

# CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO TELEFÁCIL

## I. CONDICIONES GENERALES

### Artículo 1. Definición.

Por “Servicio” se entiende el servicio telefónico disponible al público en la página web [www.telefacil.com](http://www.telefacil.com) suministrado por **DUOCOM EUROPE, S.L.**, en adelante DUOCOM, con razón social en la calle Doctor Domingo Déniz, 3 - 2º, 35002, Las Palmas de Gran Canaria.

### Artículo 2. Objeto.

Las presentes condiciones generales definen las modalidades de suministro y utilización del Servicio ofrecidas por DUOCOM al Cliente, quien declara conocerlas y las acepta expresamente.

### Artículo 3. Condiciones de acceso al Servicio.

3.1.- El acceso al Servicio se obtiene mediante la contratación de alguna de las dos modalidades ofrecidas, bien mediante selección llamada a llamada marcando el prefijo “107009”, mediante selección llamada a llamada marcando el acceso local “911 010 010” o cualquier otro, o bien mediante la Preasignación de DUOCOM sin necesidad de marcar dichos prefijos en cada llamada.

3.2.- El Cliente será dado de alta en el Servicio desde el momento en que así lo solicite a DUOCOM, comunicándole, correctamente, sus datos personales y bancarios, necesarios estos para realizar la posterior facturación y cobro. El Cliente se compromete a comunicar a DUOCOM una vez finalizado el periodo de prueba la verificación de sus datos, o cualquier variación posterior en los datos proporcionados, desde el momento en que se produzca; en ambos casos con aportación de N.I.F./C.I.F./N.I.E./Pasaporte y factura reciente de algún suministro. La falta de aportación de documentación correcta para comprobación de datos podrá implicar la suspensión temporal del servicio o la baja definitiva.

3.3.- El alta como Cliente implica la posibilidad de acceso a otros servicios relacionados y cuya utilización por parte del Cliente implicará la aceptación de las condiciones de los mismos.

3.4.- Para poder beneficiarse del Servicio de Preasignación, el Cliente deberá remitir a DUOCOM el documento de solicitud de preasignación, debidamente cumplimentado y firmado en el apartado correspondiente a dicho servicio.

3.5.- De las características de los servicios destacamos que, al ser éstos prestados de forma prepago, el funcionamiento de los servicios depende de la disponibilidad de fondos en la cuenta del Cliente.

3.6.- Al ser los servicios ofrecidos de forma prepago, la falta de fondos disponibles en la cuenta Telefácil del Cliente supone la interrupción del servicio.

3.7.- El plazo de conexión inicial es inmediato, desde que haya saldo disponible en la cuenta o en el caso de preasignación de la línea, cuando el operador de acceso comunique a DUOCOM la fecha y hora de la efectividad de la misma.

3.8.- Todas nuestras tarifas y cuotas están especificadas en nuestra página web [www.telefacil.com](http://www.telefacil.com). No cobramos establecimiento de llamada alguno, salvo en llamadas a 902.

3.9.- DUOCOM se reserva el derecho de admisión de los clientes a sus servicios.

### Artículo 4. Obligaciones del Cliente.

4.1.- El Cliente declara que destinará la utilización del Servicio exclusivamente a su propio uso quedando expresamente prohibida la reventa del mismo a terceros, salvo acuerdo específico y por escrito.

4.2.- Este contrato es personal, y sólo puede cederse con el previo consentimiento expreso de ambas partes.

#### **Artículo 5. Condiciones de Calidad del Servicio.**

5.1.- DUOCOM se compromete a cumplir los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente.

5.2.- En el supuesto de no recibir el nivel de calidad, el Cliente puede comunicárselo por escrito detalladamente mediante carta certificada para que DUOCOM pueda evaluar la posible indemnización que nunca será mayor a la cuantía facturada por DUOCOM.

5.3.- DUOCOM no se responsabilizará del mal funcionamiento del Servicio por causas ajenas a su control:

a) Derivadas de las averías en la red producidas por condiciones meteorológicas adversas, catástrofes naturales (terremotos, inundaciones, rayos, incendios, o por situaciones de fuerza mayor).

b) En situaciones de extrema urgencia tales como conflictos laborales o cierres patronales graves, guerras, operaciones militares, disturbios civiles o cualquier otra situación de naturaleza similar.

#### **Artículo 6. Utilización del Servicio.**

6.1.- El Cliente es el único responsable de la utilización del Servicio y en especial, del uso de sus terminales telefónicos, por lo que se asegurará de que ninguna otra persona tenga acceso al Servicio sin su consentimiento. Si supiera del acceso al mismo por otra persona, sin su consentimiento, el Cliente se lo notificará a DUOCOM de forma inmediata, confirmándose posteriormente por correo certificado.

6.2.- DUOCOM notificará al Cliente cualquier modificación en las condiciones de utilización del Servicio o de su oferta, debidas a la evolución de la normativa en vigor o las condiciones técnicas, o a la intervención de las autoridades reguladoras.

6.3.- Las partes, DUOCOM y el Cliente, se comprometen a mantener la confidencialidad del presente contrato durante el periodo de vigencia del mismo y tras su terminación.

6.4.- El contratante conoce, entiende y acepta libremente, tras informarse de las características de cada servicio, el presente contrato.

#### **Artículo 7. Duración y terminación del contrato.**

7.1.- Este contrato tiene carácter indefinido, entrando en vigor desde que el Cliente, previamente dado de alta en el Servicio, llame a cualquier número de DUOCOM, o marque por primera vez cualquier acceso para el servicio de llamada a llamada, o bien desde la activación de la Preasignación.

