



# CONTRATO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA PARTICULARES

## vodafone

## B

**1 PUNTO DE VENTA**

Código del Punto de Venta (SFID)\* \_\_\_\_\_  
 Nombre del punto de venta\* \_\_\_\_\_  
 CIF\* \_\_\_\_\_  
 Teléfono\* \_\_\_\_\_ email\* \_\_\_\_\_

**3 SERVICIO**

Alta Nueva  Portabilidad  
 Cambio de Titular

---

Sólo Datos  Voz+Datos

**2 TIPO CLIENTE**

Identificación\*: NIF/T. RESIDENTE \_\_\_\_\_

**4 DATOS DEL CLIENTE**

**Ciente que contrata**

Nombre\* \_\_\_\_\_ Apellidos\* \_\_\_\_\_  
 Domicilio\* \_\_\_\_\_ Localidad\* \_\_\_\_\_ Provincia\* \_\_\_\_\_  
 calle, número, escalera, piso, puerta  
 C. P.\* \_\_\_\_\_ Idioma \_\_\_\_\_ Nacionalidad\* \_\_\_\_\_ Tel. contacto\* \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_  
 Sexo:  V  M Fecha de Nacimiento\* \_\_\_\_\_

**5 CONTRA-TACIÓN**

N.º tel. si ya es cliente Vodafone\* \_\_\_\_\_ N.º identificador servicio \_\_\_\_\_ N.º teléfono fijo\* \_\_\_\_\_  
 Plan precios\* \_\_\_\_\_ Cód. promoción\* \_\_\_\_\_ Producto ADSL contratado \_\_\_\_\_  
 Requiere par vacante No  Sí  Dispositivo entregado \_\_\_\_\_ P.V.P. \_\_\_\_\_ VFEI \_\_\_\_\_

**6 PERMANENCIAS**

Alta con descuento \_\_\_\_\_  
 En Vodafone  Duración (Meses) \_\_\_\_\_  
 Importe máximo de penalización (Euros) \_\_\_\_\_  
 En Plan de Precios  Duración (Meses) \_\_\_\_\_  
 Importe máximo de penalización (Euros) \_\_\_\_\_

**7 FACTURACIÓN**

Nombre Entidad\* \_\_\_\_\_ Entidad\* \_\_\_\_\_ Sucursal\* \_\_\_\_\_ D.C.\* \_\_\_\_\_ Número de Cuenta\* \_\_\_\_\_ Firma Titular Cuenta Cargo\* \_\_\_\_\_  
 Titular factura\* \_\_\_\_\_ Titular cuenta cargo\* \_\_\_\_\_  
 NIF/CIF\* \_\_\_\_\_  
 Formato Factura  Factura electrónica online Y SMS mensual gratuito con el total a pagar  Factura en papel  
 Dirección envío factura \_\_\_\_\_  
 Sólo si marca la factura en papel y si es distinta a la indicada en el apartado de datos de cliente

**8 OTROS**

Importe del depósito \_\_\_\_\_ euros  No deseo recibir comunicaciones con ofertas de Vodafone (descuentos en teléfonos, promociones, ...) o publicidad  
 Servicios Restringidos:  Restricción de Llamadas Internacionales  No deseo que se cedan mis datos a otras empresas del grupo Vodafone  
 Restricción Servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 905)  Opcional  No deseo que se traten mis datos de tráfico y facturación con el fin de recibir comunicaciones comerciales  
 No deseo que se traten mis datos de navegación con el fin de recibir comunicaciones comerciales

**9 CAMBIO DE TITULAR**

Nombre y apellidos antiguo titular\* \_\_\_\_\_ Firma Antiguo Titular\* \_\_\_\_\_  
 NIF/CIF/Pasaporte/T. Residente\* \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto\* \_\_\_\_\_ N.º teléfono fijo a cambiar\* \_\_\_\_\_  
 N.º identificador servicio \_\_\_\_\_  
 El nuevo titular adquiere todos los derechos y obligaciones asumidos por el antiguo titular en el contrato, incluido cualquier compromiso vigente de permanencia, con excepción de las deudas devengadas hasta la presente fecha de las que seguirá respondiendo el antiguo titular.

