

Condiciones generales - 2025

En todas las relaciones jurídicas entre

Voys Telecom S.L., con sede en Madrid, en Camino Fuente De La Mora 9N, 28050 Madrid en adelante: 'Voys',

y

el Cliente, en adelante conjuntamente denominados las '**Partes**', serán aplicables exclusivamente estos Términos y Condiciones Generales.

Las condiciones o disposiciones propias de alguna de las partes que se desvíen o complementen estas Condiciones Generales carecerán expresamente de validez entre las partes, a menos que Voys las haya aprobado o aceptado expresamente por escrito.

En caso de nulidad o anulación de alguna de las disposiciones de las Condiciones Generales, las demás disposiciones seguirán siendo plenamente aplicables.

Artículo 1 - Definiciones

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Conexión | La capacidad de utilizar los Servicios prestados por Voys y solicitados por el Cliente. |
| 2. Licitación | Procedimiento abierto por un Cliente para adjudicar un Contrato al que pueden presentarse varios contratistas que deben cumplir con una serie de criterios predefinidos. |
| 3. Fecha de Aceptación | El Contrato comienza cuando la oferta de Voys es recibida por el Cliente, firmada de forma digital y correctamente devuelta, de tal forma que genere un estado 'completo' en el programa de envío. |
| 4. Solicitud | La solicitud del Cliente a Voys para utilizar sus Servicios. |
| 5. RGPD | El Reglamento General de Protección de Datos. La implementación local del RGPD relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos en la Unión Europea, que Voys cumple. |
| 6. Ataque DDoS | Ataque ejecutado desde múltiples ordenadores en el que el servidor atacado recibe tantas peticiones provenientes de estos ordenadores que el servicio se vuelve inalcanzable y, en algunos casos, el servidor subyacente también se bloquea. |

7. Servicio(s) El/los servicio(s) específico(s) de telecomunicaciones prestado(s) por Voys a su(s) Cliente(s). Estos servicios se describen detalladamente en el Contrato y en los sitios web de Voys. Los servicios son flexibles y pueden crearse y cancelarse diariamente. Todos los servicios ofrecidos en la plataforma Voys se proporcionan "tal cual" ("as is"), lo que significa que el Contrato no otorga ningún derecho sobre los Servicios.
8. Freedom El entorno web de Voys, al que puede accederse con las Credenciales de Acceso proporcionadas..
9. Hardware Incluye, entre otros, teléfonos y dispositivos relacionados con el Servicio, como routers y switches.
10. Credenciales de Acceso El nombre de usuario y la contraseña proporcionados por Voys al Cliente que conceden acceso a Freedom.
11. Internet La red de redes interconectada a nivel mundial que utiliza el protocolo TCP/IP para el intercambio y comunicación de datos.
12. Aviso de "listo para su uso" La notificación en la que se indica que el Servicio está listo para su uso de acuerdo con las obligaciones y requerimientos de Voys.
13. Cliente El destinatario de Servicios y productos de Voys, así como de terceros vinculados a ellos.
14. Duración del (de los) Servicio(s) Remítase al término "Resolución".
15. Mantenimiento de emergencia Trabajos que son necesarios para poner fin a una contingencia existente o prevenir contingencias que podrían dar lugar a: 1) peligro para personas o bienes; 2) interrupción de un Servicio prestado por la red o de una red generada por terceros; 3) daños significativos a Voys o a terceros.
16. Resolución La posibilidad de resolver el Contrato y/o cancelar el/los Servicio/s 'por Día Hábil' por escrito o digitalmente.
17. Fuerza mayor Cualquier circunstancia ajena al control razonable de las partes que no haya podido preverse o que, de haberse previsto, fuera inevitable, que impida o haga imposible la ejecución del Contrato (entrega de productos y Servicios), tales como, aunque no limitadas a: incendio, inundación, explosión, accidente, guerra, terrorismo, huelga, embargo, órdenes gubernamentales o administrativas, desastre natural, cambio de ley, sabotaje, interrupción del negocio, interrupción en el suministro de energía o materiales por parte de terceros, retrasos en el transporte, entrega fuera de plazo por parte de proveedores y

terceros, enfermedad e indisponibilidad del personal de Voys y defectos en los artículos prescritos, materiales y software de terceros.

18. Contrato	El contrato entre Voys y el Cliente, por el que se concede al Cliente el acceso a Freedom y a través del cual se ofrecen los Servicios.
19. Plataforma	Refiérase al término "Freedom".
20. Portabilidad de Números	La transferencia de un número existente a otro proveedor de telecomunicaciones.
21. Propuestas	Voys ofrece su(s) Servicio(s) en varios paquetes, que pueden ser modificados unilateralmente por Voys. Estos cambios serán anunciados oportunamente.
22. RD 899/2009	Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas
23. RTP	Protocolo de Transporte en Tiempo Real; protocolo que define un formato de paquetes estandarizado para transmitir audio y vídeo por Internet.
24. SIP	Protocolo de Iniciación de Sesión; un protocolo que permite la comunicación multimedia (audio, vídeo y otros tipos de comunicación de datos).
25. Fecha de Inicio	La fecha en la que Voys comunica que Freedom puede ser utilizado por el Cliente.
26. Servicios de Incidencias	El equipo responsable de detectar y resolver las perturbaciones/interrupciones en los Servicios prestados.
27. Red de telecomunicaciones	Los sistemas de telecomunicaciones utilizados, explotados o propiedad de Voys.
28. Servicio VoIP	Servicio que permite la telefonía a través de una red de Protocolo de Internet.
29. Red VoIP	La plataforma VoIP operada por Voys a través de la cual se ofrecen los Servicios.
30. Plataforma VoIP	Los servicios Voys en la plataforma VoIPGRID.
31. VoIPGRID	Proveedor de Voys y desarrollador de la plataforma de telefonía.

