

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES POSPAGO. PARTICULARES

Las presentes Condiciones Generales y Particulares, que, junto con la carátula, constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), son las únicas aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones móviles de Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone), a los consumidores y usuarios personas físicas (en adelante, el Cliente) que contraten con Vodafone.

**1. Objeto.**-Vodafone prestará al Cliente el servicio telefónico móvil y los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que el Cliente solicite (en adelante, el Servicio).

**2. Cobertura y Calidad.**-El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente acepta recibir el servicio de roaming, salvo que marque la casilla correspondiente en la carátula para indicar lo contrario. Asimismo el Cliente queda informado de que puede contratar el servicio de roaming con un proveedor alternativo de roaming. Vodafone informará al Cliente sobre las zonas de cobertura del Servicio a través de la página web [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es) y pondrá a su disposición gratuitamente para cualquier incidencia el Servicio de Atención al Cliente 123. En caso de interrupción temporal del servicio telefónico el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será la mayor de las dos cantidades siguientes, siempre que alguna de ellas sea superior a un (1) euro: (a) el promedio del importe facturado por el servicio al que afecte la interrupción durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción, y si la antigüedad del Cliente es inferior a tres (3) meses, se considerará el importe de la factura media de las mensualidades completas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo realizado o (b) cinco (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. En caso de interrupción por causa de fuerza mayor, Vodafone devolverá al Cliente el importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

En caso de interrupción temporal del servicio de acceso a Internet móvil, Vodafone indemnizará al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si el Cliente ha contratado una tarifa que no tiene una cuota diferenciada para el servicio de acceso a Internet móvil, se entenderá que corresponde a este servicio el 50% de la cuota total. Vodafone abonará la indemnización citada cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis (6) horas en horario de ocho (8:00) a veintidós (22:00) horas.

No será de aplicación lo dispuesto anteriormente cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: (a) incumplimiento grave por el Cliente del Contrato o (b) daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada.

Vodafone efectuará las citadas indemnizaciones de forma automática en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado.

Vodafone indemnizará adicionalmente al Cliente si su servicio telefónico o su servicio de acceso a Internet móvil se interrumpe de forma acumulada más de siete (7) horas durante un ciclo de facturación. Si esto es así, el Cliente deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente de Vodafone, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio. Esta indemnización se calculará y abonará al Cliente de la misma forma que la indemnización establecida por interrupción temporal del servicio.

Vodafone comunicará cualquier limitación que en su caso exista acerca del acceso o de la utilización de los servicios y de las aplicaciones, que será comunicada al Cliente en las condiciones particulares del producto que contrate.

Vodafone dispone de sistemas de medida en las redes de voz y datos que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así ofrecer el mejor servicio de voz y datos adaptado a esas situaciones.

En las condiciones particulares de cada producto que contrate el Cliente se especificarán los parámetros de calidad correspondientes al mismo.

**3. Inicio del Servicio y Desconexión del Servicio.**-Vodafone iniciará la prestación del Servicio dentro de los quince (15) días siguientes a la firma del presente Contrato. El Cliente podrá solicitar la desconexión de las llamadas de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales por escrito o mediante llamada telefónica al 123. La desconexión se realizará dentro de un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si dicha desconexión no se produjera en el plazo mencionado, por causas no imputables al Cliente, Vodafone se hará cargo de los costes derivados del servicio o servicios cuya desconexión se solicita.

**4. Suspensión Temporal o Definitiva del Servicio.**-El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente podrá dar lugar a la restricción por parte de Vodafone de las llamadas salientes y/o a la suspensión de la prestación del Servicio, con excepción de las llamadas al servicio de emergencia, desde que Vodafone tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de cuarenta y ocho (48) horas. Cuando Vodafone tenga constancia de que un Cliente ha abonado la deuda, restablecerá el Servicio en un plazo de un (1) día laborable desde que exista tal constancia. El Cliente abonará a Vodafone la cantidad de 10, 89 euros por el mantenimiento de los servicios de recepción de llamadas y SMS disponibles durante el periodo de suspensión. Si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Vodafone no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté tramitando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a Vodafone. El Cliente podrá solicitar la suspensión del Servicio, que no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses por año natural, dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente. Vodafone podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio, previa comunicación al Cliente, en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o por falta de constitución de la garantía solicitada por Vodafone de conformidad con la Condición General 6. Se consideran como casos de fraude a título enunciativo y no limitativo, su utilización para la generación masiva de tráfico telefónico mediante la reventa del mismo o en perjuicio de la calidad del servicio a otros usuarios y, en general, la utilización del Servicio para finalidades distintas de la pura comunicación interpersonal o de forma contraria a las normas de uso razonable que Vodafone pueda establecer para tarifas, servicios o promociones. Vodafone informa al Cliente de que tratará los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación del Servicio con el fin de investigar y prevenir el fraude.