7.2.- Cualquiera de las Partes podrá poner fin al contrato en cualquier momento, comunicándose previamente a DUOCOM por escrito, con una antelación mínima de 15 días naturales al momento en que ha de surtir efecto.

7.3.- El Servicio podrá ser desactivado de forma temporal, a petición del Cliente por escrito, por un periodo de tiempo que no será superior a tres meses, y sin que en ningún caso pueda exceder de noventa días por año natural.

7.4.- El contrato también terminará en caso de interrupción definitiva del Servicio, según lo previsto en las cláusulas número 14.2.

7.5.- En caso de no haber uso o consumo alguno en la cuenta del Cliente durante un periodo de más de dos meses, DUOCOM se reserva la facultad de suspender temporalmente el Servicio y, en su caso, de rescindir el contrato sin notificación previa.

7.6.- En caso de terminación del contrato, las partes deberán abonarse las cantidades adeudadas hasta ese momento.

7.7.- El Cliente deberá solicitar por escrito la baja de su cuenta así como la devolución del saldo remanente en su cuenta; DUOCOM tramitará la baja con los datos existentes en la cuenta DUOCOM del cliente a menos que el Cliente aporte otros datos. La devolución de saldo se efectuará por transferencia bancaria en un plazo aproximado entre 40 y 60 días a partir de la fecha de la solicitud.

## **Artículo 8. Precios y Facturación.**

8.1.- El Servicio se facturará al Cliente según las tarifas publicadas por DUOCOM y vigentes en el momento de la utilización del Servicio.

8.2.- El Cliente podrá acceder, a través de una cuenta personal de Internet, a la información actualizada correspondiente a su saldo, así como al detalle de sus llamadas incluyendo fecha, hora y duración, teléfono de origen y destino de la misma. Asimismo, podrá descargar la factura correspondiente de cualquiera de los tres meses anteriores siempre y cuando los datos provistos por el cliente sean correctos y pueda demostrar fehacientemente la veracidad de los mismos. Las facturas que contengan errores causados por omisiones o errores del cliente no serán puestas a disposición del cliente y será responsabilidad del cliente corregir los errores y demostrar la veracidad de los datos para que DUOCOM pueda facturar correctamente y dar acceso a las mismas desde ese momento en adelante. El Cliente acepta expresamente que se emita su factura por medio electrónico y recibirla en su correo electrónico.

8.3.- El Cliente podrá igualmente informarse en cualquier momento, en el Servicio telefónico de Atención al Cliente de DUOCOM, del saldo de su cuenta, así como de las tarifas vigentes que le son aplicables.

8.4.- El Cliente podrá seleccionar la modalidad de pago. En caso de elegir domiciliación bancaria deberá firmar la correspondiente solicitud y hacerla llegar a DUOCOM, quien efectuará los cobros y aplicará la tarifa correspondiente. DUOCOM se reserva el derecho de admitir o rechazar la domiciliación bancaria como pago en cualquier momento.

8.5.- DUOCOM se reserva el derecho de solicitar un depósito de garantía a los clientes en cualquier momento durante la vigencia del contrato. Dicho depósito de garantía puede también responder por los impagos de la cuenta del Cliente.

8.6.- Cualquier servicio dado de alta por el cliente permanece activo hasta que el cliente formalmente lo dé de baja por escrito a través de nuestras páginas web o su correo electrónico. En caso que el cliente no solicite la baja y aun cuando no tenga saldo suficiente, el servicio permanecerá activo y se generará deuda acumulando las cuotas mensuales y demás gastos que se sumaran hasta que el cliente pague.

## **Artículo 9. Reclamaciones y atención al Cliente.**

9.1.- Cualquier reclamación o solicitud de información con respecto a una factura, o al funcionamiento del Servicio o cualquier otra cuestión deberá efectuarse por carta certificada dirigida a DUOCOM en la dirección arriba indicada. Cuando la reclamación se refiera a una

factura, ésta deberá cursarse en el plazo de 10 días desde su recepción por el Cliente. En tal caso, el Cliente queda, no obstante, obligado a saldar, al vencimiento, la suma de aquellas comunicaciones que no hayan sido reclamadas.

9.2.- Cualquier reclamación, solicitud de información o cualquier otra cuestión será contestada en el teléfono de Atención al Cliente. Asimismo, el cliente puede ponerse en contacto con DUOCOM a través de su página web.

9.3.- Si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria a su reclamación en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. En caso de que DUOCOM no se haya sometido a dichas Juntas, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y a la Sociedad de la Información.

9.4.- En caso de interrupción del Servicio, causada por otra razón ajena a la inexistencia de fondos (saldo disponible) en la cuenta del Cliente para el funcionamiento del Servicio, el Cliente podrá solicitar la indemnización por la interrupción del servicio en un plazo máximo de 10 días del incidente, por escrito, mediante carta certificada especificando claramente el día, la hora y demostrando la interrupción del servicio. DUOCOM estudiará cada caso para comprobar los datos e indemnizar al Cliente, siempre, por una cantidad no superior a las llamadas o a la suma facturada el mes anterior.

#### **Artículo 10. Secreto de las comunicaciones.**

10.1.- DUOCOM adoptará las medidas adecuadas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones, en función de las características de la infraestructura utilizada.

#### **Artículo 11. Protección de datos personales.**

11.1.- DUOCOM se compromete a tratar los datos del Cliente que obren en su poder con los niveles de seguridad exigidos en la normativa vigente.

11.2.- De acuerdo con lo establecido en la ley de Protección de Datos de Carácter Personal, el Cliente queda informado, de modo expreso, de la incorporación, de los datos que facilite a DUOCOM, a los ficheros automatizados creados y desarrollados bajo la responsabilidad de DUOCOM.