32. Voys	La persona jurídica y la plataforma que permite ejecutar, de forma flexible, servicios de telefonía empresarial.
33. Aplicación Voys	Una herramienta que permite realizar y recibir llamadas VoIP a través de un smartphone Android o iOS sobre la red 4G o ajustar ciertas configuraciones en Freedom. Voys sólo proporciona el software. Su correcto funcionamiento depende del Hardware, el sistema operativo y la red del Cliente.
34. Webhooks	Servicio que llama a una URL, generando y transportando información definida sobre telefonía.
35. Webphone	El servicio de telefonía basado en software, accesible y utilizable a través de un entorno online, que ha sido desarrollado por Voys.
36. WebRTC	Software que permite realizar y recibir llamadas VoIP a través de, por ejemplo, un ordenador. Voys sólo proporciona el software. Su correcto funcionamiento depende del Hardware, el sistema operativo y la red del usuario final.
37. Días Hábiles	Los días de lunes a viernes, excepto festivos nacionales oficiales.
38. Wi-Fi	Una red inalámbrica WLAN a través de Internet.

General

Esta sección general de las presentes Condiciones Generales se aplica a todos los Servicios y a todas las Solicitudes, ofertas y presupuestos y acuerdos con el Cliente, tanto si se realizan en línea como si no.

Artículo 2 - Aplicabilidad de las condiciones

2.1 Las presentes Condiciones Generales se componen de los artículos 1 a 17.

2.2 Las presentes Condiciones Generales se aplicarán a todas las Solicitudes, ofertas, presupuestos y Contratos con el Cliente, tanto si se han acordado en línea como si no, a menos que el Cliente y Voys acuerden explícitamente otra cosa por escrito. La aceptación de estas Condiciones Generales implica el rechazo expreso de las condiciones de compra del Cliente y/u otras condiciones (generales), las cuales no serán de aplicación.

2.3 Las presentes Condiciones Generales también se aplicarán a cualquier Contrato posterior entre Voys y el Cliente, a menos que se acuerde lo contrario por escrito.

2.4 Las desviaciones de las presentes Condiciones Generales sólo podrán ser invocadas por el Cliente si han sido aceptadas por escrito por Voys.

2.5 En caso de contradicción con las disposiciones del Contrato, se aplicará el siguiente orden de prelación:

a) el texto principal específico del Contrato;

- b) las presentes Condiciones Generales;
- c) la descripción del Servicio facilitada al Cliente;
- d) cualquier otro documento que forme parte del Contrato.

Artículo 3 – Formalización del Contrato

3.1 Las ofertas, presupuestos y Solicitudes son absolutamente no vinculantes y pueden ser retiradas por Voys en cualquier momento antes de la formalización del Contrato.

3.2 Salvo acuerdo en contrario, la Solicitud de Servicios y/o Hardware se realiza mediante la completa y correcta cumplimentación y firma (en línea) de la misma por parte del Cliente.

3.3 Voys sólo tramitará una Solicitud si el Cliente proporciona toda la cooperación necesaria y presenta todos los documentos requeridos para ello.

3.4 Si el rechazo definitivo de una Solicitud se debe a circunstancias imputables al Cliente, éste deberá reembolsar los gastos razonables en que haya incurrido Voys.

3.5 El Cliente está obligado a proporcionar a Voys toda la información necesaria para la entrega del Servicio y/o Hardware.

3.6 Voys tiene derecho a comprobar en todo momento la solvencia del Cliente.

3.7 Voys tiene derecho a exigir una garantía razonable para el cumplimiento de las obligaciones de pago del Cliente. Dicha garantía podrá consistir, a título meramente enunciativo y no limitativo, en un depósito, una garantía de la empresa matriz del Cliente o un aval bancario. El Cliente está obligado, a la primera solicitud de Voys, a proporcionar una garantía que sea aceptable para Voys.

En relación con la prestación de servicios que, conforme a la normativa española, se califiquen como "Servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija", esta garantía sólo podrá ser exigida en los supuestos y condiciones previstos en el artículo 6 del RD 899/2009 y/o en las disposiciones legales que, en su caso, desarrollen, modifiquen o sustituyan dicho artículo.

3.8 Voys tiene derecho a retrasar o suspender la prestación de los Servicios y/o del Hardware si:

- Voys tiene dudas justificadas sobre la solvencia del Cliente y/o no se proporciona la garantía requerida en los términos previstos en el artículo 3.6 y/o si no se emite una orden de débito directo contra la cuenta bancaria del Cliente (si se ha acordado tal extremo);
- es (casi) seguro o probable que el Cliente no pueda cumplir los términos del Contrato;
- Voys considera que existen razones, hechos o circunstancias que indican que el Cliente no está actuando de conformidad con el artículo 9

En relación con la prestación de servicios que, conforme a la normativa española, tengan la consideración de "Servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija", Voys sólo podrá suspender la prestación de los Servicios en los supuestos y bajo las condiciones previstas en el artículo 19 del RD 899/2009 y/o en las disposiciones legales que, en su caso, desarrollen, modifiquen o sustituyan dicho artículo

3.9 El Contrato, incluidas sus modificaciones, queda formalizado cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- a) mediante la firma del propio Contrato, o en la fecha de firma por parte del Cliente de una oferta de Voys o de cualquier otro documento; o
- b) en la fecha de recepción de la confirmación escrita o electrónica de Voys de que la Solicitud del Cliente ha sido aceptada; o
- c) cuando el Cliente permita efectivamente a Voys iniciar los trabajos o prestar el Servicio.