**5. Tarifas. Facturación y Pago.**-El Cliente abonará a Vodafone las cantidades por el Servicio prestado según las tarifas vigentes que se detallan en el correspondiente Anexo y que están disponibles en [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es). Así pues, junto con el presente Contrato Vodafone entrega al Cliente como Anexo una ficha de tarifas en la que consta toda la información sobre la tarifa que le resulta de aplicación. La factura será mensual. El Cliente acepta que, en caso de que en las condiciones particulares de la tarifa contratada así se refleje, Vodafone facture por anticipado la cuota fija de la tarifa contratada. En el caso de existir consumos al margen de dicha cuota fija u otros servicios contratados por el Cliente, éstos se incluirán en la factura emitida el mes siguiente a aquél en que el Cliente haya disfrutado de dichos consumos o servicios. El Cliente acepta que las regularizaciones que, en su caso, sean necesarias debido a un cambio de tarifa por parte del Cliente, se incluyan en la factura emitida el mes siguiente al que se produjo el cambio. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, Vodafone podrá hacerlo en los siguientes periodos. Vodafone podrá adelantar el cobro de las cantidades devengadas cuando: (a) el Cliente exceda los límites de crédito pactados, en su caso, (b) se produzca la suspensión del Servicio, (c) el Cliente incumpla el presente Contrato o (d) en casos de fraude o riesgos de impago. El Cliente abonará el importe de la factura por transferencia, domiciliación bancaria, mediante pago por cajeros automáticos o a través del servicio de caja de las entidades bancarias colaboradoras. Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento devengarán un cargo por las gestiones derivadas del retraso en el pago que asciende a 20 euros así como un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), sin perjuicio de otras consecuencias que pudieran derivarse como la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Para el cobro de las cantidades adeudadas Vodafone podrá ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas. En caso de que como consecuencia de cualquier reclamación Vodafone deba reintegrar al Cliente cualquier cantidad, éste tendrá derecho a cobrar asimismo el interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%). El interés fijado en los dos párrafos anteriores se aplicará en ambos casos con un mes de carencia a contar desde el hecho que provoca su devengo. El Cliente acepta expresamente la emisión de factura electrónica que estará a su disposición a través de [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es) para todas las líneas contratadas con Vodafone. El Cliente podrá optar por la factura en papel en cualquier momento durante la vigencia del Contrato.

**6. Garantías.**-Vodafone podrá en cualquier momento y para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

a. Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación. Su cuantía no será superior al consumo medio estimado de tres (3) meses por línea del Cliente.

- b. Solicitar al Cliente un adelanto en función del consumo anterior del mismo.
- c. Asignar al Cliente un límite de crédito.
- d. Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales.

Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como:

- la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con Vodafone o con un tercero,
- el retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con Vodafone o
- la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.

En caso de constitución de depósito, éste será devuelto por Vodafone cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por Vodafone al Cliente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias que permitan la devolución. En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto como Vodafone tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitara el cambio de titularidad de su Contrato, Vodafone podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente. Vodafone podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de "scoring", mediante la obtención de datos de las entidades bancarias facilitadas por el Cliente o a través de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

**7. Atención al Cliente y Reclamaciones.** Vodafone facilita al Cliente un servicio de apoyo e información a través de [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), puntos de venta o agentes autorizados, en el Servicio de Atención al Cliente 123, en el domicilio social indicado en las presentes condiciones o por correo electrónico a [sopORTE@vodafone.es](mailto:sopORTE@vodafone.es). Si el Cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo de un (1) mes desde que conozca el hecho que motiva la misma, por escrito al domicilio social de Vodafone sito en la Avenida de América, 115, 28042, Madrid, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente 123 o por correo electrónico a [sopORTE@vodafone.es](mailto:sopORTE@vodafone.es). Recibida la reclamación, Vodafone facilitará al Cliente el número de referencia de la misma. El procedimiento para presentar quejas, reclamaciones y peticiones está disponible en [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es). La presentación de una reclamación no justifica el impago de la factura correspondiente salvo en los supuestos legalmente establecidos. Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse para reclamar a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

**8. Servicios de Emergencia.-** Vodafone facilita el acceso gratuito del Cliente a los servicios de emergencia así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo esta última de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos servicios.

