

Términos de Uso Complementarios de los Servicios de Comunicación para Consumidores

Introducción

El Cliente puede utilizar los Servicios de Comunicación para Consumidores conforme a lo permitido en estos Términos de Uso Complementarios de los Servicios de Comunicación para Consumidores (en adelante, los “Términos”) y el Contrato de Servicios de Microsoft. La definición de Servicios de Comunicación para Consumidores puede variar según el lugar donde se utilice el servicio. Salvo que se especifique lo contrario en el apartado “Descripción de los servicios” de la sección Información adicional específica de un país o región y Términos correspondientes a su país o región, los servicios sujetos a estos Términos complementarios se enumeran en “Servicios de Comunicación para Consumidores” a continuación.

Servicios de Comunicación para Consumidores

GroupMe

GroupMe es una aplicación de mensajería grupal gratuita. Es una forma sencilla de mantenerse en contacto con amigos y familiares. El servicio incluye chats grupales públicos y cerrados, así como mensajería individual privada. El servicio está disponible de forma gratuita y se puede acceder a él a través de la aplicación GroupMe disponible para iOS y Android o a través de la versión web de GroupMe en el navegador de dispositivos de escritorio. Para obtener más información sobre GroupMe, visite esta página: [GroupMe: Ayuda y aprendizaje \(microsoft.com\)](#).

Outlook

Outlook le ayuda a conectarse, organizarse y realizar tareas al reunir todos sus correos electrónicos, citas del calendario y documentos en un solo lugar. Puede utilizar la aplicación Outlook con su cuenta de Outlook.com o Hotmail, así como con Gmail, iCloud, Yahoo y otras cuentas de correo electrónico. Outlook está disponible de forma gratuita a través de aplicaciones de escritorio para los sistemas operativos Windows y Mac (versiones basadas en web mediante el navegador de dispositivos de escritorio) y a través de aplicaciones móviles para dispositivos iOS y Android. Para obtener más información sobre Outlook, visite esta página: [Ayuda y aprendizaje de Outlook \(microsoft.com\)](#)

Skype

Los servicios gratuitos de Skype permiten enviar mensajes y realizar llamadas de voz y vídeo de alta definición con otros usuarios de Skype. Los usuarios pueden enviar mensajes y realizar llamadas de audio y vídeo en grupos de hasta 100 personas. Los servicios gratuitos de Skype están disponible a través de aplicaciones de escritorio para los sistemas operativos Windows, Mac y Linux (versiones basadas en web mediante el navegador de dispositivos de escritorio) y a través de aplicaciones móviles para dispositivos iOS y Android. Los servicios de pago de Skype incluyen Skype a teléfono, que permite a los usuarios realizar llamadas a la red telefónica tradicional, y Número de Skype, que permite a los usuarios recibir llamadas de la red telefónica tradicional en su número asignado de Skype. Los servicios de pago de Skype están disponibles mediante la compra de una suscripción o de crédito de Skype. Para obtener más información sobre Skype, visite esta página: [Ayuda y aprendizaje de Skype \(microsoft.com\)](#)

Teams personal

Teams personal, también denominado Microsoft Teams (gratis), es la versión gratuita de Teams que permite a los usuarios conectarse con amigos, familiares y otras personas a través de mensajería individual y grupal, chat de audio y vídeo. Los usuarios también pueden programar reuniones, compartir documentos y unirse a comunidades. Teams personal está disponible de forma gratuita a través de aplicaciones de escritorio para los sistemas operativos Windows y Mac (versiones basadas en web mediante el navegador de dispositivos de escritorio) y a través de aplicaciones móviles para dispositivos iOS y Android. Para obtener más información sobre Teams personal, visite esta página: [Ayuda y aprendizaje de Microsoft Teams](#)

Usos prohibidos de los Servicios de Comunicación para Consumidores

Se prohíben las siguientes actividades:

1. Utilizar los Servicios de Comunicación para Consumidores de una manera que pudiera exponer a Microsoft o su personal a responsabilidades penales o civiles.
2. Revender los minutos de suscripción.
3. Realizar llamadas a números de teléfono emitidos por Microsoft (ya sea una vez, secuencial o automáticamente) para generar ingresos para usted u otras personas como resultado de dicha llamada.
4. Realizar llamadas siguiendo patrones inusuales, inconsistentes con el uso de una suscripción individual normal; por ejemplo, realizar llamadas de corta duración o llamadas a varios números en un periodo breve.
5. Utilizar los Servicios de Comunicación para Consumidores de un modo que infrinja las leyes o los reglamentos aplicables de cualquier jurisdicción, incluidas, entre otras, (a) leyes o reglamentos de privacidad o protección de datos; (b) leyes que requieren el consentimiento de los participantes para recibir llamadas o mensajes de texto; (c) leyes que rigen la grabación o monitoreo de llamadas telefónicas; (d) leyes o reglamentos que prohíben las comunicaciones no solicitadas, no deseadas o de acoso; o (e) leyes antispam, como la Ley CAN SPAM de los EE. UU. de 2003 y la Ley de Implementación de “No Llame”.

Información adicional específica de un país o región y términos de servicio para los Servicios de Comunicaciones

Austria

Introducción

El Cliente puede utilizar los Servicios de Comunicación Interpersonal para Consumidores proporcionados por Microsoft (en conjunto, “ICS para Consumidores”) según se permite en los presentes Términos de Uso Complementarios de ICS para Consumidores en Austria (en adelante, los “Términos Complementarios”) y el Contrato de Servicios de Microsoft. Los ICS para Consumidores incluyen los servicios descritos en el apartado “Descripción de los servicios” a continuación. Los presentes Términos Complementarios y el Contrato de Servicios de Microsoft se aplican a consumidores, pequeñas empresas, microempresas y organizaciones sin fines de lucro que utilizan ICS para Consumidores en Austria.

Proveedor del servicio

Microsoft Ireland Operations Limited, con domicilio registrado en 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Ireland, presta los ICS para Consumidores en Austria.

Descripción de los Servicios

GroupMe. GroupMe es una aplicación de mensajería grupal gratuita. Es una forma sencilla de mantenerse en contacto con amigos y familiares. El servicio incluye chats grupales públicos y cerrados, así como mensajería individual privada. El servicio está disponible de forma gratuita y se puede acceder a él a través de la aplicación GroupMe disponible para iOS y Android o a través de la versión web de GroupMe en el navegador de dispositivos de escritorio. Para obtener más información sobre GroupMe, visite esta página: [GroupMe: Ayuda y aprendizaje \(microsoft.com\)](#).

Outlook. Outlook le ayuda a conectarse, organizarse y realizar tareas al reunir todos sus correos electrónicos, citas del calendario y documentos en un solo lugar. Puede utilizar la aplicación Outlook con su cuenta de Outlook.com o Hotmail, así como con Gmail, iCloud, Yahoo y otras cuentas de correo electrónico. Outlook está disponible de forma gratuita a través de aplicaciones de escritorio para los sistemas operativos Windows y Mac (versiones basadas en web mediante el navegador de dispositivos de escritorio) y a través de aplicaciones móviles para dispositivos iOS y Android. Para obtener más información sobre Outlook, visite esta página: [Ayuda y aprendizaje de Outlook \(microsoft.com\)](#).

Skype. Los servicios de comunicación interpersonal de número independiente (NI-ICS) de Skype permiten enviar mensajes y realizar llamadas de voz y vídeo de alta definición a otros usuarios de Skype. Los usuarios pueden enviar mensajes y realizar llamadas de audio y vídeo en grupos de hasta 100 personas. Los servicios NI-ICS de Skype están disponible de forma gratuita a través de aplicaciones de escritorio para los sistemas operativos Windows, Mac y Linux (versiones basadas en web mediante el navegador de dispositivos de escritorio) y a través de aplicaciones móviles para dispositivos iOS y Android. En Austria, Skype también ofrece un servicio de comunicación interpersonal basado en número (NB-ICS), Skype a teléfono (en adelante, “NB-ICS de Skype”), que permite a los usuarios realizar llamadas a la red telefónica tradicional. NB-ICS de Skype está disponible mediante la compra de una suscripción de Skype a teléfono. Para obtener más información sobre Skype, visite esta página: [Ayuda y aprendizaje de Skype \(microsoft.com\)](#).