3.10 En caso de anulación total o parcial de un pedido, el Cliente estará obligado a reembolsar a Voys todos los costes razonablemente incurridos, incluyendo el coste de los trabajos ejecutados por Voys y el lucro cesante.

3.11 Las promesas y/o acuerdos verbales sólo serán vinculantes para Voys si son confirmados por escrito/por correo electrónico al Cliente por un representante de Voys que tengan facultades suficientes para ello.

Artículo 4 - Utilización del Servicio

4.1 Voys se reserva el derecho a evaluar si el Servicio puede ser efectivamente prestado. Asimismo, Voys se reserva el derecho de recurrir a terceros para prestar el Servicio total o parcialmente al Cliente y/o proporcionar asesoramiento y/o apoyo al Cliente.

4.2 Las especificaciones (técnicas) de los Servicios se describen en las correspondientes páginas wiki/de ayuda y en cualesquiera otros documentos facilitados con esa finalidad. Voys se reserva el derecho a modificar unilateralmente estas especificaciones técnicas en cualquier momento, con un preaviso de un mes. Mediante este preaviso, se informará al Cliente de su derecho a resolver anticipadamente el Contrato, en el plazo de un mes, si no está de acuerdo con la modificación.

4.3 Las especificaciones (técnicas) del Servicio son vinculantes tanto para Voys como para el Cliente en relación con los Servicios prestados al Cliente.

4.4 Voys podrá modificar, suspender o retirar su oferta de Servicios y/o Hardware a determinados destinos o números en cualquier momento. Voys informará al Cliente mediante preaviso de un mes. En dicho preaviso se informará al Cliente de su derecho a resolver anticipadamente el Contrato en el plazo de un mes.

4.5 Voys se esfuerza por prestar el Servicio de la forma más ininterrumpida posible. Ello, no obstante, Voys no garantiza ni la calidad ni la disponibilidad del Servicio.

4.6 Voys se compromete a cumplir con todas las obligaciones normativas en materia de seguridad previstas en las leyes españolas que le son aplicables y se esfuerza por optimizar el Servicio a través de la implementación de diversas medidas de seguridad. Sin embargo, Voys no garantiza que esta seguridad sea suficiente en todas las circunstancias. Voys excluye toda responsabilidad por los daños y perjuicios derivados de una seguridad no óptima, de brechas de seguridad y/o de intrusiones no autorizadas de terceros, excepto en los casos en que haya existido dolo o negligencia grave por parte de Voys.

4.7 Voys no es responsable de la calidad del Servicio VoIP, Fijo-Móvil y/o Internet. Esta falta de responsabilidad aplica, por ejemplo, aunque no exclusivamente, a los casos en que el Cliente utiliza conexiones y/o routers de terceros.

4.8 El Cliente es consciente y acepta la versión más reciente de la Política de Uso Justo ("Fair Use Policy" / "FUP") disponible en el sitio web de Voys.

4.9 Si existieran razones para sospechar que el Cliente podría estar haciendo un mal uso de la Propuesta ofrecida por Voys y/o estuviera excediendo conscientemente la FUP, Voys podrá emplazarle a que el Servicio contratado se adapte a un nivel aceptable y adecuado al uso que está haciendo o necesita hacer del mismo. Para cualquier otra cuestión, remítase al artículo 7.14.

Artículo 5 - Números, contraseñas, códigos de acceso

5.1 Para la prestación del Servicio, Voys podrá proporcionar al Cliente uno o varios números y/o direcciones de correo electrónico y/o nombres de dominio y/o direcciones IP y, en su caso, también, nombres de usuario, contraseñas y/u otros códigos de acceso asociados a los mismos. El Cliente no podrá reclamar ningún derecho en relación con el uso o la conservación de ninguno de estos recursos, a excepción de aquellos derivados de las disposiciones legales que, en su caso, apliquen a la Portabilidad de Números.

5.2 Sin perjuicio de los derechos de portabilidad que, por aplicación de la normativa vigente fueran aplicables a los números de teléfono que se utilicen para la prestación de los servicios que, conforme a la regulación española, se califican como "servicios telefónicos disponibles al público", Voys se reserva el derecho a modificar o retirar el número proporcionado, la dirección de correo electrónico, el nombre de dominio, la dirección IP, el nombre de usuario, la contraseña y/o cualquier otro código de acceso. En ese caso, Voys se esforzará por informar al Cliente lo antes posible y, si es factible, aplicar un período de transición.

5.3 Voys no se hace responsable de los daños sufridos por el Cliente como consecuencia de cambios en el plan nacional de numeración o en cualquier otra normativa que tengan como consecuencia hacer imposible el uso ininterrumpido de los números, direcciones de correo electrónico, nombres de dominio, direcciones IP, nombres de usuario, contraseñas y/u otros códigos de acceso facilitados al Cliente.