**10 PORTABILIDAD**

¿Tiene actualmente línea de Telefónica?  No  Sí Firma titular línea fija (si distinto del cliente Vodafone)  
 Número de teléfono fijo portado \_\_\_\_\_  
 Operador donante \_\_\_\_\_  
 ¿Tiene actualmente ADSL?  No  Sí  
 Datos del titular de la línea fija portada (datos a completar si el titular de la línea fija distinto del cliente Vodafone)  
 NIF/Pasaporte/Tarjeta de Residente\* \_\_\_\_\_  
 Nombre y apellidos\* \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto\* \_\_\_\_\_  
 El titular de la línea fija y el nuevo cliente declaran que todos y cada uno de los datos que ha sido aportados en el presente documento son correctos. El titular de la línea cede, mediante este cambio de titularidad, todos los derechos y obligaciones en relación al número y a la línea fija.

**11 FIRMA**

Por el Cliente\* Por Vodafone España, S.A.U.\*  
  
 Oscar Vilda Pedro Peña  
 En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\*

Copia para Vodafone



# CONTRATO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA PARTICULARES

## vodafone

## B

**1 PUNTO DE VENTA**

Código del Punto de Venta (SFID)\* \_\_\_\_\_  
 Nombre del punto de venta\* \_\_\_\_\_  
 CIF\* \_\_\_\_\_  
 Teléfono\* \_\_\_\_\_ email\* \_\_\_\_\_

**3 SERVICIO**

Alta Nueva  Portabilidad  
 Cambio de Titular

---

Sólo Datos  Voz+Datos

**2 TIPO CLIENTE**

Identificación\*: NIF/T. RESIDENTE \_\_\_\_\_

**4 DATOS DEL CLIENTE**

**Ciente que contrata**

Nombre\* \_\_\_\_\_ Apellidos\* \_\_\_\_\_  
 Domicilio\* \_\_\_\_\_ Localidad\* \_\_\_\_\_ Provincia\* \_\_\_\_\_  
 calle, número, escalera, piso, puerta  
 C. P.\* \_\_\_\_\_ Idioma \_\_\_\_\_ Nacionalidad\* \_\_\_\_\_ Tel. contacto\* \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_  
 Sexo:  V  M Fecha de Nacimiento\* \_\_\_\_\_

**5 CONTRA-TACIÓN**

N.º tel. si ya es cliente Vodafone\* \_\_\_\_\_ N.º identificador servicio \_\_\_\_\_ N.º teléfono fijo\* \_\_\_\_\_  
 Plan precios\* \_\_\_\_\_ Cód. promoción\* \_\_\_\_\_ Producto ADSL contratado \_\_\_\_\_  
 Requiere par vacante No  Sí  Dispositivo entregado \_\_\_\_\_ P.V.P. \_\_\_\_\_ VFEI \_\_\_\_\_

**6 PERMANENCIAS**

Alta con descuento \_\_\_\_\_

En Vodafone  Duración (Meses) \_\_\_\_\_  
 Importe máximo de penalización (Euros) \_\_\_\_\_

En Plan de Precios  Duración (Meses) \_\_\_\_\_  
 Importe máximo de penalización (Euros) \_\_\_\_\_

**7 FACTURACIÓN**

Nombre Entidad\* \_\_\_\_\_ Entidad\* \_\_\_\_\_ Sucursal\* \_\_\_\_\_ D.C.\* \_\_\_\_\_ Número de Cuenta\* \_\_\_\_\_ Firma Titular Cuenta Cargo\* \_\_\_\_\_  
 Titular factura\* \_\_\_\_\_ Titular cuenta cargo\* \_\_\_\_\_  
 NIF/CIF\* \_\_\_\_\_  
 Formato Factura  Factura electrónica online Y SMS mensual gratuito con el total a pagar  Factura en papel  
 Dirección envío factura \_\_\_\_\_  
 Sólo si marca la factura en papel y si es distinta a la indicada en el apartado de datos de cliente

**8 OTROS**

Importe del depósito \_\_\_\_\_ euros  No deseo recibir comunicaciones con ofertas de Vodafone (descuentos en teléfonos, promociones, ...) o publicidad  
 No deseo que se cedan mis datos a otras empresas del grupo Vodafone  
 Servicios Restringidos:  Restricción de Llamadas Internacionales  Restricción Servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 905)  Opcional  No deseo que se traten mis datos de tráfico y facturación con el fin de recibir comunicaciones comerciales  
 No deseo que se traten mis datos de navegación con el fin de recibir comunicaciones comerciales