Teams personal. Teams personal, también denominado Microsoft Teams (gratis), es la versión gratuita de Teams que permite a los usuarios conectarse con amigos, familiares y otras personas a través de mensajería individual y grupal, chat de audio y vídeo. Los usuarios también pueden programar reuniones, compartir documentos y unirse a comunidades. Teams personal está disponible de forma gratuita a través de aplicaciones de escritorio para los sistemas operativos Windows y Mac (versiones basadas en web mediante el navegador de dispositivos de escritorio) y a través de aplicaciones móviles para dispositivos iOS y Android. Para obtener más información sobre Teams personal, visite esta página: [Ayuda y aprendizaje de Microsoft Teams](#).

Su contenido

El párrafo 2(a) del Contrato de Servicios de Microsoft tiene como único fin servirle de aviso sobre el contenido que comparte con otras personas y no constituye el fundamento jurídico para ninguna transmisión de derechos a otros usuarios.

Disponibilidad del servicio

El término “región”, tal como se utiliza en el párrafo 6(a) del Contrato de Servicios de Microsoft, se refiere a todo el territorio federal austríaco, que constituye una única “región” uniforme.

Actualizaciones de los servicios o del software

Las disposiciones del párrafo 7(b) del Contrato de Servicios de Microsoft no tienen por objeto eximir a Microsoft de sus obligaciones de proporcionar actualizaciones conforme a la Ley de Garantía del Consumidor de Austria.

Cargos

Las disposiciones del párrafo 9(a) del Contrato de Servicios de Microsoft están sujetas a los requisitos del artículo 143 de la Ley de Telecomunicaciones de Austria. En concreto, si no recibimos un pago completo y puntual de su parte, le enviaremos un recordatorio y le brindaremos un período de gracia de al menos dos (2) semanas antes de suspender o cancelar su servicio ICS para Consumidores.

Plazo del contrato

Las suscripciones a NB-ICS de Skype son de prepago por la duración seleccionada por el usuario y no tienen ningún período mínimo de contrato.

Garantías

El párrafo 11 del Contrato de Servicios de Microsoft no limita los derechos de garantía legales de los consumidores en Austria.

Servicios de emergencia

Los usuarios de NB-ICS de Skype en Austria tienen acceso al número de emergencia único europeo 112 y todos los servicios públicos nacionales de llamadas de emergencia (es decir, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147, 0800/133 133) desde la aplicación móvil de Skype. Cuando un usuario marca cualquier número de emergencia desde la aplicación móvil de Skype, la aplicación inicia la llamada de emergencia a través del teclado nativo del dispositivo móvil y el operador de red móvil del usuario.

Accesibilidad

Puede encontrar información sobre productos y servicios diseñados específicamente para usuarios con discapacidad en: <https://support.microsoft.com/de-de/accessibility>.

Cambios en los Términos

Sin perjuicio de los párrafos 7(a), 7(c), 9(c), 9(j), 13(e)(iii) y 13(e)(x) del Contrato de Servicios de Microsoft, si realizamos cambios en los términos, las condiciones o las disposiciones de tarifas correspondientes a NB-ICS de Skype que no sean exclusivamente beneficiosos para el usuario, notificaremos a los usuarios de NB-ICS de Skype con al menos tres (3) meses de anticipación sobre los cambios y les informaremos de su derecho a rescindir su contrato de NB-ICS de Skype antes de que se modifique. Si no cancela el producto antes de que los cambios entren en vigor, estará aceptando los cambios. Le informaremos expresamente de este hecho cuando le enviemos la notificación.

Otras cláusulas contractuales

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 14 del Contrato de Servicios de Microsoft, no cederemos, transmitiremos ni de otro modo enajenaremos nuestros derechos y obligaciones conforme a estos Términos Complementarios o el Contrato de Servicios de Microsoft, en su totalidad o en parte, sin su consentimiento. No se le impide ceder reclamaciones monetarias contra Microsoft. Si un tribunal o árbitro determina que no podemos hacer cumplir una parte de estos Términos Complementarios o el Contrato de Servicios de Microsoft tal como están redactados, el resto de estos Términos Complementarios y el Contrato de Servicios de Microsoft no cambiarán y continuarán en vigor.

Renuncia a las disposiciones de protección al consumidor del usuario final

La renuncia a las disposiciones de protección al consumidor del usuario final especificadas en el párrafo 15 del Contrato de Servicios de Microsoft no se aplica a las microempresas, pequeñas empresas ni organizaciones sin fines de lucro en Austria.