5.4 El Cliente declara y garantiza que se abstendrá de realizar y utilizar números, direcciones de correo electrónico, nombres de dominio, direcciones IP, nombres de usuario, contraseñas y/u otros códigos de acceso que infrinjan el plan nacional de numeración, la normativa y las restricciones establecidas por las autoridades supervisoras nacionales en la asignación de números y demás legislación aplicable.

5.5 El Cliente declara y garantiza conocer las reglas de conexión nacional y/o regional de los números de teléfono. Voys asume que, si el Cliente utiliza un número de teléfono asociado a una región específica, actúa de acuerdo con las normas, leyes y reglamentos aplicables en esa zona.

5.6 Voys adoptará todas las medidas necesarias para garantizar a sus Clientes el acceso al número de emergencia 112.

Artículo 6 - Tarifas

6.1 Salvo que se indique expresamente lo contrario, todos los importes mencionados son sin IVA.

6.2 Voys se reserva el derecho a modificar en cualquier momento, con un preaviso de un mes, las indemnizaciones y tarifas mencionadas en el artículo 7, así como los porcentajes de descuento aplicables. El preaviso informará al Cliente de su derecho a resolver anticipadamente el Contrato en el plazo de un mes.

6.3 Voys tiene derecho a ajustar anualmente las tarifas previstas en el artículo 7 aplicando el último índice de precios establecido por el INE. Los cambios de tarifas en virtud de este artículo serán anunciados por Voys con antelación y por escrito, y operarán en la fecha que haya sido determinada por el propio Voys en su comunicación escrita al Cliente.

6.4 Adicionalmente a la actualización anual, Voys también tiene derecho a modificar unilateralmente la tarifa contemplada en el artículo 7. Esta modificación entrará en efecto, al menos, un mes después de su notificación al Cliente. En la notificación enviada al Cliente se indicará que, si se trata de un cambio de tarifa desfavorable para él, éste podrá, en caso de no estar de acuerdo, resolver el Contrato en cualquier momento previo a la fecha de entrada en vigor del cambio de tarifa. La resolución del Contrato tendrá efecto a partir de la fecha de aplicación del cambio de tarifa. Si el Cliente optara por resolver el Contrato, no podrá exigir a Voys el cumplimiento del mismo. Consulte el artículo 12.2 para más Información.

6.5 Si Voys tiene que realizar trabajos para el Cliente por cualquier motivo no contemplado expresamente en un Contrato, o si surgen costes como consecuencia de que el Cliente ha incumplido de alguna manera sus obligaciones y por ello ha hecho imposible o más difícil la ejecución del Contrato, estos trabajos y/o costes se considerarán trabajos adicionales y se cobrarán de forma adicional al Cliente, según las tarifas aplicables de Voys.

6.6 En la medida en que las indemnizaciones acordadas se refieran a un periodo concreto y, en el caso concreto, no sean exigibles para todo ese periodo, Voys podrá cobrar un importe proporcional calculado por días naturales.

6.7 Salvo que se acuerde lo contrario en el Contrato, los costes de las llamadas se calculan por minuto, pero al Cliente se le facturan por segundo.

Artículo 7 - Facturación y pago

7.1 Por defecto, el pago se realizará mediante domiciliación bancaria. Si el Cliente optara por pagar la factura mediante transferencia, Voys cargará 2,50 euros en concepto de gastos de administración. Voys se reserva el derecho a cobrar todos los gastos no facturados en un plazo de 12 meses.

7.2 La facturación se calculará utilizando los datos registrados por Voys relativos a la Conexión y su uso.

7.3 La fecha de pago es la fecha en la que Voys recibe el pago.

7.4 Si el Cliente considera que el importe facturado es incorrecto, deberá informar al departamento financiero de Voys por escrito o por correo electrónico en un plazo de 8 días naturales contados a partir de la fecha de la factura. La suspensión de la obligación de pago solo podrá producirse previa autorización por escrito de Voys.

7.5 En caso de que, tras haberse realizado una investigación por parte de Voys, las objeciones planteadas por el Cliente se consideren infundadas, el Cliente deberá abonar los costes razonablemente incurridos por Voys. Los datos generados por Voys serán determinantes a los efectos de valorar las objeciones planteadas.

7.6 Si la domiciliación bancaria automática prevista en el artículo 7.1 falla, o si se devuelve por el Cliente un cargo ya efectuado, el Cliente incurrirá automáticamente en un incumplimiento del Contrato. En ese supuesto, Voys lo notificará inmediatamente al Cliente mediante una notificación de incumplimiento. En caso de vencimiento del plazo de pago, Voys se reserva el derecho de transferir el crédito directamente a un tercero.

7.7 Si el importe total adeudado por el Cliente a Voys no se abona íntegramente en la cuenta bancaria de Voys en el plazo de siete (7) días tras la notificación de incumplimiento mencionada en el artículo 7.6, Voys tendrá derecho a adoptar las medidas (legales) oportunas para cobrar el importe que le adeuda el Cliente, sin necesidad de ninguna notificación o aviso adicional.

7.8 En caso de que concurra la situación descrita en los artículos 7.6 y 7.7, el Cliente deberá abonar a Voys los gastos de cobro extrajudicial, en los términos recogidos en el artículo 7.10.

7.9 Voys está autorizada a suspender o dar por terminado el suministro de Servicios y/o Hardware al Cliente si, a pesar de la notificación de incumplimiento descrita en el artículo 7.6, el pago de la factura en litigio y/o de cualquier coste adicional en virtud del Contrato entre Voys y el Cliente, continúa en situación de impago.