**9. Desbloqueo de Terminales.-** En caso de que el Cliente adquiera un terminal asociado al Servicio de Vodafone su uso estará limitado a dicho Servicio. En el supuesto de que el Cliente estuviera interesado en desbloquear el terminal puede gestionar el desbloqueo de forma gratuita a través del espacio de cliente Mi Vodafone. La gestión de desbloqueo a través del 123 tendrá un coste para el Cliente de 9.68 euros que se incluirán en la factura correspondiente. El Cliente puede consultar en [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es) el procedimiento de desbloqueo de terminales vigente en cada momento.

**10. Seguridad.-** El Cliente es responsable de la custodia, uso diligente y mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que sean facilitados por Vodafone en relación con el Servicio.

**11. Plan de Contingencia.-** Vodafone dispone de un Plan de Contingencia (BCP) en el que se especifican todas las medidas que podría tomar la empresa en caso de incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

**12. Acceso del Cliente a promociones.-** Todas aquellas condiciones que se requieran para el acceso por parte del Cliente a las distintas promociones que ofrece Vodafone serán comunicadas al mismo en cada momento de manera individualizada.

**13. Garantía de terminal y Servicio Posventa.-** Los terminales adquiridos y asociados a este Contrato tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación. Vodafone le ofrece un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante.

**14. Protección de Datos.-** Según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), Vodafone informa al Cliente de que los datos personales que recabe como consecuencia de la prestación

del Servicio se incorporarán a un fichero titularidad de Vodafone y serán tratados con la finalidad de desarrollar la relación contractual entre las partes.

El Cliente consiente, además, que Vodafone trate los datos personales recabados o que recabe mientras dure la relación contractual entre las partes, con las siguientes finalidades: (a) llevar a cabo acciones comerciales generales o adaptadas a su perfil, de los servicios de comunicaciones y de valor añadido prestados por Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone ([www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)) o por terceros que intervengan en la prestación de dichos servicios, durante o con posterioridad a la vigencia del Contrato, que se podrán realizar mediante cualquier medio de comunicación (teléfono, e-mail, SMS, MMS...); e (b) instalar y actualizar en su terminal aquellas aplicaciones correspondientes a servicios de comunicaciones y de valor añadido prestados por Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone ([www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)) o por terceros que intervengan en la prestación de dichos servicios con el fin de facilitar su mejor uso, así como mejorar la satisfacción del Cliente y prestarle el mejor servicio posible.

Asimismo, el Cliente consiente expresamente que Vodafone.

- a. trate todos sus datos de tráfico y facturación generados por el uso del Servicio,
- b. acceda y trate sus datos de navegación derivados del uso del Servicio, y
- c. ceda sus datos personales a empresas del Grupo Vodafone ([www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)),

todo ello, con la finalidad de realizar acciones comerciales basadas en el tratamiento de cada uno de los datos indicados en los mismos términos reflejados en el apartado (a) del segundo párrafo de esta Condición General.

El Cliente podrá revocar todos los consentimientos expresados en esta Condición General en el momento de la contratación mediante la marcación de las casillas correspondientes que aparecen en la carátula de este Contrato o posteriormente, y en cualquier momento, dirigiéndose a Vodafone con la referencia "Protección de Datos" por cualquier medio de los indicados en la Condición General 7 de este Contrato.

Adicionalmente, Vodafone informa al Cliente de que tratará los datos de localización que el Cliente genere a través del uso de su terminal móvil de la siguiente manera: (a) solo por el tiempo necesario para prestarle los servicios de valor añadido que impliquen tal localización y que el Cliente previamente haya solicitado, y (b) de forma anónima y agregada, para conocer en cada momento el estado y funcionamiento de la red, comprobar que el servicio se está prestando correctamente y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejoras en la red, gestionar el tráfico y desarrollar nuevos productos y servicios.

