



CONDICIONES PACKS FIBRA/ADSL + MÓVIL

1) QUÉ ES EL PACK FIBRA + MÓVIL. DESCUENTOS, FACTURACIÓN E INCOMPATIBILIDADES

Los Packs Fibra + Móvil son una gama de tarifas, compuesta por ofertas paquetizadas que integran un Servicio Móvil Pospago Orange con un bono de datos móviles que puede ser por línea o a compartir entre las líneas móviles asociadas al Pack Fibra + Móvil contratado y que sean compatibles con la compartición de datos (en adelante, Servicio Móvil) junto con un Servicio de acceso a Internet Fijo + llamadas con línea Orange, mantenimiento de línea, con la tecnología fija según haya contratado el Cliente -ya sea con Fibra o ADSL- y con independencia de si es con cobertura con acceso directo o indirecto, (en adelante, Servicio Fijo), pudiendo además incluir otros servicios o contenidos obligatorios como Servicios de Televisión propios o de terceros. En el presente documento, bajo la denominación genérica de Pack Fibra + Móvil nos referimos a las diferentes ofertas paquetizadas que incluyen el Servicio Fijo (con Fibra o con ADSL) + el Servicio Móvil.

El Cliente podrá configurar su Pack Fibra + Móvil, complementando los servicios mínimos incluidos dentro de cada Pack Fibra + Móvil con líneas adicionales, incremento de la Velocidad de la Fibra u otros productos compatibles. Los Clientes podrán acceder a la información de los Pack Fibra + Móvil tanto en las tiendas Orange como en la URL www.orange.es, así como en nuestro Servicio de Atención al Cliente.

El precio final comunicado en cada configuración del Pack Fibra + Móvil contratado por el Cliente para cada una de las ofertas supone la suma de las cuotas mensuales de cada uno de los componentes que forman parte del Pack Fibra + Móvil y del resto de complementos, a las que se aplicarán los descuentos correspondientes.

Si un Cliente con un Pack Fibra + Móvil contratado desea cambiar su oferta a otro Pack Fibra + Móvil, se le cambiarán automáticamente todas las líneas móviles y fijas asociadas (así como el resto de productos) en función de las nuevas características de su nuevo Pack Fijo + Móvil.

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.

Para poder contratar cualquier Pack Fibra + Móvil, deberá coincidir en todo momento el titular de todos los servicios incluidos dentro del Pack Fibra + Móvil contratado, así como el firmante del presente formulario (mismo NIF). Adicionalmente, un mismo Cliente no podrá tener contratadas a la vez bajo el mismo NIF más de un Pack Fibra + Móvil. Cada Pack Fibra + Móvil tiene sus propios descuentos y promociones que son incompatibles con cualquier otro descuento o promoción de Orange que el Cliente pudiera estar disfrutando en Orange, salvo que Orange establezca expresamente lo contrario.

2) COMPROMISOS DE PERMANENCIA (CP)

A. Packs Fibra + Móvil segmento Residencial

Si contratas cualquier Pack Fibra + Móvil (sin Dispositivo asociado o con Dispositivo de pago único sin precio promocional) o un Servicio Adicional que conlleve un descuento asociado, al conllevar un descuento del que te vas a beneficiar, dicho Pack Fibra + Móvil y/o Servicio Adicional lleva asociado un Compromiso de Permanencia de 12 meses, tanto en el Servicio Móvil Pospago, como en el acceso a Internet Fijo en el caso del Pack Fibra + Móvil o en el Servicio Adicional correspondiente.