En relación con la prestación de los servicios que, conforme a la normativa española, se califican como "servicios telefónicos disponibles al público desde una ubicación fija", Voys sólo podrá suspender o dar por terminada la prestación de los Servicios en los supuestos y bajo las condiciones previstas en los artículos 19 y 20 del RD 899/2009 y/o en las disposiciones legales que, en su caso, desarrollen, modifiquen o sustituyan dichos artículos.

7.10 Cualquier coste legal, incluidos los de representantes legales, agencias, los gastos de reconexión del Cliente, así como cualquier otro perjuicio directo y/o indirecto resultante del incumplimiento de una obligación de pago frente a Voys, correrán enteramente por cuenta y riesgo del Cliente.

7.11 El pago por parte del Cliente debe realizarse sin aplicar ningún descuento, suspensión o compensación que a los que, en su caso, pudiera tener derecho el Cliente como consecuencia de una reclamación contra Voys.

7.12 Los pagos efectuados por el Cliente se imputarán, en primer lugar, a liquidar todas las deudas legales, intereses y costes y, a continuación, a liquidar las facturas pendientes a partir de la fecha de factura más antigua. Se hará de esta forma incluso en el caso de que el Cliente declare que el pago se refiere a una factura posterior.

7.13 Si, basándose en hechos u otras circunstancias, existieran dudas razonables sobre la capacidad del Cliente para cumplir debidamente con su obligación de pago, Voys tendrá derecho a requerirle una garantía (adicional) en forma de aval bancario o depósito de garantía. En tal caso, el Cliente estará obligado a proporcionar esta garantía tras la primera solicitud hecha por Voys en ese sentido. En relación con la prestación de servicios que, conforme a la normativa española, se califiquen como "servicios telefónicos disponibles al público desde una ubicación fija", esta garantía adicional sólo podrá ser solicitada en los supuestos y bajo las condiciones previstas en el artículo 6 del RD 899/2009 y/o en las disposiciones legales que, en su caso, desarrollen, modifiquen o sustituyan dicho artículo.

7.14 En caso de circunstancias especiales (incluida la sospecha de uso indebido de los Servicios), Voys tendrá derecho a facturar, de forma provisional, en cualquier momento (i.e. antes de que llegue la fecha ordinaria de facturación pactada).

7.15 Si el Cliente no cumple debidamente con sus obligaciones de pago a Voys, Voys podrá interrumpir (temporalmente) los Servicios, en los términos y condiciones del Contrato y de la normativa aplicable. Si el Cliente no cumple debidamente con sus obligaciones de pago, sus datos personales podrán ser comunicados a ficheros de morosos, conforme a la normativa aplicable.

Artículo 8 - (Limitación de) responsabilidad

8.1 Voys no será responsable de los daños resultantes del no funcionamiento o mal funcionamiento de su(s) Servicio(s) y/o Hardware, Conexiones, Prestaciones, así como de los errores relativos a la portabilidad de número(s), salvo dolo o negligencia grave por parte de Voys.

8.2 Voys no será en ningún caso responsable del uso que el Cliente haga de los Servicios y/o Hardware, Conexiones y/o Prestaciones suministradas por Voys. El Cliente indemnizará a Voys frente a reclamaciones de terceros relativas al contenido de los datos, Internet y/o tráfico de voz y/o datos que el Cliente envíe utilizando el/los Servicio(s), Conexiones y/o Prestaciones.

8.3 Si, en virtud del artículo 8.1, Voys fuera responsable de un daño, la responsabilidad de Voys se limitará a los daños materiales directos que estén directamente relacionados con el incumplimiento en cuestión, y, en todo caso, su responsabilidad estará limitada a un máximo de 5.000 euros por incidente o serie de incidentes con una causa interrelacionada y hasta un máximo total de 10.000 euros por año natural. Queda excluida la responsabilidad por cualquier forma de daño indirecto o consecuencial (como pérdida de ingresos, daños por tiempo de inactividad y/o lucro cesante). Queda excluida la responsabilidad por daños sufridos por el Cliente debido al mal funcionamiento de un Servicio consistente en un servicio de alarma telefónico o electrónico y/o un sistema de registro de costes (incluidas las Conexiones para notificaciones de alarma y/o pagos electrónicos).

8.4 Todas las reclamaciones por daños y perjuicios por parte del Cliente deberán ser comunicadas a Voys por escrito en el plazo de cuatro semanas a partir de la fecha en que se haya producido el daño; de lo contrario, dichas reclamaciones prescribirán.

8.5 El Cliente indemnizará y mantendrá indemne a Voys contra toda reclamación de terceros por daños relacionados con la ejecución del Contrato.

8.6 El Cliente es responsable de todo uso o uso indebido del Servicio y/o Hardware y de los números, nombres de dominio, direcciones IP, nombres de usuario, contraseñas y direcciones de correo electrónico que le han sido asignados a tal efecto. El Cliente es responsable de adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para el uso de los datos. El Cliente también es responsable de asegurar sus equipos (periféricos) (como centrales telefónicas) contra el uso no autorizado de estos equipos (periféricos) por parte de terceros o contra actos de piratería por parte de terceros sobre estos equipos (periféricos). Voys no será responsable de los daños que se deriven de este uso no autorizado y/o piratería informática y el Cliente deberá indemnizar a Voys por todos los daños y/o costes relacionados con él.