Quejas y resolución de conflictos

Con respecto a cualquier supuesto incumplimiento de la Ley de Telecomunicaciones de Austria o cualquier conflicto no resuelto entre Microsoft y sus clientes relacionado con los ICS para Consumidores, los clientes pueden presentar quejas ante la Autoridad Reguladora de Austria (RTR-GmbH, www.rtr.at). Este procedimiento de conciliación se lleva a cabo, sin perjuicio de la jurisdicción de los tribunales civiles, de acuerdo con las directrices de conciliación correspondientes de RTR GmbH. Microsoft está obligado a contribuir a dicho procedimiento de conciliación.

Croacia

Quejas y resolución de conflictos

En el caso de reclamaciones relacionadas con el servicio, el Cliente puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Microsoft tal como se describe más arriba. Con respecto a cualquier conflicto sin resolver relacionado con el servicio, los clientes pueden dirigirse a la Autoridad Reguladora de las Industrias de Red de Croacia (<https://hakom.hr>).

Irlanda

Código de gestión de quejas

Cómo presentar una queja

La satisfacción del cliente es una prioridad para Microsoft. Sin embargo, en caso de que el Cliente no esté satisfecho con el Servicio por cualquier motivo, se puede presentar una queja por teléfono, por Internet o por correo postal:

Teléfono: Número gratuito: 0800 032 6417

Número local: 01 656 9837 (se aplican cargos por llamadas locales)

El horario laboral normal es de lunes a viernes, de 9.00 h a 17.00 h.

Por Internet: <https://support.microsoft.com/>

Correo postal: One Microsoft Place
South County Business Park
Leopardstown
Dublin 18
DP P521

Escalas de tiempo

Un representante de Microsoft atenderá en vivo las quejas presentadas por teléfono durante el horario laboral normal e intentará resolver el problema durante la llamada telefónica.

Las quejas presentadas por Internet o por correo postal se responderán en un plazo de dos (2) días hábiles, y Microsoft intentará resolver el problema de inmediato.

Si el problema no se resuelve de inmediato, se indicarán al Cliente los pasos a seguir para investigar el asunto con mayor detenimiento. Microsoft tiene como objetivo resolver todas las quejas relacionadas con el Servicio en un plazo de siete (7) días hábiles después de la recepción. Si no está satisfecho con la forma en que se administra la queja con respecto al Servicio, el Cliente puede solicitar una remisión. Microsoft evaluará la queja en un plazo de siete (7) días después de la recepción.

Quejas y resolución de conflictos

Si la queja con respecto al Servicio no se resuelve en un plazo de diez (10) días hábiles después del envío o si recibe una carta de Microsoft que indique que Microsoft tomó una decisión final, el Cliente puede remitir la queja a ComReg, el regulador de comunicaciones de Irlanda. Para obtener más información sobre la investigación de las quejas, consulte el sitio web de ComReg en <https://www.comreg.ie/queries-complaints/>. Una vez que se hayan agotado todos los procedimientos de manejo de quejas, ComReg aceptará una queja de un cliente e intentará resolver un conflicto pendiente.

Derechos legales

Este Código no afecta los derechos legales del cliente. El cliente puede buscar asesoramiento independiente de las siguientes entidades:

- **Comisión del Reglamento de Comunicaciones**
One Dockland Centra
Guild Street
Dublin 1
D01 E4XO
<https://www.comreg.ie/>
Teléfono: 01 804 9707
- **Registro de reclamaciones menores**
First Floor
Áras Uí Dhálaigh
Inns Quay
Dublin 7
<https://www.courts.ie/small-claims>
Teléfono: 3531 888 6447
- **Comisión de Competencia y Protección al Consumidor**
PO Box 12585
Dublin 1
<http://www.consumerhelp.ie/>
Teléfono: 01 402 5555 / 1890 432 432
- **Autoridad de Normas de Publicidad de Irlanda**
Ferry House
48 Lower Mount Street
Dublin 2
<http://www.asai.ie/>
Teléfono: 01 6137040

Retención de Registros

Los registros relacionados con las quejas (incluidas las copias de la queja, cualquier respuesta a la misma, cualquier resolución al respecto y cualquier documentación considerada durante dicha resolución) se conservarán electrónicamente durante al menos un (1) año. La información del cliente puede conservarse hasta siete (7) años por motivos legales.

