OVH HISPANO cualquier incidente técnico que aparezca durante la utilización del Servicio conforme a las disposiciones del CLÁUSULA 10 del presente Contrato.

El uso del Servicio implica la utilización de programas de software protegido por los derechos de propiedad intelectual de OVH HISPANO.

### **CLAUSULA 7: OBLIGACIONES DE OVH HISPANO**

Las obligaciones suscritas por OVH HISPANO son obligaciones de medios.

OVH HISPANO se compromete a poner en práctica los medios técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio, aunque no puede ser responsable de las prestaciones que dependan de otros operadores.

El Cliente reconoce ser consciente de la intervención de otros operadores en el enrutamiento de las llamadas.

### **CLÁUSULA 8: RESPONSABILIDAD DE OVH HISPANO**

La responsabilidad de OVH HISPANO no podrá reclamarse en caso de:

- ✓ responsabilidad, negligencia, omisión o falta del Cliente, incumpliendo los consejos dados por OVH HISPANO,
- ✓ hecho imprevisible e insuperable de un tercero respecto al contrato,
- ✓ suceso o incidente independiente de la voluntad de OVH HISPANO,
- ✓ deterioro de la aplicación,
- ✓ utilización incorrecta de los terminales por el Cliente o por sus encargados,
- ✓ intervención de un tercero no autorizado por el Cliente,
- ✓ dificultad correspondiente al proveedor de acceso a Internet del Cliente o a las relaciones contractuales entre el Cliente y dicho proveedor,
- ✓ enrutamiento de la comunicación ligada a otros operadores de telecomunicaciones,
- ✓ perturbaciones meteorológicas.

OVH HISPANO no tendrá responsabilidad en razón de la naturaleza o el contenido de los mensajes o de las informaciones enrutadas por la red, o de cualquier intervención de tercero, o incluso de cualquier suceso relativo a la no conformidad de la instalación eléctrica del cliente, del cableado o de la red wifi.

OVH HISPANO no garantiza que el Servicio funcione sin ninguna discontinuidad. En caso de falta del Servicio, OVH HISPANO notificará al Cliente la falta en cuestión, informándole de su naturaleza y realizará todos los esfuerzos para remediar esta falta.

Las reparaciones que deba realizar OVH HISPANO en caso de falta del Servicio como resultado de una responsabilidad establecida en su contra corresponderán al perjuicio directo, personal y determinado relacionado con la falta en cuestión, excluyendo expresamente cualquier daño indirecto.

Debido a la gran tecnicidad de la conversión de los mensajes de contestador al formato electrónico y de su transmisión por correo electrónico, OVH HISPANO sólo está sujeto a una obligación de

medios en lo relativo al enrutamiento de los mensajes al buzón de mensajería del Cliente.

En ningún caso, en presencia de un Cliente profesional, excluyendo a aquellos susceptibles de ser considerados como consumidores en el sentido de la legislación vigente en materia de Defensa de los Consumidores y Usuarios, podrá considerarse a OVH HISPANO responsable de los perjuicios indirectos, es decir, los que no sean resultado directa y exclusivamente de la falta parcial o total del Servicio proporcionado por OVH HISPANO, tales como perjuicio comercial, pérdida de pedidos, daño a la imagen de marca, cualquier problema comercial, pérdida de beneficios o de Clientes (por ejemplo, divulgación inoportuna de información confidencial que les concierna debido a defecto o piratería del sistema), para los que el Cliente será su propio asegurador o podrá contratar los seguros apropiados.

Cualquier acción dirigida contra el Cliente por un tercero constituye un perjuicio indirecto y por consiguiente, no genera derecho de reparación. En todo caso, el montante de los daños y perjuicios que pudieran cargarse a OVH HISPANO, si fuera responsable, se limitará al montante de las cantidades efectivamente abonadas por el Cliente a OVH HISPANO para el periodo considerado o facturadas al Cliente por OVH HISPANO o al montante de las cantidades correspondiente al precio de la prestación, para la parte del Servicio para la que la se ha achacado responsabilidad a OVH HISPANO. Se tomará en consideración el montante más pequeño de estas cantidades.