8.7 El Cliente no está autorizado a utilizar el Servicio y/o el Hardware incumpliendo una o varias obligaciones derivadas de la ley y/o del Contrato, incluido el envío ilegal de correo basura ("spam"), la

distribución de contenido ilegal, la piratería informática o cualquier otro uso indebido. El Cliente será responsable de todas las consecuencias derivadas de ello. En caso de que exista (causa razonable para creer que se ha dado) un uso indebido del Servicio y/o Hardware hacia Voys o terceros, el Cliente será plenamente responsable de los costes incurridos por Voys y/o por terceros y de los daños sufridos, y el Cliente deberá indemnizar a Voys.

8.8 En virtud de las obligaciones legales aplicables al efecto, Voys tiene derecho a informar inmediatamente a las Administraciones Públicas y demás organismos competentes, así como a terceros con intereses legítimos, de toda la información relevante relacionada con un uso indebido, incluida aquella que consista en datos personales, sin que ello conlleve responsabilidad alguna.

8.9 En caso de fuerza mayor que afecte a Voys, el Cliente no podrá pedir responsabilidades a Voys respecto a sus obligaciones.

Artículo 9 - Obligaciones del cliente

9.1 El Cliente se abstendrá de cualquier acto u omisión hacia Voys que sea contrario a las disposiciones legales y/o a las disposiciones de las presentes Condiciones Generales y/o del Contrato.

9.2 El Cliente respetará las normas de conducta generalmente aceptadas para el uso de Internet. La descripción del Servicio puede contener disposiciones específicas adicionales. El Cliente también respetará las normas de conducta aplicables a los Servicios en cuestión.

9.3 El Cliente deberá prestar toda la colaboración necesaria a Voys cuando éste se le solicite. Por ejemplo, a título meramente enunciativo y no limitativo, cuando sea necesaria para la resolución de una avería o un problema.

9.4 La comunicación entre el Cliente y Voys se desarrolla conforme a las normas sociales normalmente aceptadas y aplicando el principio de igualdad de trato. En el caso de que se produjeran insultos o se usara cualquier otro tipo de lenguaje o comportamiento inapropiado hacia un empleado de Voys, hacia Voys o hacia una entidad relacionada o colaboradora de Voys, Voys estará facultada a resolver unilateralmente el Contrato. En tal caso se otorgará un plazo razonable.

Artículo 10 - Protección de datos

10.1 Voys se compromete a cumplir con el RGPD y con cualquier normativa local que lo implemente y dispone de un sistema de gestión de calidad certificado, conforme a la norma ISO-27001. Este sistema garantiza la seguridad de los datos de carácter personal adoptando las medidas organizativas y técnicas adecuadas.

10.2 Voys actuará como responsable del tratamiento en relación con los datos del Cliente necesarios para prestar, realizar y facturar los Servicios. Si Voys actúa como responsable del tratamiento, tal como se define en el RGPD, cumplirá con las leyes, reglamentos y obligaciones aplicables a los responsables del tratamiento de datos de carácter personal. Voys actuará como encargado del tratamiento de datos de carácter personal en caso de que los Servicios impliquen tener acceso a datos personales cuyo responsable es el Cliente. Cuando Voys actúe como encargado del tratamiento, el anexo de encargo tratamiento de datos será facilitado por Voys al suscribir el Contrato y también podrá consultarse en el sitio web de Voys: [indicar dónde puede accederse al contrato de encargo de tratamiento de datos].

10.3 Las Partes no recopilan otros datos de carácter personal, sobre uso del servicio o de tráfico salvo aquellos que los necesarios para la prestación del/de los Servicio(s) y para realizar sus operaciones comerciales. Los datos recogidos sólo se tratan de conformidad con las normas legales aplicables, incluido el RGPD. Las Partes deben informar activamente a los interesados sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal.

10.4 El Cliente es informado que sus datos de carácter personal serán tratados, utilizados e incluidos en las bases de datos o ficheros automatizados que Voys implemente en el marco de la prestación de sus Servicios y facturación. Estos datos de carácter personal se almacenan y gestionan de

conformidad con la legislación aplicable (sobre privacidad). Esto se explica con más detalle en la declaración de privacidad de la página web de sitio web de Voys, a continuación, encontrará un resumen de esta información:

Nombre del responsable del tratamiento	Voys Telecom S.L. con domicilio en Madrid Contacto: info@voys.es
Categorías de datos de carácter personal tratados	Nombre, nombre de usuario, dirección de correo electrónico, número de teléfono, empresa, cargo, dirección, solvencia, datos de uso y tráfico, datos de facturación.
Origen de los datos	El interesado, el revendedor o lo deducido del uso de los servicios. Ficheros de solvencia.
Finalidad del tratamiento y legitimación	Todas las categorías de datos de carácter personal se tratarán para: <ul style="list-style-type: none"> i. Firmar el contrato, prestar los servicios, controlar y facturar los servicios y el contrato, con base en la necesidad de cumplir el contrato; ii. mejorar los productos y servicios, así como la seguridad de las redes y servicios, sobre la base del interés legítimo de Voys en mejorar sus productos y servicios y la seguridad de los mismos; iii. atender consultas sobre los Servicios y prestar asistencia técnica, con base en la necesidad de cumplimiento del contrato y en base al interés legítimo de Voys de atender consultas sobre los Servicios; iv. el cumplimiento de la legislación aplicable en materia de comunicaciones, con base en la necesidad de cumplir dicha legislación; v. comprobar la solvencia del Cliente y prevenir el fraude, con base en el interés legítimo de Voys de garantizar que los clientes puedan pagar sus servicios y prevenir el fraude. <p>La dirección de correo electrónico se tratará para enviar al Cliente comunicaciones comerciales (actualizaciones de noticias y otras comunicaciones comerciales) con base legal en su consentimiento.</p>
Periodo de conservación	Voys conservará los datos de carácter personal del Cliente durante el tiempo que sea necesario o esté permitido en función de las finalidades para los que se obtuvieron, teniendo en cuenta los periodos de conservación legales. Al final del periodo de conservación, los datos personales del Cliente se eliminarán o anonimizarán de forma que ya no se pueda acceder a los datos de carácter personal del Cliente ni utilizarlos.