11.3.- El Cliente tendrá derecho de información, acceso, rectificación y cancelación sobre los datos facilitados a DUOCOM. El Cliente acepta, de forma expresa, que DUOCOM o sus sociedades filiales o participadas y demás empresas de su grupo utilicen sus datos para la promoción de sus propios servicios, de acuerdo con la normativa vigente.

#### **Artículo 12. Otros.**

12.1.- Cualquier tolerancia de DUOCOM hacia el Cliente, en cuanto a la aplicación de alguna de las cláusulas de las presentes condiciones generales, en ningún caso podrá interpretarse como una renuncia a su aplicación en todo momento.

#### **Artículo 13. Legislación aplicable.**

13.1.- El presente contrato se regirá por la ley española, y será susceptible a cambios si se modifica la normativa actualmente aplicable, previa notificación al Cliente. Transcurridos 15 días desde la notificación, sin manifestación en contra por parte del Cliente, se entenderá que éste acepta dicha modificación.

## II. CONDICIONES RELATIVAS A LA MODALIDAD DE PAGO

### Artículo 14. Condiciones de la modalidad de Prepago.

14.1.- Con la fórmula de prepago (que le permite pagar con antelación sus comunicaciones y demás servicios), el Cliente se beneficia automáticamente de las ventajas y obligaciones que conlleva la apertura de una “Cuenta Prepago DUOCOM”. El Cliente autorizará a DUOCOM a retirar anticipadamente de su cuenta bancaria una cantidad fija, o bien hará ingresos en efectivo, o ingresos por medio de una tarjeta de crédito o débito, por una cantidad indeterminada. Dicho importe se ingresará en la Cuenta DUOCOM abierta a nombre del Cliente. El Cliente tendrá acceso inmediato al Servicio ofrecido por DUOCOM dependiendo de la forma de pago seleccionada, pudiendo, desde ese momento, realizar llamadas con el límite de la suma ingresada durante todo el periodo de vigencia del contrato. En las modalidades de domiciliación bancaria el saldo de la Cuenta será automáticamente actualizado, previo cobro de las cantidades autorizadas por el Cliente, procurándose evitar en todo momento que la Cuenta quede sin saldo.

14.2.- Si los datos bancarios facilitados por el Cliente no fueran correctos, o se tratara de una cuenta bancaria sin fondos suficientes o que la Entidad Financiera del Cliente rechazase el cargo, DUOCOM podrá retirar el saldo previamente anticipado así como el importe de los gastos de devolución (3 EUR). En el supuesto de no llegar a una solución satisfactoria, DUOCOM se reserva la facultad de suspender temporalmente el Servicio y, en su caso, de rescindir el contrato sin notificación previa.

14.3.- El Cliente puede elegir cualquiera de los medios de pago disponibles para hacernos llegar sus ingresos a su cuenta en [www.telefacil.com](http://www.telefacil.com).

## III. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PREASIGNACIÓN AUTOMÁTICA

### Artículo 15. Objeto de la Solicitud.

15.1.- El Abonado/Cliente solicita al operador de acceso la facilidad de Preasignación a favor de DUOCOM, en una de las dos modalidades disponibles: Global (todas las llamadas) o Larga Distancia (llamadas provinciales, interprovinciales, internacionales, y las nacionales de fijo a móvil), instándole a la inmediata adopción de las medidas que para ello sean precisas, a fin de que las llamadas correspondientes a la modalidad elegida puedan ser cursadas por DUOCOM sin necesidad de anteponer en cada llamada el código “107009”.

15.2.- La Preasignación a favor de DUOCOM no restringe la posibilidad del Cliente de efectuar la selección de otro operador a través de la modalidad llamada a llamada (mediante la marcación previa del prefijo correspondiente).

15.3.- El Cliente puede, en cualquier momento, cambiar o solicitar la desconexión de determinados servicios haciéndonos llegar por escrito la solicitud de desconexión del servicio solicitado.

### Artículo 16. Solicitud del Servicio.

16.1.- Deberá realizarse, en todo caso, por el Abonado del operador de acceso, que en cualquier caso firmará la hoja de solicitud. En el supuesto de que el Abonado de la línea telefónica sea distinto del Cliente de DUOCOM, éste deberá, asimismo, prestar su conformidad con la solicitud realizada por el Abonado, mediante su firma en el espacio reservado a tales efectos.

#### **Artículo 17. Autorización del solicitante a DUOCOM.**

17.1.- La solicitud supondrá la autorización expresa del Abonado a DUOCOM, como operador preasignado, para realizar los trámites de Preasignación en su nombre ante el operador de acceso, verificando previamente la validez de la solicitud.

#### **Artículo 18. Responsabilidad.**

18.1.- DUOCOM informará al Cliente de cualquier incidencia relativa a la solicitud, y de las que tuviera conocimiento. Asimismo, DUOCOM informará al Abonado del momento de la activación de la Preasignación. DUOCOM no será responsable de las deficiencias o anomalías que pueda sufrir el Servicio por causas imputables a la red de acceso.

#### **Artículo 19. Activación del Servicio de Preasignación.**

19.1.- La Preasignación será efectiva cuando el operador de acceso comunique a DUOCOM la fecha y hora de la efectividad de la misma, sin que DUOCOM se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador de acceso en dicha activación.

### **IV. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE OFICINA VIRTUAL**

La Oficina Virtual se compone de servicios individuales entre los que figura el Número Virtual, la Centralita y el Fax.