Por motivos ligados a la seguridad de las redes y a la calidad de los servicios, OVH HISPANO informa al Cliente que podrá comprobar el buen funcionamiento de las líneas y de las llamadas entrantes y salientes. En todo caso, si fueran necesarias estas comprobaciones técnicas, OVH HISPANO se compromete a respetar del derecho a la privacidad de las personas afectadas, no accediendo, bajo ningún concepto, al contenido de las llamadas.

## **CLÁUSULA 9: FUERZA MAYOR**

OVH HISPANO no será responsable de cualquier caso de Fuerza Mayor tal como reconoce la jurisprudencia, y concretamente:

Si la ejecución del contrato, o de cualquier obligación que incumba a OVH HISPANO respecto al presente, se encontrara impedida, limitada o perturbada debido a incendio, explosión, falta de redes de transmisión, destrucción de las instalaciones, epidemia, terremoto, inundación, avería eléctrica, guerra, embargo, ley, conminación, demanda o exigencia de cualquier gobierno, huelga, boicot, u otra circunstancia fuera del control razonable de OVH HISPANO. En estos casos, OVH HISPANO, a condición de una rápida notificación al Cliente, será dispensada de la ejecución de sus obligaciones dentro de los límites de este impedimento, limitación o perturbación, y el Cliente será asimismo dispensado de la ejecución de sus obligaciones en la medida en que las obligaciones de esta parte sean relativas a la ejecución así impedida, limitada o perturbada, a condición de que la parte así afectada realice sus mayores esfuerzos para evitar o paliar dichas causas de inejecución y que las dos partes procedan con prontitud en cuanto dichas causas hayan cesado o se hayan eliminado.

La parte afectada por un Caso de Fuerza Mayor deberá informar regularmente a la otra parte por correo electrónico de las previsiones de eliminación o de restablecimiento de este Caso de Fuerza Mayor.

Si los efectos de un Caso de Fuerza Mayor tuvieran una duración superior a 30 días, el contrato podrá rescindirse de pleno derecho a demanda de una u otra parte, sin derecho a indemnización de parte conforme a la CLÁUSULA 16-1.

## **CLÁUSULA 10: GUÍA TELEFÓNICA**

Conforme a las disposiciones legales en vigor, OVH HISPANO es responsable de poner a disposición de la CMT, las informaciones relativas a los usuarios del Servicio.

Le corresponde al Cliente editar a través de su interfaz de gestión las informaciones que desee que se publiquen en los servicios de guía telefónica.

El Cliente puede no obstante oponerse a través de su interfaz de gestión, a que sus informaciones personales (números de teléfono + datos de contacto) sean publicados por estas sociedades.

Estas informaciones serán utilizadas, conforme a la ley, para determinar el enrutamiento de las llamadas de emergencia hacia el centro de llamadas más próximo.

## **CLÁUSULA 11: ASISTENCIA**

OVH HISPANO pone a disposición del Cliente un soporte técnico:

- en el sitio web <http://www.ovh.es/espacioclientes/soporte/>
- o por teléfono en los números de teléfono indicados en la página <http://www.ovh.es>

El Cliente puede notificar cualquier incidente técnico por medio del procedimiento de declaración de incidente desde su interfaz de gestión o incluso a través del soporte técnico.

## **CLÁUSULA 12: FACTURACIÓN**

### **12.1 Gastos de puesta en servicio**

El abono a un servicio de telefonía obliga al pago de gastos de puesta en servicio correspondientes a la activación de la línea y del número de teléfono.

### **12.2 Modo de facturación**

La oferta por segundo corresponde a un consumo denominado por segundo, facturándose al Cliente sólo las llamadas efectuadas, basándose en tarifas accesibles en el cuadro de tarifas.

Una oferta de tarifa plana consiste en el pago de un montante determinado correspondiente a un consumo mensual predefinido expresado en Horas. Cualquier llamada suplementaria efectuada una vez superado el consumo de la tarifa plana horaria, y/o con destino a números especiales, y/o con destino a países no comprendidos en la tarifa plana del Cliente será facturada fuera de la tarifa plana.