**9 CAMBIO DE TITULAR**

Nombre y apellidos antiguo titular\* \_\_\_\_\_ Firma Antiguo Titular\* \_\_\_\_\_  
 NIF/CIF/Pasaporte/T. Residente\* \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto\* \_\_\_\_\_ N.º teléfono fijo a cambiar\* \_\_\_\_\_  
 N.º identificador servicio \_\_\_\_\_  
 El nuevo titular adquiere todos los derechos y obligaciones asumidos por el antiguo titular en el contrato, incluido cualquier compromiso vigente de permanencia, con excepción de las deudas devengadas hasta la presente fecha de las que seguirá respondiendo el antiguo titular.

**10 PORTABILIDAD**

¿Tiene actualmente línea de Telefónica?  No  Sí  
 Número de teléfono fijo portado \_\_\_\_\_ Firma titular línea fija (si distinto del cliente Vodafone)  
 Operador donante \_\_\_\_\_  
 ¿Tiene actualmente ADSL?  No  Sí  
 Datos del titular de la línea fija portada (datos a completar si el titular de la línea fija distinto del cliente Vodafone)  
 NIF/Pasaporte/Tarjeta de Residente\* \_\_\_\_\_  
 Nombre y apellidos\* \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto\* \_\_\_\_\_  
 El titular de la línea fija y el nuevo cliente declaran que todos y cada uno de los datos que ha sido aportados en el presente documento son correctos. El titular de la línea cede, mediante este cambio de titularidad, todos los derechos y obligaciones en relación al número y a la línea fija.

**11 FIRMA**

Por el Cliente\* \_\_\_\_\_ Por Vodafone España, S.A.U.\* \_\_\_\_\_  
  
 Oscar Vilda   
 Pedro Peña  
 En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\*

Copia para Distribuidor



# CONTRATO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA PARTICULARES

## vodafone

## B

**1 PUNTO DE VENTA**

Código del Punto de Venta (SFID)\* \_\_\_\_\_  
 Nombre del punto de venta\* \_\_\_\_\_  
 CIF\* \_\_\_\_\_  
 Teléfono\* \_\_\_\_\_ email\* \_\_\_\_\_

**3 SERVICIO**

Alta Nueva  Portabilidad  
 Cambio de Titular

---

Sólo Datos  Voz+Datos

**2 TIPO CLIENTE**

Identificación\*: NIF/T. RESIDENTE \_\_\_\_\_

**4 DATOS DEL CLIENTE**

**Ciente que contrata**

Nombre\* \_\_\_\_\_ Apellidos\* \_\_\_\_\_  
 Domicilio\* \_\_\_\_\_ Localidad\* \_\_\_\_\_ Provincia\* \_\_\_\_\_  
 calle, número, escalera, piso, puerta  
 C. P.\* \_\_\_\_\_ Idioma \_\_\_\_\_ Nacionalidad\* \_\_\_\_\_ Tel. contacto\* \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_  
 Sexo:  V  M Fecha de Nacimiento\* \_\_\_\_\_

**5 CONTRA-TACIÓN**

N.º tel. si ya es cliente Vodafone\* \_\_\_\_\_ N.º identificador servicio \_\_\_\_\_ N.º teléfono fijo\* \_\_\_\_\_  
 Plan precios\* \_\_\_\_\_ Cód. promoción\* \_\_\_\_\_ Producto ADSL contratado \_\_\_\_\_  
 Requiere par vacante No  Sí  Dispositivo entregado \_\_\_\_\_ P.V.P. \_\_\_\_\_ VFEI \_\_\_\_\_

**6 PERMANENCIAS**

Alta con descuento \_\_\_\_\_

En Vodafone  Duración (Meses) \_\_\_\_\_  
 Importe máximo de penalización (Euros) \_\_\_\_\_

En Plan de Precios  Duración (Meses) \_\_\_\_\_  
 Importe máximo de penalización (Euros) \_\_\_\_\_