#### **Artículo 20. Recursos de Numeración.**

20.1.- Todos los servicios provistos son activados por el cliente quien los da de alta a través de recursos de numeración de DUOCOM que están cedidos temporalmente al cliente durante el periodo de prueba para que pueda evaluar los servicios. Dicho periodo de prueba es exclusivamente para los servicios a través de recursos de numeración con cuota mensual lo que excluye los costes de las llamadas, los desvíos de llamadas o cualquier otro consumo. Es responsabilidad del cliente dar de baja los recursos de numeración que no desee antes del final del periodo de prueba para no incurrir en gastos de cuotas mensuales. Una vez finalizado el periodo de prueba, los servicios existentes son los que el cliente quiere seguir usando, por lo que se compromete y acepta desde ese momento los cargos de cuotas mensuales. En el caso de querer portar un recurso de numeración de DUOCOM antes de los doce meses a partir de la fecha de emisión de la primera factura, el cliente acepta un cargo de 200 euros en su cuenta Telefácil que serán pagaderos por tarjeta de crédito/débito, ingreso en efectivo o transferencia bancaria antes de que DUOCOM acepte la portabilidad. Desde el momento que DUOCOM reciba una petición de portabilidad antes del vencimiento de los 12 meses antes citados, DUOCOM hará un cargo de 200 euros en la cuenta del cliente quien será responsable del pago para poder llevar la portabilidad a cabo. En el caso de querer dar de baja cualquier servicio con recurso de numeración no habrá penalización alguna siempre y cuando el cliente lo manifieste por escrito a DUOCOM. En el supuesto caso que no se emita factura por datos erróneos o cualquier otro motivo el cliente asumirá la vigencia de los 12 meses a partir de la fecha de emisión de la primera factura correcta. En el supuesto que no haya consumo alguno a través de los recursos de numeración, actividad alguna o no haya saldo en la cuenta Telefácil, DUOCOM se reserva la facultad de suspender temporalmente la cuenta y los servicios o de rescindir el contrato sin notificación previa y sin obligación alguna en restablecer los servicios. Es

responsabilidad única del Cliente el uso que se haga de dichos recursos de numeración. El contratante conoce, entiende y acepta libremente todo lo expuesto, tras informarse de las características y condiciones de cada servicio del presente contrato.

### **Artículo 21. Portabilidad.**

21.1.- El Cliente podrá portar el número siempre y cuando su cuenta no tenga un saldo deudor. El cliente acepta que en el caso que DUOCOM reciba una solicitud de portabilidad antes de los doce meses a partir de la fecha de emisión de la primera factura, DUOCOM cargará 200 euros en la cuenta Telefácil del cliente el cual tendrá que satisfacer para poder DUOCOM aceptar la portabilidad. En caso de pedir una portabilidad antes de los doce primeros meses a partir de la fecha de la primera factura emitida al cliente y no pagar las deudas pendientes en un plazo de 10 días laborables, DUOCOM se reserva el derecho a dar de baja los servicios, cancelar el mes gratis o rescindir el contrato sin notificación previa.

### **Artículo 22. Detalles de las cuentas.**

22.1.- Cada movimiento o cambio de la cuenta o actualización de datos de cada cuenta quedan reflejados dentro de la cuenta del Cliente, el Cliente acepta que esta información le vincule y de constancia de dichos cambios o movimientos.

### **Artículo 23. Términos adicionales.**

23.1.- El Cliente acepta y reconoce que la utilización que haga de los servicios de DUOCOM está sujeta también a las condiciones de prestación de servicio generales de DUOCOM, que puede consultar en la página [www.telefacil.com](http://www.telefacil.com) en la apartado de altas; dichas disposiciones adicionales se incorporan por referencia a las presentes condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual. En el caso de que exista alguna incoherencia o conflicto entre los términos adicionales mencionados y estas condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual, tendrán prioridad las disposiciones de estos últimos.

23.2.- DUOCOM, a su discreción, puede revisar y/o modificar las condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual en cualquier momento, y el Cliente acepta que estas modificaciones o revisiones le vinculen. A pesar de que DUOCOM intentará comunicar al Cliente los cambios sustanciales que se introduzcan en las condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual, el Cliente acepta consultar periódicamente la versión más actualizada disponible en el sitio web de DUOCOM, en la página [www.telefacil.com](http://www.telefacil.com), así como DUOCOM no tiene la obligación de informar al Cliente específicamente de los cambios que se puedan realizar.

### **Artículo 24. Uso personal.**

24.1.- Los servicios de Oficina Virtual estarán a disposición del Cliente para que haga de ellos el uso personal exclusivo establecido por estos términos y sujeto a las restricciones señaladas en las condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual. Para utilizar cualquiera de los servicios, el Cliente debe tener saldo en la cuenta y/o haber pagado las cuotas de los servicios contratados. DUOCOM se reserva el derecho de rechazar prestar los servicios a cualquier persona en todo momento sin aviso previo, sea cual fuere el motivo. Salvo que DUOCOM lo autorice expresamente por escrito, el Cliente no podrá reproducir, duplicar, copiar, vender, comerciar, revender o explotar con propósitos comerciales ninguna de los servicios. DUOCOM le concede al Cliente una licencia personal, intransferible y no exclusiva de uso de los programas de software como son el IDENTIFICADOR DE LLAMADAS y el FAX TELEFÁCIL para que el Cliente se lo instale en su equipo; siempre que no (y tampoco permita a terceros hacerlo) copie, modifique, cree

trabajos derivados, realice ingeniería inversa, descompile o intente descubrir cualquier código fuente, vender, asignar, otorgar bajo licencia, conceder intereses sobre la seguridad o transferir de cualquier otro modo derechos sobre el software.