En el caso de una oferta por segundo o de tarifa plana, el descuento se efectúa por segundo.

### 12.3 Opciones complementarias

El Cliente puede elegir abonarse a opciones complementarias que podrá asociar a las ofertas a las que se haya abonado. Éstas podrán ser objeto de una facturación en el momento de su instalación o mensual según los casos.

#### **CLÁUSULA 13: DEPÓSITO DE GARANTÍA PARA CUALQUIER CONSUMO FUERA DE LA TARIFA PLANA, O POR SEGUNDO**

OVH HISPANO determina previamente y para cualquier abono a una cuenta de facturación, una cantidad fija correspondiente al montante total por el que el Cliente está en condiciones de efectuar llamadas fuera de la tarifa plana o por segundo.

Cuando el Cliente llega al límite de consumo predefinido, el conjunto de las líneas agregadas a su cuenta de facturación se limita exclusivamente a la recepción de llamadas entrantes en el marco de un consumo por segundo, y/o exclusivamente a los destinos previstos contractualmente en la tarifa plana a la que se haya abonado el Cliente.

El Cliente puede, no obstante, aumentar el límite de consumo fuera de la tarifa plana o por segundo. En este sentido puede efectuar uno o varios pedidos a través de su interfaz de gestión que deberá saldar por transferencia bancaria para efectuar su depósito de garantía, sin que esto constituya, en ningún caso, una cantidad a cuenta ni dispense en modo alguno al Cliente del pago puntual de las cantidades debidas.

El depósito de garantía no puede restituirse al Cliente, ni siquiera parcialmente, durante la ejecución del contrato. La cantidad abonada permanece bloqueada hasta la rescisión del contrato por una de las partes o en caso de no renovación automática.

Le corresponde al Cliente seguir escrupulosamente las recomendaciones de OVH HISPANO antes de efectuar una transferencia bancaria. En caso de falta de los elementos de identificación requeridos, OVH HISPANO no podrá modificar el límite de consumo del Cliente ni editar la factura correspondiente a la transferencia bancaria efectuada.

OVH HISPANO recuerda al Cliente que puede producirse un retraso de dos días laborables a contar desde la fecha de la transferencia antes de que la cantidad pueda percibirse efectivamente en la cuenta de OVH HISPANO.

El Cliente recibirá la factura correspondiente al abono de un depósito de garantía en un plazo de 72 horas a contar desde la recepción efectiva de la transferencia por OVH HISPANO. A falta de esto, le corresponde al Cliente contactar con el Servicio de atención al cliente de OVH HISPANO para obtener información complementaria.

Por derogación de las condiciones generales de servicio, el Cliente no puede invocar el derecho de retractación para cualquier transferencia de un depósito de garantía, produciéndose la modificación de su techo de consumo inmediatamente a contar desde la validación de su transferencia.

Este límite de consumo es aplicable al conjunto de las líneas agregadas al Grupo determinado por el Cliente. El montante total de los consumos fuera de la tarifa plana o por segundo para cada una de las líneas asociadas al Grupo no puede exceder el montante determinado por OVH HISPANO o por el Cliente dado el caso.

En caso de rescisión o de no renovación automática del contrato, OVH HISPANO procederá a la restitución del depósito de garantía abonado por el Cliente en un plazo de diez (10) días tras la fecha de expiración o de rescisión efectiva de su contrato. OVH HISPANO se reserva la posibilidad de deducir del depósito de garantía los eventuales impagos.

## **CLÁUSULA 14:** TARIFA, PAGO Y PLAZO DE PAGO Y DE RENOVACIÓN

### **14.1.** Tarifa

Los precios de los servicios proporcionados por OVH HISPANO en relación con el contrato de prestación de servicio de OVH HISPANO son objeto de varias tarifas establecidas en función de la naturaleza de las prestaciones proporcionadas. Las tarifas en vigor están disponibles para su consulta en línea en el sitio <http://www.ovh.es> bajo petición a OVH HISPANO, en la dirección OVH HISPANO SL Calle Ventura Rodríguez 11; 1º Dcha. 28008 Madrid.