Rumania

Con respecto a los conflictos sin resolver relacionados con el servicio, los clientes pueden ponerse en contacto con la Autoridad Nacional de Administración y Regulación de las Comunicaciones (<https://ancom.ro>).

Eslovaquia

Con respecto a los conflictos sin resolver relacionados con el servicio, los clientes pueden tener derecho a la resolución de conflictos de conformidad con el artículo 75a de la Ley de Comunicaciones Electrónicas (Ley n.º. 351/2011 Coll.).

Eslovenia

Proveedor del servicio

Microsoft Ireland Operations Limited, con domicilio registrado en 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Ireland, presta el servicio en Eslovenia.

Quejas y resolución de conflictos

Con respecto a cualquier conflicto sin resolver relacionado con el servicio, los clientes pueden tener derecho a la resolución de conflictos de conformidad con el artículo 142 de la Ley de Comunicaciones Electrónicas (Ley nº. 109/12 de acuerdo con la modificación).

Suiza

Proveedor del servicio

Microsoft Ireland Operations Limited, que tiene su domicilio registrado en 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Ireland, proporciona el servicio del Plan de Llamadas en Suiza.

Quejas y resolución de conflictos

Con respecto a cualquier conflicto sin resolver entre Microsoft y los clientes relacionado con el servicio, los clientes pueden presentar quejas ante el Ombudsman suizo (<https://ombudscom.ch/>).

Reino Unido

Código de gestión de quejas

Acerca del Servicio

Microsoft Ireland Operations Limited, que tiene su domicilio registrado en 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Ireland, proporciona el Servicio del Plan de Llamadas en el Reino Unido.

Cómo presentar una queja

La satisfacción del cliente es una prioridad para Microsoft. Sin embargo, en caso de que el Cliente no esté satisfecho con el Servicio por cualquier motivo, se puede presentar una queja por teléfono o por Internet:

Número de teléfono gratuito: 0800 032 6417

Por Internet: <https://support.microsoft.com/>

Escalas de tiempo

Un representante de Microsoft atenderá en vivo las quejas presentadas por teléfono durante el horario laboral normal e intentará resolver el problema durante la llamada telefónica.

Las quejas presentadas por Internet se responderán en un plazo de dos (2) días hábiles, y Microsoft intentará resolver el problema de inmediato.

Si el problema no se resuelve de inmediato, se indicarán al cliente los pasos a seguir para investigar el asunto con mayor detenimiento. Microsoft tiene como objetivo resolver todas las quejas relacionadas con el Servicio en un plazo de siete (7) días hábiles después de la recepción. Si no está satisfecho con la forma en que se administra la queja con respecto al Servicio, el Cliente puede solicitar una remisión. Microsoft evaluará la queja en un plazo de siete (7) días después de la recepción.

Resolución de conflictos alternativa

Si una queja no se resuelve después de ocho (8) semanas de envío o si el Cliente recibe una carta en la que se indique que Microsoft a tomado una decisión final, el Cliente puede remitir la queja a Ombudsman Services, que es un tercero aprobado por Ofcom para tratar las quejas relacionadas con los servicios de comunicaciones. Microsoft también notificará al cliente, por escrito, sobre la disponibilidad de dichos servicios alternativos de resolución de conflictos.

Ombudsman Services es independiente de Microsoft y tomará una decisión imparcial sobre los méritos de la queja. No tiene ningún costo remitir una queja a Ombudsman Services.

Todas las quejas deben enviarse a Ombudsman Services en un plazo de doce (12) meses después de la presentación de la queja ante Microsoft. Los pasos para remitir una queja a Ombudsman Services se pueden encontrar en el sitio web de Ombudsman Services.

Para comunicarse con Ombudsman Services, rellene un formulario de contacto en el sitio web de Ombudsman Services, o bien comuníquese por teléfono, carta o correo electrónico:

Formulario de contacto: <https://www.ombudsman-services.org/complain-now>

Teléfono: 0330 440 1614

Fax: 0330 440 1615

Teléfono de texto: 0330 440 1600

Correo electrónico: osenquiries@os-communications.org

Carta:

Ombudsman Services: Communications

PO Box 730

Warrington

WA4 6WU