

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES PREPAGO

Las presentes Condiciones Generales constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), y son las únicas aplicables a la prestación de los servicios de comunicaciones móviles de Vodafone España, S.A.U., con domicilio en Avenida de América, 115, 28042 Madrid (en adelante, Vodafone) en la modalidad de prepago (tarjeta) a los consumidores y usuarios personas físicas o jurídicas (en adelante, el Cliente).

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

2. Cobertura y Calidad.- El Servicio se presta en el territorio nacional, fuera del mismo el Cliente acepta recibir el servicio de roaming salvo que manifieste lo contrario llamando gratuitamente al Servicio de Atención al Cliente 123. 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 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:

(a) el promedio del importe consumido 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. Si la antigüedad del Cliente es inferior a tres meses, se considerará el importe del consumo medio en 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. Vodafone abonará esta cantidad cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro. 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 a través de una recarga en el saldo de la tarjeta en el mes siguiente.

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 la utilización de los servicios y 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 gestionar el funcionamiento de ésta, detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así ofrecer el mejor servicio adaptado a esas situaciones. En las condiciones particulares de cada producto se especificarán los parámetros de calidad correspondientes al mismo.

3. Inicio del Servicio y Desconexión del Servicio.- Vodafone iniciará la prestación del Servicio desde el momento de la activación de la tarjeta. La tarjeta tendrá una validez inicial de seis (6) meses desde el momento de su activación

permitiendo la recepción de llamadas y mensajes, así como emitir llamadas y mensajes cuando se disponga de saldo en la misma.

El periodo de validez de la tarjeta se renueva cada seis (6) meses con cada recarga que se realice. Si pasados dichos seis (6) meses no se realiza ninguna recarga, y aunque no se haya agotado la totalidad del saldo, se iniciará un periodo de un (1) mes en el que sólo se podrán recibir llamadas. Si en este periodo no se efectúa ninguna recarga, la tarjeta quedará totalmente inoperativa y se perderá el número de teléfono. El Cliente, durante el citado mes en el que sólo se pueden recibir llamadas, podrá solicitar la devolución del saldo que quede pendiente en la tarjeta prepago, previa acreditación por parte del Cliente de ser el usuario de la misma, todo ello de conformidad con el procedimiento establecido por Vodafone a tal efecto.

En caso de falta de actividad saliente (llamadas, SMS o datos) de la tarjeta prepago durante más de noventa (90) días consecutivos, el Cliente abonará a Vodafone con cargo al saldo disponible en su tarjeta la cantidad de cincuenta céntimos de euro (0,50€) por cada periodo de treinta (30) días en que no exista actividad saliente. A estos efectos no se considera actividad saliente las llamadas a los números gratuitos de Vodafone.

Vodafone informa al Cliente de que el acceso a llamadas de tarifas superiores y servicios de tarificación adicional se encuentra restringido por defecto, si el Cliente estuviera interesado en utilizar los mismos puede solicitarlo por escrito en el domicilio social indicado, llamando al 123 o en el espacio de cliente Mi Vodafone. Asimismo una vez abierto el acceso, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento la desconexión de los citados servicios, por escrito en el domicilio social indicado, llamando al 123 o en el espacio de cliente Mi Vodafone. La desconexión se realizará en 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 cuya desconexión se solicitó.

4. Tarifas, Recarga de la tarjeta y Pago.- El Cliente abonará a Vodafone con cargo al saldo disponible en su tarjeta en el momento de la prestación del Servicio, las cantidades correspondientes según las tarifas vigentes que se detallan en el correspondiente Anexo y que están disponibles en www.vodafone.es. No obstante, el cobro por la prestación del servicio de roaming se podrá realizar con posterioridad a la prestación del mismo.

El Cliente podrá recargar el saldo de su tarjeta (a) desde www.vodafone.es, en la tienda Online o en el espacio de cliente Mi Vodafone (b) en tiendas y distribuidores Vodafone (c) desde su móvil Vodafone marcando *132# más tecla de llamada (d) a través del método recarga pin, con su pin de seguridad, a través de una llamada, SMS o Internet (e) en la red de Cajeros Automáticos de España. El Cliente tiene disponible otras formas adicionales de recarga y más información en www.vodafone.es.

El Cliente podrá consultar a través de Internet en el espacio de cliente Mi Vodafone los movimientos de saldo que se producen en su tarjeta, recargas realizadas así como el detalle de las llamadas realizadas por el Cliente.

5. Atención al Cliente y Reclamaciones.- Vodafone facilita al Cliente un servicio de apoyo e información a través de www.vodafone.es, puntos de venta o agentes autorizados, en el Servicio de Atención al Cliente 123, en el domicilio social indicado o por correo electrónico a 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, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente 123 o por correo electrónico a soporte@vodafone.es. Recibida la reclamación, Vodafone le facilitará al Cliente el número de referencia de la misma. El procedimiento para presentar quejas, reclamaciones y peticiones está disponible en www.vodafone.es.

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.

6.- Servicios de Emergencia.- Vodafone facilita el acceso gratuito al Cliente a los servicios de emergencia así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo 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.

7.-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 cargarán contra el saldo disponible en la tarjeta. El Cliente puede consultar en www.vodafone.es el procedimiento de desbloqueo de terminales vigente en cada momento.

8. 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.

9.- 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.

10.- 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.

11. 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.

12. 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) 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) 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), 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 el anverso 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 5 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 5.

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

14. 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, permitirá a Vodafone proceder a la resolución automática del Contrato.

Asimismo, Vodafone le informa de que 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.

15. 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). La cesión, en todo caso, se hará con respeto a la normativa de Protección de Datos.

16. Modificación del Contrato.- Este 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. Si el Cliente sigue utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio se entiende que está de acuerdo con el mismo.