Si un ya Cliente de Orange contrata un Pack Fibra + Móvil y tuviera en vigor un CP en el Fijo y/o un CP en Móvil dichos compromisos quedarán sustituidos por los CP aplicables al Pack Fibra + Móvil arriba descrito, empezando por lo tanto a contar un nuevo compromiso 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 Fibra + Móvil (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 Móvil que tenía antes del cambio al Pack Fibra + Móvil. Tampoco será de aplicación en el caso de cambios de un Pack Fibra + Móvil a otro Pack Fibra + Móvil dentro del mismo segmento ya sea de residencial o de empresas (siempre que no vayan asociados a una adquisición de Dispositivo), en cuyo caso se mantendrá el Compromiso de Permanencia que le reste por cumplir de la tarifa origen.

Si contratas un Pack Fibra + Móvil y a la vez adquieres un Dispositivo de venta a plazos o a precio promocional, ya sea asociado a la línea móvil principal o a una línea móvil adicional, adquieres un Compromiso de Permanencia de 24 meses, tanto en el acceso a Internet Fijo como en la Tarifa Móvil asociada a la adquisición del Dispositivo. El pago anticipado de las cuotas mensuales restantes para abonar el precio completo del Dispositivo, no eximirá al Cliente del cumplimiento del CP adquirido.

El plazo de los Compromisos de Permanencia empezará a contar por lo tanto para cada uno de los servicios que componen la oferta paquetizada desde la fecha de activación de los distintos Servicios del Pack Fibra + Móvil.

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



CONDICIONES PACKS FIBRA/ADSL + MÓVIL

de cumplido un CP adquirido previamente por el Cliente, se mantendrá el CP que tuviera vigente el Cliente en ese momento.

Si no cumples los CP indicados e independientemente que seas Cliente de cualquier modalidad de Pack Fibra + Móvil, deberás abonar los siguientes cargos prorrateados en función del tiempo que reste hasta finalizar el Compromiso de Permanencia adquirido:

- a).- **Incumplimiento del CP de 12 meses.** El Cliente abonará a Orange un máximo de 96,80€ (IVA incl.) por cada línea en la que se hubiera incumplido el CP, prorrateado diariamente en función del tiempo que le reste para cumplir el Compromiso de Permanencia adquirido.
- b).- **Incumplimiento del CP de 24 meses.** El Cliente abonará a Orange un máximo de 121€ (IVA incl.) por cada línea en la que se hubiera incumplido el CP, prorrateado diariamente en función del tiempo que le reste para cumplir el Compromiso de Permanencia adquirido.

Orange le aplicará estos cargos cuando incumpla alguno de los CP adquiridos en su Pack Fibra + Móvil ya sea en la parte Móvil, en la parte del Servicio Fijo o en ambos. Si el incumplimiento fuera sólo en uno de los Compromisos, se aplicará en ese momento el cargo correspondiente a dicho incumplimiento y si posteriormente incumple otro u otros, se le cobrarán adicionalmente los cargos por los incumplimientos que correspondan.

3) PACKS FIBRA + MÓVIL ROTOS

Los descuentos asociados a los Packs Fibra + Móvil sólo serán aplicados una vez hayan sido activados todos los Servicios que componen el Pack Fibra + Móvil contratado. En el caso de que alguno de los Servicios que componen el Pack Fibra + Móvil correspondiente no estuviera activo por cualquier motivo, no serán de aplicación los descuentos y beneficios asociados a los Packs Fibra + Móvil y se aplicarán las condiciones establecidas en la presente cláusula:

3.1. Packs Fibra + Móvil Rotos por problemas en la activación de los Packs Fibra + Móvil. En el supuesto de que, por causas no imputables al Cliente, no fuera posible activar por parte de Orange alguno de los Servicios que componen el Pack Fibra + Móvil contratado, se hará lo siguiente:

- a) En relación con los nuevos Servicios que el Cliente no tuviera contratados previamente y respecto de los cuales hubiera solicitado la nueva contratación, el Cliente podrá optar entre darse de baja sin penalización o permanecer dado de alta en aquellos Servicios que se le hubieran

podido provisionar, en la tarifa y características comerciales más similares a las de la oferta Fibra + Móvil solicitada y sin la aplicación de promociones o descuentos asociados a la contratación del Pack Fibra + Móvil o, en su caso, en otra tarifa que el Cliente solicite.