Los abonos y prestaciones propuestos se mencionan en el bono de pedido; se entiende que incluyen todos los impuestos y deben pagarse en euros, con antelación al realizar el registro del bono de pedido o tras la recepción a través de correo electrónico de la URL contra la factura proforma del Cliente.

OVH HISPANO se reserva la facultad de modificar sus precios en cualquier momento, a condición de informar de ello al Cliente por correo electrónico o a través de un aviso en línea en el sitio <http://www.ovh.es> un mes antes si las nuevas tarifas son menos favorables para el Cliente. Como consecuencia de esta información, el Cliente será libre de rescindir el contrato, en las condiciones precisadas en el CLÁUSULA 16 del presente Contrato. A falta de lo anterior, se considerará que el Cliente ha aceptado las nuevas tarifas. Las modificaciones de tarifas serán aplicables a todos los contratos y concretamente a aquellos en curso de ejecución.

OVH HISPANO se reserva el derecho de repercutir, sin retraso, cualquier nuevo impuesto reglamentario, administrativo o legal o cualquier aumento de tasa de los impuestos existentes.

Cualquier abono al Servicio (salvo condiciones particulares) necesita el pago previo de gastos de instalación como complemento del coste eventual de la oferta elegida.

El cuadro de tarifas para los destinos geográficos no incluidos en las tarifas planas, así como las tarifas correspondientes a la tarifa plana por segundo, es susceptible de modificarse en cualquier momento, estando sometidas éstas a la tarificación de terceros operadores.

OVH HISPANO recomienda al Cliente consultar regularmente la página de tarificación accesible en el sitio OVH HISPANO para conocer las últimas tarifas aplicables.

### **14.2.** Modalidades de Pago

Los abonos pagados con antelación están garantizados para el periodo en cuestión.

El pago debe realizarse por tarjeta bancaria (Visa®, Mastercard®, Carte Bleue® o Eurocard®).

El Servicio de atención al Cliente se limitará estrictamente a las tarifas planas fijas y móviles a las que se haya abonado el cliente al realizar el pedido así como a los destinos correspondientes.

Ningún otro pago será aceptado o validado (ni orden de pago en efectivo, ni pago Swift, etc.), aparte de los citados anteriormente.

### 14.3. Renovación

El contrato suscrito por el Cliente se renueva automáticamente por una duración de un mes a contar desde la fecha de expiración del periodo inicialmente suscrito, el pago se efectúa automáticamente en la tarjeta o la cuenta bancaria del Cliente.

El Cliente puede no obstante solicitar la no renovación de su abono de oferta telefónica a través de su interfaz de gestión. El Servicio seleccionado no será renovado al finalizar el periodo en curso de ejecución en el momento de la solicitud formulada por el Cliente.

### 14.4. Consecuencias de un retraso de pago

Cualquier falta de pago o impago (anulación del pago mediante tarjeta, falta de provisión y/o rechazo por nuestro banco como consecuencia de un pago por domiciliación, por renovación automática o por cheque, etc.) se considerará como un retraso de pago.

Por convenio expreso y salvo aplazamiento solicitado en tiempo y concedido por OVH HISPANO de manera particular y por escrito, la falta total o parcial de pago al vencimiento de cualquier cantidad debida en relación con el contrato conllevará de pleno derecho y sin requerimiento de pago previo:

- ✓ la exigencia con carácter inmediato de todas las cantidades restantes debidas por el Cliente en relación con el contrato, sea cual sea el modo de pago previsto;
- ✓ el ingreso en caja del depósito de garantía abonado por el Cliente en el marco del aumento de su límite de consumo así como la rescisión inmediata del contrato en curso;
- ✓ la posibilidad de suspender o rescindir, si OVH HISPANO lo considera adecuado, la ejecución de cualquier pedido en curso hasta el pago completo de las cantidades debidas por el Cliente;
- ✓ la aplicación de un interés a un tipo igual al 12% sin que éste pueda ser inferior a una vez y media el tipo de interés legal español,
- ✓ la suspensión de todas las prestaciones en curso, sea cual sea su naturaleza, sin perjuicio de que OVH HISPANO use la facultad de rescisión del contrato estipulada en el CLÁUSULA 16: RESCISIÓN.