Destinatarios	Voys no facilitará los datos personales del Cliente a terceros a menos que la ley así lo exija. Los proveedores de servicios, incluidos el revendedor y los proveedores de asistencia técnica, pueden acceder a los datos de carácter personal.
Transferencias internacionales	Los datos de carácter personal del Cliente pueden almacenarse y tratarse en países fuera del Espacio Económico Europeo. Los datos de carácter personal se protegerán conforme a lo dispuesto en el RGPD. Para más información, póngase en contacto con hello@voys.co .
Derechos del cliente en materia de protección de datos	El Cliente tendrá derecho de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos en relación con sus datos de carácter personal, enviando una comunicación escrita a hello@voys.co . Le informamos de que puede presentar una reclamación ante la autoridad de control correspondiente en materia de protección de datos: www.aepd.es .

El Cliente deberá proporcionar la información mencionada a sus usuarios finales.

10.5 Voys ha implementado medidas de seguridad para prevenir las violaciones de datos. En caso de una violación de datos personales (fuga de datos), Voys tomará todas las medidas para remediar dicha violación, y, en caso necesario, informará al Cliente al respecto. Si la violación se refiere a datos de carácter personal cuyo responsable es el Cliente, las consecuencias para las Partes se definen en el contrato de encargo del tratamiento aplicable entre Voys y el Cliente.

10.6 El Cliente utilizará los Servicios respetando la legislación aplicable en materia de protección de datos y eximirá a Voys de toda responsabilidad por las consecuencias de cualquier infracción de la legislación en materia de protección de datos por parte del Cliente.

Artículo 11 - Cesión de contratos

11.1 Los derechos y obligaciones derivados del Contrato no podrán ser transferidos a terceros por el Cliente sin la previa autorización por escrito de Voys.

11.2 En caso de conflicto entre los socios/propietarios de una empresa en relación con el uso del Servicio o el Contrato con Voys, (los cambios en) el Servicio no se llevarán a cabo hasta que se llegue a un acuerdo (de conciliación) por escrito entre los socios/propietarios de la empresa o hasta que el asunto quede resuelto en virtud de una sentencia firme.

11.3 Si Voys no puede determinar a quién pertenece un determinado Servicio, presumirá, en primer lugar, que pertenece al firmante del primer Contrato entre Voys y el Cliente o al firmante de cualquier cambio del Contrato que se hubiera realizado y comunicado a Voys adecuadamente con posterioridad. Si lo anterior no puede determinarse, Voys entenderá que el Servicio pertenece a la persona física o jurídica que haya pagado de forma demostrable las facturas en los seis meses anteriores a la solicitud.

Artículo 12 - Duración y terminación del Contrato

12.1 El Contrato se entiende celebrado en la fecha contemplada en el artículo 3.9. La facturación de los Servicios y/o Hardware tendrá lugar a partir de esa fecha. Esa fecha también puede referirse a una entrega parcial. Voys informará al Cliente del momento en que podrá utilizar el/los Servicio(s) y/o Hardware adquirido(s). Cuando el Cliente sea una microempresa, una pequeña empresa o una organización sin ánimo de lucro, la duración máxima del Contrato será de veinticuatro meses.

12.2 Salvo que se acuerde lo contrario por escrito, el Contrato puede resolverse en cualquier Día Hábil.

12.3 Cada Parte tiene derecho a resolver el Contrato inmediatamente sin intervención judicial mediante notificación por escrito si:

- la otra Parte, tras recibir la notificación de que está incumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato, no vuelve a una situación de cumplimiento en un plazo razonable;
- se produce alguno de los supuestos descritos en los artículos 4.9 y/o 8.7 y/o 9.4.

12.4 Voys tiene derecho a suspender o resolver la prestación de Servicios y/o Hardware sin previo aviso y con efecto inmediato si:

- a) el Cliente incumple de algún modo sus obligaciones derivadas del Contrato o de las presentes Condiciones Generales y no muestra intención de cumplirlas una vez transcurrido el plazo razonable indicado en la notificación de incumplimiento;
- b) existe (sospecha de) un uso indebido o inadecuado de la Conexión, del Servicio o de las instalaciones asociadas del Cliente o de terceros;
- c) se produce una situación de fuerza mayor debido a un fallo imprevisible;
- d) se produce la situación descrita en los artículos 4.9 y/o 8.7 y/o 9.4;
- e) existen razones de peso que hacen poco razonable que Voys continúe ejecutando el Contrato.