**7 FACTURACIÓN**

Nombre Entidad\* \_\_\_\_\_ Entidad\* \_\_\_\_\_ Sucursal\* \_\_\_\_\_ D.C.\* \_\_\_\_\_ Número de Cuenta\* \_\_\_\_\_ Firma Titular Cuenta Cargo\* \_\_\_\_\_  
 Titular factura\* \_\_\_\_\_ Titular cuenta cargo\* \_\_\_\_\_  
 NIF/CIF\* \_\_\_\_\_  
 Formato Factura  Factura electrónica online Y SMS mensual gratuito con el total a pagar  Factura en papel  
 Dirección envío factura \_\_\_\_\_  
 Sólo si marca la factura en papel y si es distinta a la indicada en el apartado de datos de cliente

**8 OTROS**

Importe del depósito \_\_\_\_\_ euros  No deseo recibir comunicaciones con ofertas de Vodafone (descuentos en teléfonos, promociones, ...) o publicidad  
 No deseo que se cedan mis datos a otras empresas del grupo Vodafone  
 Servicios Restringidos:  Restricción de Llamadas Internacionales Opcional  No deseo que se traten mis datos de tráfico y facturación con el fin de recibir comunicaciones comerciales  
 Restricción Servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 905)  No deseo que se traten mis datos de navegación con el fin de recibir comunicaciones comerciales

**9 CAMBIO DE TITULAR**

Nombre y apellidos antiguo titular\* \_\_\_\_\_ Firma Antiguo Titular\* \_\_\_\_\_  
 NIF/CIF/Pasaporte/T. Residente\* \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto\* \_\_\_\_\_ N.º teléfono fijo a cambiar\* \_\_\_\_\_  
 N.º identificador servicio \_\_\_\_\_  
 El nuevo titular adquiere todos los derechos y obligaciones asumidos por el antiguo titular en el contrato, incluido cualquier compromiso vigente de permanencia, con excepción de las deudas devengadas hasta la presente fecha de las que seguirá respondiendo el antiguo titular.

**10 PORTABILIDAD**

¿Tiene actualmente línea de Telefónica?  No  Sí Firma titular línea fija (si distinto del cliente Vodafone)  
 Número de teléfono fijo portado \_\_\_\_\_  
 Operador donante \_\_\_\_\_  
 ¿Tiene actualmente ADSL?  No  Sí  
 Datos del titular de la línea fija portada (datos a completar si el titular de la línea fija distinto del cliente Vodafone)  
 NIF/Pasaporte/Tarjeta de Residente\* \_\_\_\_\_  
 Nombre y apellidos\* \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto\* \_\_\_\_\_  
 El titular de la línea fija y el nuevo cliente declaran que todos y cada uno de los datos que ha sido aportados en el presente documento son correctos. El titular de la línea cede, mediante este cambio de titularidad, todos los derechos y obligaciones en relación al número y a la línea fija.

**11 FIRMA**

Por el Cliente\* Por Vodafone España, S.A.U.\*  
  
 Oscar Vilda Pedro Peña  
 En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\*

Copia para Cliente

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

**1. Objeto.-**VODAFONE ESPAÑA S.A.U. (en adelante, Vodafone) con domicilio social en Avenida de América 115, 28042 Madrid, España, se compromete a prestar al Cliente, por medio de estas Condiciones Generales, un servicio de acceso a Internet de banda ancha y, en su caso, un servicio de llamadas de voz (en adelante, los Servicios o el Servicio, y de forma individual, el servicio de llamadas y el servicio de acceso a Internet banda ancha o servicio ADSL), a través de los equipos y terminales de Vodafone detallados en las presentes Condiciones Generales. Vodafone comenzará a prestar los Servicios en un plazo máximo de 90 días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas Condiciones Generales. La activación de los Servicios tendrá lugar el mismo día en que Vodafone reciba la confirmación de la finalización de las actuaciones necesarias para la prestación de los Servicios, tales como la desagregación del bucle de abonado y/o portabilidad, en su caso.

**2. Servicio de llamadas.-**En caso de que el Cliente contrate el servicio de llamadas de voz éste se prestará sobre la línea asociada al servicio de ADSL.

El servicio de llamadas de voz sobre la línea ADSL, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración geográfica asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar y recibir llamadas.

En el caso de que el Cliente no disponga de numeración geográfica o desee asociar una nueva numeración geográfica a su línea, Vodafone le asignará una.

Si el Cliente desea mantener una numeración geográfica de la que ya sea titular, solicitará la portabilidad de la misma a Vodafone, que procederá a tramitarla.