- b) Si ya era Cliente de Orange, continuará con los Servicios que tuviera contratados, pudiendo el Cliente solicitar la baja de dichos Servicios o la modificación de la Tarifa, en los términos establecidos en su oferta y sin la aplicación de promociones o descuentos asociados a la contratación del Pack Fibra + Móvil. En los casos en los que el Cliente tuviera una tarifa ya descatalogada, Orange le reposicionará en una nueva tarifa con las características comerciales más similares a las que hubiera tenido con la oferta Fibra + Móvil.
- c) No obstante, si el Cliente hubiera accedido a Dispositivos con unos descuentos específicos por contratar un Pack Fibra + Móvil y el pack se rompe, el Cliente tendrá un plazo máximo de un mes para bien quedarse con el Dispositivo abonando en ese caso el precio correspondiente en función de la tarifa que mantenga contratada, o bien devolver el Dispositivo en buen estado.

Si fuera el Cliente el que mientras se provisionan los Servicios asociados a su Pack Fibra + Móvil, solicita una cancelación parcial de la parte fija o móvil del Pack Fibra + Móvil, se le aplicarán, en su caso, los gastos que correspondan y se le reposicionará en un Servicio de Solo Fijo o Solo Móvil en la tarifa y características comerciales más similares a las que hubiera tenido con la oferta Fibra + Móvil. Orange informará de todo ello al Cliente.

3.2. Packs Fibra + Móvil Rotos al solicitar el Cliente la baja o portabilidad de alguno de los Servicios que lo componen.

Cuando a un ya Cliente de un Pack convergente Fibra + Móvil, que no quiera la baja total, únicamente solicite una baja parcial de los Servicios que componen el Pack Fibra + Móvil contratado, se le aplicarán los CP que correspondan según lo indicado en el apartado 2 de estas condiciones y además:

- a).- En caso de baja de la línea Fija o Móvil principal asociada al Pack Fibra + Móvil no teniendo el Cliente otra línea adicional (que pueda convertirse en línea principal del Pack Fibra + Móvil), Orange reposicionará a dicho Cliente en un Servicio de Solo Fijo o Solo Móvil con la tarifa y características comerciales más similares a las que hubiera tenido con la oferta Fibra + Móvil, sin que le sean de aplicación los descuentos o beneficios de su Pack Fibra + Móvil.
- b).- En caso de baja de la línea Fija o la línea Móvil principal asociada al Pack Fibra + Móvil teniendo el Cliente una línea adicional Fibra + Móvil (que pueda convertirse en línea principal del Pack Fibra + Móvil), se considerará dicha



CONDICIONES PACKS FIBRA/ADSL + MÓVIL

línea adicional como la nueva línea principal Fija o Móvil según corresponda, de acuerdo con el criterio definido en el apartado 4). En este caso, se dejarán de aplicar los descuentos que le fueran de aplicación a la línea adicional, pasándole a aplicar los que le correspondan a la línea principal.

c).- En los casos de Packs Fibra + Móvil que incluyan como parte del Pack otros productos y servicios inherentes y obligatorios (aunque no sean de fijo o móvil) como líneas adicionales, servicios audiovisuales, etc. o deban ser contratados con una tecnología concreta, el Cliente conoce y acepta que si se da de baja de los mismos o cambia de tecnología, Orange le reposicionará a otra oferta que no incluya los productos, servicios o tecnología que el Cliente haya dado de baja, y con características comerciales similares a las que tuviera contratadas y sin que se apliquen los descuentos asociados al Pack Fibra + Móvil que originalmente contrató.

En todos los casos anteriores Orange informará de todo ello al Cliente mediante SMS, correo u otros medios acordados entre las partes, pudiendo el Cliente solicitar la aplicación de otra tarifa que crea más conveniente o la baja parcial o total del Servicio, ello sin perjuicio de los cargos que, en su caso, le correspondan por los incumplimientos de los Compromisos de Permanencia adquiridos.