Cualquier desacuerdo relativo a la facturación y la naturaleza del Servicio deberá manifestarse por correo electrónico con destino a soporte de OVH HISPANO en un plazo de un mes tras la emisión del bono de pedido.

En caso de que OVH HISPANO expusiera los gastos, esta última informará de ello al Cliente y le

comunicará los justificantes y la factura correspondiente. El Cliente podrá entonces pagar la cantidad debida por cheque en euros.

#### 14.5 Plazo de prescripción

En el caso de que el Cliente no esté conforme con la factura recibida, dispone del plazo de 1 mes a contar desde la recepción de la misma para reclamar ante OVH HISPANO a través de alguno de los siguientes medios:

- Por correo postal: Calle Ventura Rodríguez nº 11, 1º Dcha.; 28008 Madrid.
- Por correo electrónico: [atencionclientes@ovh.es](mailto:atencionclientes@ovh.es)
- A través de Internet: [www.ovh.es](http://www.ovh.es)
- Vía telefónica: 917 583 477

#### 14.6 Información sobre las facturas

OVH HISPANO tiene a disposición del Cliente, por una duración de 12 meses a contar desde el establecimiento de la factura, la totalidad de las comunicaciones y la información sobre las prestaciones facturadas.

### CLÁUSULA 15: DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se suscribe por una duración indeterminada, sin duración mínima de vinculación. El contrato se renueva cada mes por tácita reconducción, y puede rescindirse en cualquier momento por el Cliente conforme a las disposiciones del CLÁUSULA 16.2 del presente.

### CLÁUSULA 16: RESCISIÓN, LIMITACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

**16.1.** Cada parte puede rescindir de pleno derecho y sin indemnización el contrato en caso de Fuerza Mayor en las condiciones previstas en el CLÁUSULA 9 del presente Contrato.

**16.2.** En los demás casos, el Cliente es libre de rescindir el Contrato por correo certificado con acuse de recibo dirigido a OVH HISPANO SL Calle Ventura Rodríguez 11; 1º Dcha.; 28008 Madrid. Cualquier solicitud de rescisión del contrato por el Cliente será efectiva a contar desde el día siguiente de la fecha de recepción por OVH HISPANO, a condición de que el Cliente haya precisado el conjunto de las informaciones requeridas que permiten su identificación. El Cliente podrá solicitar que esta rescisión tenga efecto transcurridos de diez días tras la recepción, por parte de OVH HISPANO, de su solicitud de rescisión.

En caso de rescisión anticipada, el mes en curso de ejecución no podrá reembolsarse al Cliente.

**16.3.** El incumplimiento por el Cliente de las presentes condiciones, conllevará el derecho de OVH HISPANO de suspender, sin aplazamiento y sin requerimiento de pago previo, el Servicio del Cliente y de rescindir inmediatamente y de pleno derecho el contrato, sin perjuicio del derecho a todos los daños y perjuicios que OVH HISPANO podría pretender.

Si OVH HISPANO rescinde el contrato en las condiciones previstas anteriormente, el Cliente no podrá pretender el reembolso por parte de OVH HISPANO de las cantidades correspondientes a las

prestaciones ya efectuadas por OVH HISPANO, y OVH HISPANO no será deudor de ninguna compensación frente al Cliente. En cambio, si el incumplimiento de las obligaciones del cliente conllevara un perjuicio para OVH HISPANO, OVH HISPANO se reserva el derecho de demandar al Cliente para obtener la reparación completa de este perjuicio y concretamente el reembolso de daños y perjuicios, sanciones, gastos, honorarios expuestos por OVH HISPANO.