#### **Artículo 25. Uso adecuado.**

25.1.- El Cliente muestra su conformidad en ser el responsable de sus comunicaciones, así como de las consecuencias que se deriven de las mismas. El Cliente acepta usar los servicios y, si es aplicable, el Cliente, de acuerdo con las leyes, normas y regulaciones aplicables, incluidas, sin limitarse a ellas, las leyes relativas a la transmisión de información técnica exportada de su país de residencia. El Cliente no debe, ni aceptará, ni autorizará, ni animará a terceros a: (I) usar los servicios para cargar, transmitir o distribuir mediante modo alguno contenidos contrarios a la ley, difamatorios, que supongan acoso, sean abusivos, fraudulentos, obscenos, que contengan virus o sean censurables según DUOCOM pueda considerar razonablemente; (II) cargar, transmitir o distribuir a través de ningún medio, contenido que infrinja los derechos de propiedad intelectual de terceros o derechos u obligaciones de propiedad, contractuales o fiduciarios; (III) impedir a terceros que utilicen los servicios; (IV) usar los servicios con fines fraudulentos o inapropiados o (V) eliminar notas sobre los derechos de autor, marcas comerciales u otros derechos sobre la propiedad contenidos o aplicables a DUOCOM. Sin perjuicio de otros derechos o declaraciones legales a disposición de DUOCOM, por ley, DUOCOM podrá dar por terminada, por parte del Cliente, la utilización de los servicios en el caso de que se produzca un incumplimiento por su parte de las disposiciones anteriormente establecidas. DUOCOM se reserva el derecho, pero no tendrá ningún tipo de obligación, de investigar el uso que haga de los servicios para determinar (a) si se han infringido las condiciones de prestación de los servicios o (b) si se cumple con las leyes, regulaciones, procesos legales o peticiones gubernamentales.

#### **Artículo 26. Privacidad.**

26.1.- Según lo establecido en los términos de las políticas de privacidad de DUOCOM a las que se hace referencia anteriormente, el Cliente acepta que DUOCOM pueda acceder o revelar su información personal, incluido el contenido de sus comunicaciones, si así se requiere que lo haga para el cumplimiento de procesos legales o requerimientos gubernamentales (tales como orden de búsqueda, citación, decreto u orden judicial), o según lo establecido en las presentes condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual. La información personal recopilada por DUOCOM se podrá almacenar y procesar.

#### **Artículo 27. Prácticas generales relativas al uso y almacenamiento del Contenido.**

27.1.- El Cliente acepta que DUOCOM no asume responsabilidad alguna por la supresión o el fallo en el almacenamiento o la transmisión del contenido o la información de las comunicaciones que se mantiene o transmite a través de los servicios. El Cliente reconoce que DUOCOM ha fijado un límite de 1 mes en el almacenamiento de las transmisiones relativas al envío o recepción de elementos a través de los servicios y no ha fijado ningún límite en cuanto a la cantidad de espacio empleado. No obstante, DUOCOM se reserva el derecho de establecer, y por lo tanto modificar, límites que restrinjan el uso y el almacenamiento en cualquier momento o sin necesidad de comunicárselo mediante notificación.

#### **Artículo 28. Contenido.**

28.1.- DUOCOM no asumirá responsabilidad alguna sobre el contenido de terceros (incluyendo, sin limitarse a ellos, cualquier tipo de virus u otros elementos perjudiciales) transmitido a través de los



servicio, así como tampoco tiene ninguna obligación de controlar el contenido de terceros que aparezca en los servicios. DUOCOM se reserva el derecho de, en todo momento, suprimir o rechazar la distribución de cualquier contenido en los servicios, como contenidos que infrinjan las presentes condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual. Asimismo, DUOCOM se reserva el derecho de acceder, leer, preservar y mostrar cualquier tipo de información que razonablemente considere necesaria para (a) cumplir con leyes, regulaciones, procesos legales o solicitudes gubernamentales; (b) aplicar estas condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual, incluida la investigación de posibles infracciones de las mismas; (c) detectar, impedir o, de cualquier modo, abordar casos o situaciones de fraude, seguridad o asuntos técnicos; (d) responder a solicitudes de soporte de los clientes y (e) proteger los derechos, propiedad o seguridad de DUOCOM, sus clientes y el público en la forma exigida o permitida por la ley.

### **Artículo 29. Derechos de propiedad intelectual de DUOCOM.**

29.1.- El Cliente reconoce que DUOCOM es propietaria de todos los derechos, títulos e intereses de los servicios y programas, incluidos todos los derechos sobre la propiedad intelectual que actúen sobre ellos. En consecuencia, el Cliente acepta y se obliga a no copiar, reproducir, alterar, modificar o crear trabajos derivados de los servicios. El Cliente también acepta y se obliga a no utilizar robots, arañas, cualquier otro tipo de aparatos automatizados o procesos manuales para controlar o copiar los contenidos de los Servicios.

### **Artículo 30. Renuncia de garantías.**

30.1.- DUOCOM puede introducir mejoras y cambios en los servicios, tanto con previa notificación como sin ella. Los Servicios se suministran "tal cual" y en función de su "disponibilidad". Por otra parte, DUOCOM no ofrecerá garantía alguna respecto a ninguno de ellos. Sin limitar el carácter general de lo anteriormente mencionado, DUOCOM no asume ni garantiza que: (I) el uso de los servicios satisfaga sus exigencias o será interrumpido, seguro o carecerá de errores; (II) los defectos que surjan en los servicios se corregirán; (III) los servicios estén libre de virus y otros elementos contaminantes de software; (IV) el uso de los servicios y la información disponible a través de los Servicios sea correcta, precisa, actual o fiable.