En relación con los servicios de datos que el Cliente haya contratado o pueda contratar, Vodafone informa de que podrá utilizar herramientas de control del volumen y el uso de datos para gestionar el funcionamiento de su red y los servicios contratados por el Cliente, solventar incidencias que puedan surgir en la red y mejorar y/o desarrollar la misma.

En todo caso, Vodafone garantiza a sus Clientes la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse.

El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición reconocidos en la LOPD dirigiéndose a Vodafone por cualquier medio de los indicados en la Condición General 7.

**15. Guías de Abonados.-** Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados, Vodafone comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

**16. Cumplimiento del Contrato y Uso Lícito del Servicio.-** El Cliente se compromete a (a) hacer un uso lícito del Servicio no perjudicando derechos de terceros, (b) no obtener un beneficio económico por la utilización del Servicio distinto del derivado de este Contrato, ni utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender el Servicio prestado por Vodafone o explotar el Servicio para otros fines en cualquier forma. El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de Vodafone, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, supondrá la suspensión cautelar del Servicio y en su caso la resolución del Contrato. Asimismo, Vodafone le informa de que su web ([www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)) constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones con Vodafone. El Cliente autoriza a Vodafone a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio.

**17. Cesión del Contrato.-** Ninguna de las partes podrá ceder el presente Contrato, total o parcialmente, a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte. A estos efectos, no tendrán la consideración de terceros las sociedades pertenecientes al Grupo Vodafone ([www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)). La cesión, en todo caso, se hará con respeto a la normativa de Protección de Datos.

**18. Modificación del Contrato.-** El Contrato podrá ser modificado por Vodafone, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico u otro medio de comunicación individualizada disponible cuando se produzca un cambio en el Servicio, en sus

condiciones, tarifas o en la normativa aplicable. Además de la comunicación por cualquiera de los medios mencionados, Vodafone procederá a la publicación del cambio en la página web [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es). El Cliente podrá resolver anticipadamente el Contrato sin coste de cancelación alguno por este concepto en caso de que no esté de acuerdo con la modificación. Si el Cliente sigue utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio se entiende que está de acuerdo con el mismo. A efectos de notificaciones el domicilio del Cliente y el de Vodafone son los que constan en el presente Contrato. Es requisito para la prestación del Servicio que el Cliente sea residente en España, pudiendo Vodafone denegar la prestación del Servicio en caso contrario. El Cliente debe notificar a Vodafone cualquier cambio en sus datos, en particular el domicilio y número de cuenta bancaria.

**19. Resolución del Contrato.**-El presente Contrato tendrá la consideración de indefinido y podrá resolverse por las causas generales de resolución de los contratos así como de las maneras siguientes:

- El Cliente puede resolver el Contrato en cualquier momento comunicándolo a Vodafone con un preaviso de dos (2) días hábiles, acreditando su identidad.
- Vodafone podrá resolver el Contrato por (a) la extinción de la habilitación para prestar el Servicio, o (b) el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones contraídas en este Contrato tales como el retraso en el pago de las cantidades adeudadas por un período superior a tres (3) meses, (c) la suspensión temporal del Contrato en dos (2) ocasiones o la suspensión definitiva del Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude, o (d) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización del mismo.

En ningún caso la resolución del Contrato eximirá al Cliente de sus obligaciones de pago frente a Vodafone por la utilización del Servicio o por cualquier otro concepto, como la Condición Particular de Compromiso en plan de precios y/o Vodafone, en su caso. Sin perjuicio de lo pactado en la Condición Particular de Compromiso en plan de precios y/o Vodafone, cualquier gasto que se pudiera devengar para el Cliente por la resolución del Contrato, y específicamente la recuperación de costes relacionada con los equipos terminales, si procede, se especificará en cada caso concreto.

#### **CONDICIÓN PARTICULAR DE COMPROMISO EN PLAN DE PRECIOS Y/O VODAFONE**

En caso de compra del terminal, vinculada o no a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos con o sin vinculación a la compra del terminal, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el Cliente cancele anticipadamente el Contrato por cualquier motivo, no pague a Vodafone cantidades adeudadas y eso lleve a la suspensión definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a Vodafone la cantidad que corresponda en función tanto del compromiso previamente adquirido como del tiempo que reste para cumplir el mismo, hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos en la cantidad detallada, aplicables cuando proceda legalmente), y ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