**16.4.** OVH HISPANO se reserva la posibilidad de no garantizar la renovación del Servicio llegado su fin. OVH HISPANO notificará entonces la interrupción del Servicio mediante comunicación electrónica dirigida al Cliente. Los contratos en curso en la fecha de la notificación proseguirán hasta su fecha de expiración sin posibilidad de renovación.

**16.5.** En caso de falta por una de las partes a una u otra de sus obligaciones en relación con el contrato no solucionada en un plazo de 7 días a contar o bien desde una carta certificada con solicitud de aviso de recepción dirigida por la parte demandante notificando las faltas en cuestión, o bien de cualquier otra forma de notificación justificativa dirigida por dicha parte, el contrato será rescindido de pleno derecho, sin perjuicio de todos los daños y perjuicios eventuales que pudieran reclamarse a la parte incumplidora.

**16.6.** La fecha de notificación de la carta que recoja las faltas en cuestión será la fecha del matasellos de correos, en la primera presentación de la carta.

**16.7.** El Cliente puede solicitar la rescisión de su contrato en las condiciones descritas en el CLÁUSULA 16.2 en caso de eliminación de un destino cubierto por el Servicio de Telefonía y cuya lista aparece en el sitio de OVH HISPANO.

**16.8.** El Servicio queda restringido, limitado, suspendido o rescindido de pleno derecho si el pago no es efectivo.

**16.9.** En cualquier caso, las medidas de restricción, limitación o suspensión se ejercen según la gravedad y la recurrencia de la o las faltas. Esto se determina en función de la naturaleza de la o las faltas constatadas.

**16.10.** El Cliente acepta de antemano que OVH HISPANO efectúe una restricción, limitación o suspensión del Servicio si OVH HISPANO recibe un aviso a este respecto notificado por una autoridad competente, administrativa, arbitral o judicial, conforme a las leyes aplicables apropiadas.

**16.11.** Cualquier notificación del Cliente en relación con la presente CLÁUSULA deberá dirigirse a OVH HISPANO por carta certificada con acuse de recibo.

**16.12.** OVH HISPANO se reserva el derecho de suspender inmediatamente el Servicio para adaptarse a cualquier decisión judicial o administrativa o para adaptarse a la ley o incluso para evitar cualquier daño potencial a la red.

## **CLÁUSULA 17: DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El Cliente dispone de la posibilidad de invocar el ejercicio del derecho de desistimiento. Para ello es necesario que, en un plazo de 7 días naturales a contar desde la puesta en práctica del Servicio, contacte con el Servicio comercial de OVH HISPANO.

No obstante, en el caso de que el Cliente utilizara el Servicio antes de la expiración del plazo mencionado anteriormente, reconoce y acepta que ya no podrá ejercer su derecho de desistimiento.

## **CLÁUSULA 18: DATOS PERSONALES**

**18.1** En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), OVH HISPANO ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias. Los Datos de Carácter Personal que recoge son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan en los ficheros correspondientes, debidamente registrados en la Agencia Española de Protección de Datos.

La recogida y tratamiento automatizado de los Datos de Carácter Personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual que en su caso se establezca con OVH HISPANO, así como el desempeño de las tareas de información, formación, comercialización (tarea esta última siempre identificada como tal) y otras actividades propias de la compañía.

**18.2** Los Datos de carácter personal tratados únicamente serán cedidos OVH S.A.S., empresa matriz de OVH HISPANO, S.L.U., con domicilio social en 2 rue Kellermann- BP 80157 59053 Roubaix Cedex 1, con el único objetivo de dar cumplimiento a las funciones indispensables para el mantenimiento del Servicio, en el estricto respecto de los derechos del Cliente en materia de Protección de Datos Personales.

**18.3** En aquellos casos en que OVH HISPANO figure como encargado del tratamiento asume las obligaciones establecidas en la LOPD al efecto y manifiesta que únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento y que no los aplicará o utilizará con fines distintos a los que figuren en el contrato celebrado al efecto.