A tal efecto, el Cliente se dará de baja en el operador que hasta el momento le haya prestado el servicio telefónico fijo, y simultáneamente se dará de alta en Vodafone.

En todo caso, para el disfrute de este servicio, el Cliente autoriza a Vodafone y a las empresas del Grupo Vodafone a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica. El Cliente autoriza a Vodafone y a las empresas del Grupo Vodafone para que, en su nombre y representación, realice cuantas actuaciones sean necesarias, incluyendo la modificación de aquellos datos que hayan sido facilitados de forma defectuosa o incompleta en reverso de las presentes Condiciones Generales, para la correcta cumplimentación, en su caso, de la portabilidad de numeración geográfica solicitada por el Cliente. La presente autorización podrá ser revocada en cualquier momento por el Cliente mediante comunicación fehaciente a Vodafone.

Desde la aceptación de las presentes Condiciones Generales, las actuaciones que Vodafone o las empresas del Grupo Vodafone deban realizar, en nombre y representación del Cliente, para llevar a cabo la portabilidad del número geográfico solicitado por el Cliente, serán íntegramente válidas y asumidas por el Cliente, como si hubiesen sido realizadas directamente por el mismo.

En caso de que el Cliente solicite la portabilidad de su numeración geográfica a Vodafone, autoriza la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, que en ningún caso podrá ser superior a seis horas.

A estos efectos se entiende por domicilio válido el que conste en las presentes Condiciones Generales.

El Cliente podrá solicitar la desconexión de las llamadas de tarificación adicional y llamadas internacionales por escrito o llamada telefónica al 123. 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 o servicios cuya desconexión se solicita.

**3. Servicio de acceso a Internet banda ancha.-**El Cliente y los titulares de las líneas declaran que han sido informados de manera detallada de las características y condiciones del servicio de acceso a Internet banda ancha y solicitan para la prestación del servicio, en su caso, que su par de hilos sea accedido por Vodafone en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto, según se detalla en la carátula de estas Condiciones Generales.

Asimismo declaran que han sido informados de las características de prestación de los servicios y que ello supone la baja automática de todos los servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro servicio que implique asociación con el bucle.

El Cliente y los titulares de las líneas autorizan a Vodafone y a las empresas del Grupo Vodafone, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el servicio de acceso a Internet banda ancha.

Vodafone iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta un buen servicio. De no existir ésta, Vodafone instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. A estos efectos el Cliente autoriza expresamente a Vodafone a dar de alta una nueva línea, a nombre de ésta, en su domicilio.

Una vez que sea posible prestar el servicio sobre la línea, Vodafone portará, en su caso, la numeración del Cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el Cliente ha firmado en estas Condiciones Generales.

El Cliente reconoce que Vodafone no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad.

En cualquier caso, Vodafone realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio ADSL contratado.

En la prestación de este servicio, se garantiza una velocidad del veinticinco por ciento (25%) de la velocidad de sincronismo que permita la línea.

Vodafone manifiesta y el Cliente es informado, en el momento de la firma de las presentes Condiciones Generales, de que, la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades entre el Servicio contratado y los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de tele-asistencia, y en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional.

**4. 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). La factura será mensual y 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: (i) se produzca la suspensión del Servicio, (ii) el Cliente incumpla el presente Contrato, o (iii) en casos de fraude o riesgos de impago.

El Cliente abonará el importe de la factura por domiciliación bancaria o mediante pago por cajeros automáticos o el servicio de caja de las entidades bancarias colaboradoras.

Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), así como los gastos ocasionados por la devolución del recibo y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Vodafone podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, y el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el Cliente, así como ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas.

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.

Vodafone comunicará la modificación de tarifas a los organismos competentes en la materia con, al menos, diez (10) días de antelación.

**5. Condiciones de acceso y uso de los Servicios.-**Se prohíbe el uso de los Servicios de forma contraria a la buena fe y en particular, a modo enunciativo no limitativo:

- La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que a juicio de Vodafone resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, xenófobo o difamatorio.
- Los cracks, números de series de programas o cualquier otro contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceros.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- La utilización de los Servicios con fines de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas así como el envío de grandes mensajes con el fin de bloquear servidores ajenos.

Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones, el Cliente no podrá utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing (teleconcertación, prospección telefónica y televenta), cibercafé, reventa a terceros, envío masivo de faxes u otros similares, ni podrá realizar conexiones a través de routers o cualquier otro soporte físico complementario que mediante software o hardware permita el redireccionamiento o levantamiento de la línea de conexión. 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 adaptado a esas situaciones.

**6. Acceso al inmueble.-**El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe Vodafone accedan al inmueble del Cliente.

**7. Compensaciones para el Cliente en caso de interrupción en los Servicios.-**Cuando durante un periodo de facturación el Cliente sufra interrupciones temporales del servicio ADSL, Vodafone indemnizará al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas,

prorratedas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. VODAFONE abonará de forma automática la indemnización citada en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de ocho a veintidós horas.

No será de aplicación lo dispuesto anteriormente, cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: (i) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, (ii) daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, y (iii) por interrupción del Servicio para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

Vodafone efectuará las correspondientes indemnizaciones, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio ADSL suponga una indemnización por importe superior a 1 euro.

Sin perjuicio de lo establecido en la presente condición, la responsabilidad de Vodafone no comprenderá, en ningún caso, compensación por perjuicios a personas, daños a la propiedad o pérdidas económicas, en especial, el lucro cesante o cualquier daño o perjuicio emergente que como consecuencia de deficiencias en el servicio ADSL pudiera sufrir el Cliente.

En caso de que se produzca una interrupción temporal en el servicio de llamadas sobre la línea fija asociada a ADSL, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática, que será la mayor de las dos siguientes: (i) el promedio del importe facturado por el servicio al que afecte la interrupción que da lugar a la indemnización durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción, si bien en caso de que la antigüedad del Cliente sea inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado, o (ii) cinco 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 en la factura correspondiente al período inmediato a aquél en que se produzca la reclamación, cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro. En interrupciones por causas de fuerza mayor, Vodafone compensará automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Se entiende por interrupción del servicio telefónico fijo disponible al público, aquella avería en la que el Cliente no pueda realizar ninguna llamada a través del mismo. Para el cálculo de la duración de la interrupción del Servicio se tomará como inicio la fecha y hora en la que el Cliente comunique la interrupción en el número 22155 (607100155 desde fuera de la red Vodafone) correspondiente al Centro de Soporte Técnico de Vodafone y, como finalización, la fecha y hora en la que el servicio quede restablecido.

**8. Calidad en el servicio telefónico fijo y de acceso a Internet banda ancha.**-Vodafone se compromete a ofrecer un nivel de calidad en el Servicio respecto al tiempo máximo de interrupción del mismo a lo largo de cada período de facturación, no superior a cuarenta y ocho (48) horas.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes:

(i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por Vodafone de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

En el caso de que Vodafone no cumpla con el nivel de Servicio indicado en la presente Condición en un período de facturación considerado, el Cliente podrá solicitar telefónicamente a través del Servicio de Atención al Cliente y dentro del plazo de siete (7) días a contar desde la resolución de la incidencia, en concepto de indemnización, un importe equivalente al diez por ciento (10%) de la cuota mensual. Dicha indemnización se acumulará a la establecida en la Condición anterior y se abonará en la siguiente factura.

Vodafone, en cualquier caso, se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

**9. Suspensión Temporal e Interrupción Definitiva del Servicio.**-El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un período de tiempo superior a un (1) mes desde la presentación de la factura correspondiente, podrá dar lugar, previo aviso de quince (15) días, a la suspensión temporal del Servicio. La suspensión sólo afectará a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional y acceso a Internet sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios.

La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades independientes del tráfico que puedan devengarse y que se correspondan con el Servicio contratado.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico fijo por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido. Vodafone restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo. En el supuesto de que 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 sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a Vodafone.

El Cliente podrá solicitar formalmente la suspensión temporal del Servicio a través de una comunicación dirigida al domicilio de Vodafone al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El período de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural.

El retraso en el pago del servicio telefónico fijo disponible al público por un período superior a tres (3) meses, o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones, por mora en el pago del Servicio, dará derecho a Vodafone a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet y servicios de tarificación adicional sólo dará lugar a la interrupción de tales servicios.

Vodafone podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio 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 10, 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.

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

- 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.
- Solicitar al Cliente un adelanto en función del consumo anterior del mismo.
- Restringir al Cliente los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales.

Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como: (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con Vodafone o con un tercero, (ii) el retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con Vodafone, o (iii) en aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de Vodafone, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

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 aquel 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.

**11. Atención al Cliente y Reclamaciones.**-Vodafone facilita los tipos de mantenimiento ofrecidos y servicios de apoyo para información del Cliente a través de [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), puntos de venta o agentes autorizados, y en el Servicio de Atención al Cliente 123, en el domicilio social indicado en la carátula o por correo electrónico a [suporte@vodafone.es](mailto:suporte@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 Avenida de América 115, 28042 de Madrid, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente 123 o por correo electrónico a [suporte@vodafone.es](mailto:suporte@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 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.

**12. 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.

**13. 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.

**14. 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 o integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

**15. 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 a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación del Servicio se incorporarán a un fichero titularidad de Vodafone y serán tratados con la finalidad de prestar el Servicio al Cliente.

El Cliente consiente, además, que Vodafone trate sus datos con las siguientes finalidades: (i) llevar a cabo acciones comerciales generales o adaptadas a su perfil, de los servicios de telecomunicaciones 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...), y (ii) instalar y actualizar en su terminal aquellas aplicaciones correspondientes a servicios de telecomunicaciones 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.

Asimismo, el Cliente consiente expresamente que Vodafone: a) trate sus datos de tráfico y facturación conforme a lo dispuesto en el art. 65.3 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, b) acceda y trate sus datos de navegación, c) trate sus datos de localización, en el marco de la prestación de servicios de valor añadido que impliquen dicha localización y siempre que previamente sean solicitados por el Cliente y sólo por el tiempo necesario para prestarle los mismos, y d) 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 en los mismo términos indicados en el apartado (i) del segundo párrafo de esta Condición General.

El Cliente podrá revocar todos los consentimientos expresados en esta Condición General dirigiéndose a Vodafone con la referencia "Protección de Datos" por cualquier medio de los indicados en la Condición General 11 de este Contrato.

En relación con los servicios de datos que el Cliente haya contratado o pueda contratar, Vodafone informa 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.

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 11.

**16. Guías de abonados.**-Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en la guías de abonados, Vodafone comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

**17. Cumplimiento del Contrato y Uso Lícito del Servicio.**-El Cliente se compromete a (i) hacer un uso lícito del Servicio no perjudicando derechos de terceros, (ii) 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 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.

**18. Acceso del Cliente a promociones.**-Todas aquellas condiciones que existan para el acceso a las distintas promociones de Vodafone serán establecidas en detalle, caso por caso y estarán disponibles para el Cliente.

**19. Cesión.**-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)) del sector de las telecomunicaciones, todo ello con respeto a la normativa de Protección de Datos.

**20. Modificación del Contrato.**-El Contrato podrá ser modificado por Vodafone, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante 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 su publicación en la página web [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es).

El Cliente podrá resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna 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 la misma.

A efectos de notificaciones el domicilio del Cliente y el de Vodafone son los que constan en la carátula. 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.

**21. 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 de ADSL.

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 cumplimentado 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.

**22. 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:

i. El Cliente puede resolver el Contrato en cualquier momento comunicándolo a Vodafone con un preaviso de dos (2) días hábiles, acreditando su identidad.

ii. Vodafone podrá resolver el Contrato por: (a) la extinción de la habilitación para prestar el Servicio, (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 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 Permanencia, en su caso.

Sin perjuicio de lo pactado en la Condición Particular de Permanencia, 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.

**23. Equipos y terminales.**-Las características técnicas de los equipos que Vodafone entrega para ofrecer el servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Vodafone informará al Cliente de los posibles cambios a través de su página web ([www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)) y a través de su Servicio de Atención al Cliente.

En caso de que Vodafone haga entrega de algún equipo o terminal auto instalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por Vodafone. Vodafone no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los software de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

**24. 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.

#### CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA

En caso de compra subvencionada del terminal, vinculada o no a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos 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 cause baja anticipada en 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 adquirido como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y ello hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos) y ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que Vodafone no pueda prestar el servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por Vodafone en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de Vodafone al Cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá abonar a Vodafone la cantidad detallada en la carátula. En caso de que durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicite un cambio de domicilio a un área geográfica donde Vodafone no pueda prestar el servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a Vodafone la cantidad que corresponda en función tanto del compromiso adquirido como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y ello hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos) y ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.