### **Artículo 31. Limitación de responsabilidades.**

31.1.- Ninguno de los puntos estipulados en las presentes condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual excluirá o limitará la responsabilidad de DUOCOM por fallecimiento o daños personales como resultado de negligencia incurrida por DUOCOM o por fraude o representación fraudulenta por parte de DUOCOM. Sujeto a estas condiciones, DUOCOM no es responsable ante el Cliente de (a) pérdidas indirectas o emergentes; (b) pérdidas económicas o (c) pérdida de buena voluntad o reputación que pueda sufrir o que acontezca en relación con el uso que haga el Cliente de los servicios o que esté relacionada con DUOCOM en cualquier forma, independientemente de si se ha comunicado a DUOCOM, o no, la posibilidad de que se puedan producir tales pérdidas. De manera adicional, DUOCOM no será responsable de ningún error o defecto en relación con el uso que el Cliente haga de los servicios ni de las interrupciones, suspensiones, finalización, fallo o retraso que se produzca en el funcionamiento de los servicios.

### **Artículo 32. Rescisión y desinstalación.**

32.1.- En cualquier momento el Cliente podrá desinstalar y dar de baja los servicios a través de la función "Baja" de las opciones del servicio correspondiente. DUOCOM podrá, a su libre elección, en cualquier momento y por cualquier motivo, cancelar el mes gratis, interrumpir los servicios,

suspender o cancelar la cuenta del Cliente en Telefácil, así como el acceso a los servicios. En el caso de cancelación, la cuenta del Cliente de Telefácil quedará anulada y no se garantizará que pueda acceder a ella ni a los ficheros u otros contenidos de su cuenta, aunque durante algún tiempo puedan permanecer copias residuales de la información en nuestro sistema por motivos de seguridad.

### **Artículo 33. Disposiciones varias.**

33.1.- Estas condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación española y el Cliente, por lo presente, acepta someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales españoles en lo concerniente a cualquier disputa o asunto derivado de estas condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual. La invalidez, ilegalidad o inaplicabilidad de cualquier cláusula de las presentes condiciones de prestación de servicio no afectará a la vigencia del resto de las cláusulas contenidas en ellos. Estas condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual constituyen el acuerdo total entre el Cliente y DUOCOM con respecto al asunto que nos concierne, y sustituyen y remplazan todo acuerdo o entendimiento previo o actual, sea escrito u oral, sobre éste. Si alguna parte renuncia a cualquiera de las disposiciones de estas condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual, tal acto, únicamente, tendrá validez si se expresa por escrito y está firmado por un representante debidamente autorizado de DUOCOM. Los títulos de las secciones de estas condiciones específicas de prestación de servicio de Oficina Virtual tienen como único objetivo la comodidad y carecen de efectos legales o contractuales.

## **V. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE TODOS LOS SERVICIOS Y APLICACIONES**

### **Artículo 34. Condiciones de uso de los servicios DUOCOM.**

34.1.- El acceso a los servicios y las aplicaciones a través de las páginas web o servidores de DUOCOM y/o el uso de toda o parte de la información, servicios o contenidos incorporados en el mismo, implica que el Cliente acepta y acuerda con DUOCOM que está obligado a cumplir con los términos y condiciones que se establecen en estas Condiciones de Uso (las "Condiciones"), así como con las condiciones particulares o modificaciones que respecto a ellas se puedan efectuar, todas las cuales el usuario declara conocer y aceptar. Si el usuario decide no aceptar las presentes Condiciones, las condiciones particulares y/o en su caso, las nuevas condiciones que DUOCOM establezca, deberá abstenerse de acceder y/o utilizar los servicios, aplicaciones y/o contenidos de la web.

34.2.- El usuario acepta expresamente que, en cualquier momento, DUOCOM podrá modificar las condiciones aplicables así como las tarifas para el uso de los servicios o aplicar nuevas condiciones, las cuales serán efectivas apenas sean publicadas en cualquier área de la aplicación y/o de las páginas web de DUOCOM sin que sea necesaria notificación previa. El acceso y uso de los servicios y las aplicación o de cualquier área de la misma después de la modificación, importará la aceptación de todas las modificaciones. El usuario acepta expresamente que en cualquier momento, por cualquier motivo y sin notificación previa DUOCOM podrá bloquear o rescindir el servicio si lo estima conveniente.

34.3.- Toda información proporcionada por el usuario para los servicios o aplicaciones deberá ser correcta y veraz. El usuario acepta y reconoce ser totalmente responsable por el uso de los servicios y las aplicaciones así como del uso de su cuenta por otras personas, incluyendo, sin limitaciones, a menores que residen con éste; quedando DUOCOM liberada de cualquier responsabilidad.

## **VI. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RELOJ LABORAL**

El Reloj Laboral es un sistema de control horario sencillo y eficaz, capaz de controlar todo el sistema de fichajes de una empresa.

### **Artículo 35. Recursos web y Aplicaciones.**

35.1.- Todos los servicios provistos son activados por el cliente, quien los da de alta a través de la página web de DUOCOM, que están cedidos temporalmente al cliente durante el periodo de prueba para que pueda evaluar los servicios. Es responsabilidad del cliente dar de baja los recursos web y aplicaciones que no desee antes del final del periodo de prueba para no incurrir en gastos de cuotas mensuales. Una vez finalizado el periodo de prueba, los servicios existentes son los que el cliente quiere seguir usando, por lo que se compromete y acepta desde ese momento los cargos de cuotas mensuales. En el supuesto que no haya consumo alguno a través de los recursos web o aplicaciones; actividad alguna o no haya saldo en la cuenta Telefácil, DUOCOM se reserva la facultad de suspender temporalmente la cuenta y los servicios o de rescindir el contrato sin notificación previa y sin obligación alguna en restablecer los servicios. Es responsabilidad única del Cliente el uso que se haga de dichos recursos web y aplicaciones móviles o de ordenador. El contratante conoce, entiende y acepta libremente todo lo expuesto, tras informarse de las características y condiciones de cada servicio del presente contrato.