**18.4** El Cliente podrá, en todo momento, ejercitar los derechos reconocidos en la LOPD, de acceso, rectificación, cancelación y oposición. El ejercicio de estos derechos puede realizarlo el propio cliente en el domicilio social de OVH HISPANO, mediante comunicación escrita, dirigida a Calle Ventura Rodríguez nº 11, 1º Dcha.; 28008 Madrid, España.

**18.5** OVH HISPANO no se hace responsable del incumplimiento por parte del Cliente de la LOPD en la parte lo que en su actividad le corresponda y que se encuentre relacionado con la ejecución de este contrato. Por lo que cada una de las partes no se hará responsable por el incumplimiento que de estas normas realice la otra.

**18.6** El Cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, se compromete mantenerlos actualizados, comunicándolo a OVH HISPANO. El Cliente responderá de la veracidad de sus datos y será el único responsable de cuantos conflictos o litigios pudieran resultar por la falsedad de los mismos.

**CLAUSULA 19: PORTABILIDAD**

El Cliente puede, si lo desea, solicitar la portabilidad de su número anteriormente atribuido por el operador histórico o atribuido por el operador histórico y trasladado a un tercer operador. Este procedimiento está disponible bajo ciertas condiciones, le corresponde al Cliente contactar con OVH HISPANO para verificar que su número de teléfono puede ser efectivamente trasladado.

La portabilidad sólo puede solicitarse en el momento de abonarse al Servicio, OVH HISPANO no podrá admitir favorablemente ninguna solicitud posterior.

En el momento de abonarse a un servicio de telefonía OVH HISPANO con solicitud de portabilidad, el Cliente otorga poder a OVH HISPANO para efectuar todas las gestiones necesarias para la portabilidad de su número ante su operador anterior. Esta solicitud tiene también como efecto proceder a la rescisión de su contrato de abono anterior suscrito con otro operador.

La solicitud de portabilidad se somete al juicio del operador de bucle local, OVH HISPANO contactará con el Cliente para mantenerle informado de su solicitud de portabilidad.

OVH HISPANO no puede garantizar el plazo de portabilidad transmitido por el operador de bucle local y no será responsable en caso de incumplimiento del plazo anunciado por este último.

## **ANEXO 1: Condiciones de utilización del Servicio de FAX**

El Cliente puede abonarse al servicio de Fax a condición del pago de los gastos de puesta en servicio.

### **Facturación:**

Se factura al Cliente por cada página enviada desde su servicio de Fax, la tarifa puede variar en función del país al que se envía el fax.

Las tarifas están accesibles en el sitio de OVH HISPANO en la parte destinada al servicio de Fax. El envío de faxes es objeto de una facturación denominada fuera de la tarifa plana, y entra en el límite de consumo fuera de la tarifa plana tal como se ha definido en el CLÁUSULA 13 de las condiciones generales de servicios de telefonía.

### **Obligaciones y Responsabilidad del Cliente:**

El Cliente se compromete a:

- no difundir a través del Servicio de fax de OVH HISPANO contenidos que atenten a los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, derecho de la personalidad, contrarios a las buenas costumbres o al orden público,

- no utilizar el Servicio de fax para fines ilegales concretamente: la emisión de faxes no deseados o no solicitados, para operaciones de acoso, de usurpación de identidad, etc.

Cualquier abuso podrá conllevar la suspensión inmediata y sin previo aviso del Servicio OVH HISPANO Fax al que esté abonado el Cliente.

El Cliente es el único responsable de la utilización del Servicio de Fax así como del contenido de los faxes que envía.

### **Responsabilidad de OVH HISPANO:**

OVH HISPANO no será responsable debido a defectos de funcionamiento de las redes de telecomunicación y cuyo control no está garantizado por OVH HISPANO, OVH HISPANO solo responde a este respecto a una obligación de medios.

Con respecto a las especificidades técnicas del Servicio de Fax, OVH HISPANO no puede garantizar la integridad del documento así transmitido, pueden producirse defectos de funcionamiento no detectados o no identificados, en este sentido el Cliente reconoce tener conocimiento de estos riesgos eventuales.

OVH HISPANO se compromete a poner en práctica el conjunto de los medios de los que disponga para garantizar la mejor calidad de servicio posible.