4) LÍNEAS ADICIONALES

(i) En los Packs Fibra + Móvil, podrán contratar hasta un máximo de 5 líneas Móviles (1 línea móvil principal y 4 líneas móviles adicionales asociadas); y hasta un número máximo de 5 líneas Fijas (1 línea fija principal y 4 líneas fijas adicionales), salvo en el caso de autónomos o empresas que no tendrán límite en la contratación de líneas adicionales fijas o móviles. Una Línea Adicional con su precio y características asociada a un Pack Fibra + Móvil sólo se mantendrá si se conservan todos los componentes incluidos en el Pack Fibra + Móvil contratado.

(ii) Si el Cliente rompiera el Pack Fibra + Móvil principal, pero mantuviera una línea adicional que sea compatible para pasar a ser una línea principal del Pack (no serán compatibles determinadas líneas como, por ejemplo, las líneas móviles de Solo Datos), ésta pasará a ser la línea principal del Pack Fibra + Móvil, con los minutos y datos correspondientes a la línea principal del Pack Fibra + Móvil contratado.

(iii) En el caso de que solo quedaran la línea fija principal y línea/s móvil/es adicional/es que no fueran compatibles para pasar a ser una línea principal del Pack como, por ejemplo, líneas de Solo Datos, que imposibiliten la creación de un Pack Fibra + Móvil, el Cliente conoce y acepta que Orange le reposicionará a otra oferta más similar que fuera

posible sin que se apliquen los descuentos asociados al Pack Fibra + Móvil que originalmente contrató.

Orange informará de todo ello al Cliente mediante SMS, correo u otros medios acordados entre las partes. 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 Fibra + Móvil. En caso de que no se mantenga el Pack Fibra + Móvil porque falte alguno de los Servicios que lo componen, le serán de aplicación las tarifas indicadas en el apartado 3 precedente.

5) EQUIPOS ENTREGADOS EN CESIÓN O ALQUILER

Los equipos que le sean entregados al Cliente en régimen de cesión o alquiler (Routers y ONTs, decodificadores de televisión, repetidores, etc.), deberán ser devueltos con todos sus accesorios en el momento de la baja del Servicio al que esté asociado dicho equipo o en el caso de que Orange así lo requiera por motivos técnicos o de Servicio. Para proceder a su devolución, el Cliente podrá entregarlos en una Tienda Orange o se podrá poner en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Orange donde le indicarán las diferentes alternativas para su devolución, pudiendo, además, consultar dicho procedimiento en www.orange.es. Dichos equipos deberán devolverse en correcto estado de funcionamiento y sin otro deterioro que el provocado por el uso normal de los mismos. En el caso de que Orange no recibiese dicho Dispositivo en correcto estado de funcionamiento y en el plazo establecido o, en su defecto, en el plazo de 15 días hábiles desde la baja del Servicio, Orange se reserva el derecho a facturar al Cliente una cantidad máxima de 50€ impuestos indirectos no incluidos -60,50€ IVA incl.- por cada Dispositivo que no se haya devuelto correctamente (74,38€ impuestos indirectos no incluidos -90€ IVA incl.- por la no devolución del Descodificador Premium Orange TV al contratar el Servicio Premium TV).

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 esta 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

CONDICIONES PACKS FIBRA/ADSL + MÓVIL

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 con la normativa propia de cada organismo:

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales - Teléfono de consulta: 901 336 699; página web: www.usuariostelesco.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, NIF, domicilio, línea/s sobre las que solicita la cancelación de la Portabilidad, teléfono móvil y e-mail de contacto (este 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 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 en horario de 9:00 a 20:00 de lunes a viernes y c).- a través de una única llamada al Servicio de Atención Telefónica 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.