### **Artículo 36. Detalles de las cuentas.**

36.1.- Cada movimiento o cambio de la cuenta o actualización de datos de cada cuenta quedan reflejados dentro de la cuenta del Cliente, el Cliente acepta que esta información le vincule y de constancia de dichos cambios o movimientos.

### **Artículo 37. Términos adicionales.**

37.1.- El Cliente acepta y reconoce que la utilización que haga de los servicios de DUOCOM está sujeta también a las condiciones de prestación de servicio generales de DUOCOM, que puede consultar en la página [www.telefacil.com](http://www.telefacil.com) en el apartado de altas; dichas disposiciones adicionales se incorporan por referencia a las presentes condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral. En el caso de que exista alguna incoherencia o conflicto entre los términos adicionales mencionados y estas condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral, tendrán prioridad las disposiciones de estos últimos.

DUOCOM, a su discreción, puede modificar o revisar las condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral en cualquier momento, y el Cliente acepta que estas modificaciones o revisiones le vinculen. A pesar de que DUOCOM intentará comunicar al Cliente los cambios sustanciales que se introduzcan en las condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral, el Cliente acepta consultar periódicamente la versión más actualizada disponible en el sitio web de DUOCOM, en la página [www.telefacil.com](http://www.telefacil.com), así como que DUOCOM no tiene la obligación de informar al Cliente específicamente de los cambios que se puedan realizar.

### **Artículo 38. Uso personal.**

38.1.- Los servicios de Reloj Laboral estarán a disposición del Cliente para que haga de ellos el uso personal exclusivo establecido por estos términos y sujeto a las restricciones señaladas en las condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral. Para utilizar cualquiera de los servicios, el Cliente debe tener saldo en la cuenta y/o haber pagado las cuotas de los servicios contratados. DUOCOM se reserva el derecho de rechazar prestar los servicios a cualquier persona en todo momento sin aviso previo, sea cual fuere el motivo. Salvo que DUOCOM lo autorice expresamente por escrito, el Cliente no podrá reproducir, duplicar, copiar, vender, comerciar, revender o explotar con propósitos comerciales ninguna de los servicios. DUOCOM le concede al Cliente una licencia personal, intransferible y no exclusiva de uso de los programas de software propiedad de DUOCOM como son entre otros el IDENTIFICADOR DE LLAMADAS, el RELOJ

LABORAL, la COLA DE LLAMADA y la IMPRESORA FAX para que el Cliente se lo instale en su equipo; siempre que no (y tampoco permita a terceros hacerlo) copie, modifique, cree trabajos derivados, realice ingeniería inversa, descompile o intente descubrir cualquier código fuente, vender, asignar, otorgar bajo licencia, conceder intereses sobre la seguridad o transferir de cualquier otro modo derechos sobre el software.

#### **Artículo 39. Uso adecuado.**

39.1.- El Cliente muestra su conformidad en ser el responsable del uso y datos de los servicios prestados, así como de las consecuencias que se deriven de las mismas. El Cliente acepta usar los servicios y, si es aplicable, el Cliente, de acuerdo con las leyes, normas y regulaciones aplicables, incluidas, sin limitarse a ellas, las leyes relativas a la transmisión de información técnica exportada de su país de residencia. El Cliente no debe, ni aceptará, ni autorizará, ni animará a terceros a: (I) usar los servicios para cargar, transmitir o distribuir mediante modo alguno contenidos contrarios a la ley, difamatorios, que supongan acoso, sean abusivos, fraudulentos, obscenos, que contengan virus o sean censurables según DUOCOM pueda considerar razonablemente; (II) cargar, transmitir o distribuir a través de ningún medio, contenido que infrinja los derechos de propiedad intelectual de terceros o derechos u obligaciones de propiedad, contractuales o fiduciarios; (III) impedir a terceros que utilicen los servicios; (IV) usar los servicios con fines fraudulentos o inapropiados o (V) eliminar notas sobre los derechos de autor, marcas comerciales u otros derechos sobre la propiedad contenidos en o aplicables a DUOCOM. Sin perjuicio de otros derechos o declaraciones legales a disposición de DUOCOM por ley, DUOCOM podrá dar por terminada por parte del Cliente la utilización de los servicios en el caso de que se produzca un incumplimiento por su parte de las disposiciones anteriormente establecidas. DUOCOM se reserva el derecho, pero no tendrá ningún tipo de obligación, de investigar el uso que haga de los servicios para determinar (a) si se han infringido las condiciones de prestación de los servicios o (b) si se cumple con las leyes, regulaciones, procesos legales o peticiones gubernamentales.

#### **Artículo 40. Privacidad.**

40.1.- Según lo establecido en los términos de las políticas de privacidad de DUOCOM a las que se hace referencia anteriormente, el Cliente acepta que DUOCOM pueda acceder o revelar su información personal, incluido el contenido de sus comunicaciones, si así se requiere que lo haga para el cumplimiento de procesos legales o requerimientos gubernamentales (tales como orden de búsqueda, citación, decreto u orden judicial), o según lo establecido en las presentes condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral. La información personal recopilada por DUOCOM se podrá almacenar y procesar.

#### **Artículo 41. Prácticas generales relativas al uso y almacenamiento del Contenido.**

41.1.- El Cliente acepta que DUOCOM no asume responsabilidad alguna por la supresión o el fallo en el almacenamiento o la transmisión del contenido o la información de las comunicaciones que se mantiene o transmite a través de los servicios. El Cliente reconoce que DUOCOM ha fijado un límite de 1 año en el almacenamiento de las transmisiones relativas al envío o recepción de elementos a través de los servicios y no ha fijado ningún límite en cuanto a la cantidad de espacio empleado. No obstante, DUOCOM se reserva el derecho de establecer, y por lo tanto modificar, límites que restrinjan el uso y el almacenamiento en cualquier momento o sin necesidad de comunicártelo mediante notificación.