#### **CONDICIONES PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONEXIÓN DE DATOS EN MOVILIDAD**

La contratación del servicio de conexión de datos en movilidad permitirá al Cliente acceder al servicio móvil de acceso a Internet a través de su dispositivo móvil (módem, tarjeta de datos, router, o portátil con módulo de conectividad integrado). El Servicio está referido al territorio nacional. El Cliente acepta recibir el servicio de datos en roaming salvo que opte por la restricción del mismo indicándolo en la carátula del Contrato. Por la utilización del servicio de datos en roaming, el Cliente abonará las cantidades que se definen en la ficha de tarifas que acompaña a estas Condiciones Particulares. Asimismo el Cliente queda informado de que puede contratar el servicio de roaming con un proveedor alternativo de roaming.

#### **CAMBIO DE TITULAR**

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo declaran que todos y cada uno de los datos que han sido aportados en el presente documento son correctos, y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las Condiciones Generales para la prestación de servicios de comunicaciones móviles pospago a particulares. La fecha de cambio de la responsabilidad de pago, será el día siguiente al de la aprobación del cambio de titular por parte de Vodafone, una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada, y se hayan cumplido todos los requisitos exigidos por Vodafone para la activación de un Cliente. El cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

#### **PORTABILIDAD**

1. En caso de firma de la solicitud de portabilidad, la persona cuyos datos se recogen en el apartado "PORTABILIDAD" de la carátula, solicita causar baja en el

operador que hasta el momento le presta el Servicio, indicado como operador donante, y solicita conservar su numeración condicionada a la correspondiente alta (y en su caso, suscripción del correspondiente contrato) en Vodafone, acogiéndose al proceso de tramitación de portabilidad establecido en el documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de Numeración en caso de cambio de operador, aprobado por la CNMC.

2. En el momento de la firma de esta solicitud, el Cliente podrá elegir la fecha en que desea que la portabilidad sea efectiva dentro de un periodo que va desde 1 día hábil hasta un (1) mes desde la entrega de la misma.

3. El Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones necesarias en los sistemas de los operadores implicados por cambio de operador. Esta duración será como máximo de cuatro (4) horas.

4. En el siguiente medio día hábil a la recepción de la solicitud por parte del operador donante éste resolverá dicha solicitud, pudiéndose denegar por las causas establecidas en los procedimientos administrativos de la portabilidad de números móviles publicados por la CNMC.

Las causas que provocan la denegación de la portabilidad son las siguientes:

- En el caso de abonados pospago, falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF.
- En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o número(s) de serie de la(s) SIM.
- Numeración inactiva.
- Causa justificada de fuerza mayor.
- Comprobación de que la tarjeta SIM ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida.

5. El solicitante autoriza el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el Servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza por tanto la cesión de sus datos de carácter personal del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin de verificar la identidad del solicitante, gestionar la portabilidad y para la conservación de su número en el proceso de portabilidad, condicionándola a estos motivos. Dicha cesión y tratamiento se realizará de acuerdo con la LOPD y demás normativa de desarrollo. El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y, en su caso, cancelación, en relación a los datos cedidos a Vodafone, mediante solicitud dirigida a Vodafone España, S.A.U., referencia "Protección de Datos", con domicilio en Avenida de América 115, 28042 Madrid, España. La no cumplimentación por parte del solicitante de los datos señalados como obligatorios, supondrá que Vodafone no podrá tramitar su portabilidad. La entrega de la solicitud de portabilidad, firmada por el abonado (prepago o Contrato) a Vodafone, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. La entrega de la solicitud podrá producirse en cualquiera de las tiendas y distribuidores autorizados de los operadores de telefonía móvil. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

- El abonado solicita el alta del Servicio en Vodafone y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil.
- El abonado acepta la posible interrupción del Servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- Desde el momento en que el abonado entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo de un día hábil contado a partir de la entrega por el abonado de la solicitud, llevándose a cabo en la madrugada del día siguiente, siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes.
- Vodafone deberá informar al abonado cuándo su solicitud ha sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el abonado podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por Vodafone.

• El abonado puede pedir a Vodafone la cancelación de la solicitud de portabilidad por los mismos medios por los que la solicitó. En caso de reclamación sobre la cancelación, el abonado deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al Cliente de Vodafone, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:

- Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.
- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) - Teléfono de consulta: 901 33 66 99; Página web: <http://www.usuariostelesco.es>.