12.5 Los supuestos de suspensión o resolución descritos en el artículo 12.4 no generan responsabilidad alguna para Voys frente al Cliente y/o terceros. En caso de que existan indicios de uso indebido o (una sospecha de) uso indebido por parte del Cliente, Voys tiene derecho a retener todos los pagos pendientes y futuros al Cliente para salvaguardar los intereses, costes y daños de Voys y/o de terceros. Si, tras una investigación, Voys determina que se ha producido un uso indebido o inadecuado y el Cliente no ha demostrado inequívocamente lo contrario, no se abonarán al Cliente los pagos correspondientes. Una vez se produzca la suspensión o resolución descrita en el artículo 12.4, todos los derechos de Voys frente al Cliente que se deriven del Contrato serán inmediatamente exigibles.

12.6 En caso de cuentas de socios administrativos, si el Contrato con el Cliente es resuelto por ley o por la voluntad de Voys, en aplicación del artículo 12, Voys tiene derecho a ponerse en contacto con estas cuentas para asegurar la entrega directa de los Servicios por parte Voys a estos socios y garantizar así la continuidad del servicio.

12.7 Puede acudir al sitio web de Voys para más información sobre la Resolución del/de los Servicio(s). Una Resolución válida sólo se produce cuando Voys la confirma por escrito.

Artículo 13 - Gestión de los sistemas Voys

13.1 Si, por razones de mantenimiento de los sistemas o para implementar mejoras o actualizaciones de los mismos, fuera necesario, Voys podrá, sin previo aviso al Cliente, poner temporalmente fuera de servicio sus sistemas y/o limitar su uso.

En caso de interrupción de servicios que, conforme a la normativa española, tengan la consideración de servicios telefónicos disponibles al público, el Cliente será indemnizado en la forma prevista en el artículo 15 del RD 899/2009 y/o en las disposiciones legales que, en su caso, desarrollen, modifiquen o sustituyan el presente artículo.

13.2 Voys tiene derecho a modificar unilateralmente el procedimiento de acceso (la forma de inicio de sesión) a los Servicios.

13.3 Voys no será responsable de los daños causados al Cliente derivados de lo dispuesto en los artículos 13.1 y/o 13.2.

Artículo 14 - Propiedad intelectual y conocimientos técnicos

14.1 Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relativos al/los Servicio(s) y productos (de préstamo) proporcionados por Voys al Cliente, así como sus nombres, y todo lo que Voys desarrolla, fabrica o proporciona, incluyendo embalajes, documentación de usuario, informes, material promocional, consejos, logotipos e imágenes, pertenecen exclusivamente a Voys Group B.V., Lübeckweg 2, 9723 HE Groningen.

14.2 El Cliente no está autorizado a utilizar los nombres comerciales, marcas, logotipos y otras designaciones de Voys, a menos que haya recibido previamente una autorización expresa por escrito de Voys. En ese caso, el Cliente se atendrá a las condiciones, directrices y/o instrucciones de Voys. El uso del logotipo en el caso de un revendedor y/o socio administrativo de Voys queda exceptuado de lo anterior.

14.3 El Cliente no está autorizado a suprimir o alterar ninguna indicación o aspecto relativo a patentes, derechos de autor, marcas, nombres comerciales u otros derechos de propiedad intelectual o industrial de los productos (prestados a) de Voys.

Artículo 15 - Confidencialidad

15.1 Voys y el Cliente mantendrán siempre la confidencialidad de todos los datos e informaciones sobre la actividad y los procesos comerciales de la otra parte que se intercambien en el marco del presente Contrato y que puedan razonablemente presumirse confidenciales. Las partes sólo utilizarán la información para el fin para el que fue facilitada.

15.2 La obligación de confidencialidad descrita en el artículo 15.1 también se impondrá a los empleados que tengan relación con el Contrato y a cualesquiera terceros contratados por las partes y que intervengan de algún modo en él.

15.3 La obligación de confidencialidad permanecerá en vigor durante tres (3) años tras la resolución anticipada o la finalización por plazo del Contrato.

Artículo 16 - Ley aplicable y jurisdicción

16.1 Las presentes Condiciones Generales, el Contrato y su celebración, así como todos los demás acuerdos entre Voys y el Cliente, se rigen por Derecho español.

16.2 Todas las controversias derivadas de las presentes Condiciones Generales y/o del Contrato se someterán a los tribunales españoles que sean competentes.

16.3 Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá acudir al mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos entre usuarios finales y operadores de telecomunicaciones que está previsto en el artículo 27 del RD 899/2009.

Artículo 17 - (Modificaciones de) Condiciones Generales y Disposiciones Finales

17.1 Voys está autorizada a modificar unilateralmente estas Condiciones Generales. Las modificaciones de las Condiciones Generales sólo podrán realizarse previo anuncio por escrito, que deberá hacerse con una antelación de un mes, y en el que se hará constar expresamente el derecho del Cliente a resolver el Contrato si no está de acuerdo con el cambio propuesto.

17.2 Las modificaciones de las Condiciones Generales entrarán en vigor un mes después de su anuncio, a menos que se establezca un plazo mayor.

17.3 Puede accederse a las presentes Condiciones Generales en el sitio web de Voys.

17.4 Los cambios en las facultades del Cliente y/o en sus representantes o agentes sólo surtirán efectos frente a Voys una vez el Cliente se lo haya notificado por escrito.

17.5 El Cliente está obligado a notificar inmediatamente a Voys, por escrito o por correo electrónico, cualquier cambio de domicilio (previsto) y/o cambio de datos (de facturación). El Cliente elige expresamente como domicilio la última dirección facilitada por escrito a Voys.

17.6 En caso de (posible) concurso de acreedores, suspensión de pagos o reestructuración de la deuda, el Cliente deberá informar inmediatamente a Voys.