#### **Artículo 42. Contenido.**

42.1.- DUOCOM no asumirá responsabilidad alguna sobre el contenido de terceros (incluyendo, sin limitarse a ellos, cualquier tipo de virus u otros elementos perjudiciales) transmitido a través de los servicios, así como tampoco tiene ninguna obligación de controlar el contenido de terceros que aparezca en los servicios. DUOCOM se reserva el derecho de, en todo momento, suprimir o rechazar la distribución de cualquier contenido en los servicios, como contenidos que infrinjan los presentes condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral. Asimismo, DUOCOM

se reserva el derecho de acceder, leer, preservar y mostrar cualquier tipo de información que razonablemente considere necesaria para (a) cumplir con leyes, regulaciones, procesos legales o solicitudes gubernamentales; (b) aplicar estas condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral, incluida la investigación de posibles infracciones de las mismas; (c) detectar, impedir o, de cualquier modo, abordar casos o situaciones de fraude, seguridad o asuntos técnicos; (d) responder a solicitudes de soporte de los clientes y (e) proteger los derechos, propiedad o seguridad de DUOCOM, sus clientes y el público en la forma exigida o permitida por la ley.

#### **Artículo 43. Derechos de propiedad intelectual de DUOCOM.**

43.1.- El Cliente reconoce que DUOCOM es propietaria de todos los derechos, títulos e intereses de los servicios y programas, incluidos todos los derechos sobre la propiedad intelectual que actúen sobre ellos. En consecuencia, el Cliente acepta y se obliga a no copiar, reproducir, alterar, modificar o crear trabajos derivados de los servicios. El Cliente también acepta y se obliga a no utilizar robots, arañas, cualquier otro tipo de aparatos automatizados o procesos manuales para controlar o copiar los contenidos de los Servicios.

#### **Artículo 44. Renuncia de garantías.**

44.1.- DUOCOM puede introducir mejoras y cambios en los servicios, tanto con previa notificación como sin ella. Los Servicios se suministran "tal cual" y en función de su "disponibilidad". Por otra parte, DUOCOM no ofrecerá garantía alguna respecto a ninguno de ellos. Sin limitar el carácter general de lo anteriormente mencionado, DUOCOM no asume ni garantiza que: (I) el uso de los servicios satisfaga sus exigencias o será interrumpido, seguro o carecerá de errores; (II) los defectos que surjan en los servicios se corregirán; (III) los servicios estén libre de virus y otros elementos contaminantes de software; (IV) el uso de los servicios y la información disponible a través de los Servicios sea correcta, precisa, actual o fiable.

#### **Artículo 45. Limitación de responsabilidades.**

45.1.- Ninguno de los puntos estipulados en las presentes condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral excluirá o limitará la responsabilidad de DUOCOM por fallecimiento o daños personales como resultado de negligencia incurrida por DUOCOM o por fraude o representación fraudulenta por parte de DUOCOM. Sujeto a estas condiciones, DUOCOM no es responsable ante el Cliente por (a) pérdidas indirectas o emergentes; (b) pérdidas económicas o (c) pérdida de buena voluntad o reputación que puedas sufrir o que acontezca en relación con el uso que haga el Cliente de los servicios o que esté relacionada con DUOCOM en cualquier forma, independientemente de si se ha comunicado a DUOCOM o no la posibilidad de que se puedan producir tales pérdidas. De manera adicional, DUOCOM no será responsable de ningún error o defecto en relación con el uso que el Cliente haga de los servicios ni de las interrupciones, suspensiones, finalización, fallo o retraso que se produzca en el funcionamiento de los servicios.

#### **Artículo 46. Rescisión y desinstalación.**

46.1.- En cualquier momento el Cliente podrá desinstalar y dar de baja los servicios a través de la función "Baja" de las opciones del servicio correspondiente. DUOCOM podrá, a su libre elección, en cualquier momento y por cualquier motivo, interrumpir los servicios, o suspender o cancelar la cuenta del Cliente en Telefácil, así como el acceso a los servicios. En el caso de cancelación, la cuenta del Cliente de Telefácil quedará anulada y no se garantizará que pueda acceder a ella ni a los ficheros u otros contenidos de su cuenta, aunque durante algún tiempo puedan permanecer copias residuales de la información en nuestro sistema por motivos de seguridad.

#### **Artículo 47. Disposiciones varias.**

47.1.- Estas condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación española y el Cliente, por lo presente, acepta someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales españoles en lo concerniente a cualquier disputa o asunto derivado de estas condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral. La invalidez,

ilegalidad o inaplicabilidad de cualquier cláusula de las presentes condiciones de prestación de servicio no afectará a la vigencia del resto de las cláusulas contenidas en ellos. Estas condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral constituyen el acuerdo total entre el Cliente y DUOCOM con respecto al asunto que nos concierne, y sustituyen y remplazan todo acuerdo o entendimiento previo o actual, sea escrito u oral, sobre éste. Si alguna parte renuncia a cualquiera de las disposiciones de estas condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral, tal acto únicamente tendrá validez si se expresa por escrito y está firmado por un representante debidamente autorizado de DUOCOM. Los títulos de las secciones de estas condiciones específicas de prestación de servicio de Reloj Laboral tienen como único objetivo la comodidad y carecen de efectos legales o contractuales.