

# Contrato de Servicio Móvil, Banda Ancha, Fijo y TV para Clientes Particulares



## Punto de Venta

Código del punto de venta (SFID)\* \_\_\_\_\_ Nombre del punto de venta\* \_\_\_\_\_  
CIF\* \_\_\_\_\_

## Datos de Cliente

Identificación: NIF/Pasaporte/Tarjeta Residente\* \_\_\_\_\_ ID Cliente\* \_\_\_\_\_  
Nacionalidad\* \_\_\_\_\_ Idioma \_\_\_\_\_  
Nombre\* \_\_\_\_\_ Apellidos\* \_\_\_\_\_  
Domicilio\* \_\_\_\_\_  
Tipo de vía/Número/Escalera/Piso/Puerta  
Localidad\* \_\_\_\_\_ C.P.\* \_\_\_\_\_ Provincia\* \_\_\_\_\_  
Tel. contacto\* \_\_\_\_\_ Email\* \_\_\_\_\_ Sexo H M Fecha de nacimiento \_\_\_\_\_

## Dirección Envío Equipos

Domicilio\* \_\_\_\_\_  
Tipo de vía/Número/Escalera/Piso/Puerta  
Localidad\* \_\_\_\_\_ C.P.\* \_\_\_\_\_ Provincia\* \_\_\_\_\_

## Dirección Instalación

Domicilio\* \_\_\_\_\_  
Tipo de vía/Número/Escalera/Piso/Puerta  
Localidad\* \_\_\_\_\_ C.P.\* \_\_\_\_\_ Provincia\* \_\_\_\_\_

## Resumen Servicios

### Paquete

Nombre del producto: \_\_\_\_\_ Promoción: \_\_\_\_\_

Compromiso en paquete: Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máximo por cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

Compromiso en tarifa: Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máximo por cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

**Banda Ancha:** Fibra ADSL Cambio de ADSL a Fibra

**Móvil/Internet Móvil** **Telefonía Fija** **TV** **Vodafone One Básico**

# Contrato de Servicio Móvil, Banda Ancha, Fijo y TV para Clientes Particulares



## Banda Ancha

Nombre del producto \_\_\_\_\_ Cuota alta \_\_\_\_\_ Descuento cuota alta \_\_\_\_\_

Promoción \_\_\_\_\_ Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máx cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

### Equipos:

ADSL \_\_\_\_\_ Identificador \_\_\_\_\_

Fibra \_\_\_\_\_ Identificador \_\_\_\_\_

## Telefonía Fija

Nº de teléfono fijo si ya es cliente de Vodafone\* \_\_\_\_\_

Alta nueva \_\_\_\_\_ Portabilidad \_\_\_\_\_ Cambio titular \_\_\_\_\_ Nº teléfono fijo \_\_\_\_\_

Promoción \_\_\_\_\_ Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máx cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

**Servicios restringidos:** Llamadas internacionales \_\_\_\_\_ Servicios de tarificación adicional (803, 806 807, 905) \_\_\_\_\_

**Vodafone Fijo:** Nº línea móvil Vodafone asociada\* \_\_\_\_\_ Tarifa \_\_\_\_\_

IMEI\* \_\_\_\_\_ Nº SIM\* \_\_\_\_\_ Dispositivo entregado \_\_\_\_\_ Precio (€) \*\* \_\_\_\_\_

Compromiso en tarifa: Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máximo por cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

**Servicios restringidos:** Mensajería Premium \_\_\_\_\_

## Cambio de Titular Fijo

Nombre y apellidos antiguo titular\* \_\_\_\_\_

NIF/Pasaporte/Tarjeta Residente\* \_\_\_\_\_

N.º teléfono fijo a cambiar\* \_\_\_\_\_

El nuevo titular adquiere todos los derechos y obligaciones asumidos por el antiguo titular en el contrato, incluido cualquier compromiso de permanencia vigente y posibles importes por cargos no abonados/devueltos.

Firma antiguo titular

## Portabilidad Fija

¿Tiene actualmente línea fija? No Si Tipo de acceso Individual Múltiple

Número de teléfono fijo portado \_\_\_\_\_ Horario preferido de cambio

Operador donante \_\_\_\_\_ 8:00-11:00 14:00-17:00

Fecha/hora de la portabilidad \_\_\_\_\_ 11:00-14:00 17:00-20:00

Firma titular línea fija (si distinto del cliente Vodafone)

En caso de que el titular de la línea fija a portar sea distinto del titular en Vodafone, el titular de la línea fija consiente la portabilidad de la numeración asociada a los números de cabecera indicados. 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.

El titular de la línea fija y el titular del Contrato de Vodafone declaran que todos los datos aportados son correctos.

## Televisión

Producto de TV \_\_\_\_\_ Promoción \_\_\_\_\_

Cuota alta \_\_\_\_\_ Descuento cuota alta \_\_\_\_\_

### Servicios contratados y compromisos asociados:

Equipo \_\_\_\_\_ Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máx cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Promoción \_\_\_\_\_ Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máx cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Promoción \_\_\_\_\_ Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máx cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Promoción \_\_\_\_\_ Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máx cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Promoción \_\_\_\_\_ Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máx cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Promoción \_\_\_\_\_ Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máx cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

# Contrato de Servicio Móvil, Banda Ancha, Fijo y TV para Clientes Particulares



## Móvil/Internet Móvil

Nº de teléfono móvil si ya es cliente de Vodafone\* \_\_\_\_\_

**Servicios móviles:** Voz+Datos Datos (tablets, módem) Tarifa \_\_\_\_\_ Nº teléfono móvil \_\_\_\_\_

Alta nueva Portabilidad Migración prepago a contrato Cambio titular

Promoción \_\_\_\_\_ Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máx cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

IMEI\* \_\_\_\_\_ Nº SIM\* \_\_\_\_\_

Dispositivo entregado: \_\_\_\_\_ Precio (€) \*\* \_\_\_\_\_

Compromiso en tarifa: Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máximo por cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

**Servicios restringidos:** Llamadas internacionales Servicios de tarificación adicional (803, 806 807, 905) Roaming Mensajería Premium

## Cambio de Titular Móvil

Nombre y apellidos antiguo titular\* \_\_\_\_\_

NIF/Pasaporte/Tarjeta Residente del antiguo titular\* \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto\* \_\_\_\_\_ N.º teléfono Vodafone\* \_\_\_\_\_

N.º SIM\* \_\_\_\_\_

Firma antiguo titular\*

El nuevo titular del servicio adquiere todos los derechos y obligaciones asumidos por el antiguo titular en relación con el servicio, incluido cualquier compromiso de permanencia vigente. En el caso de que el cambio afecte a la totalidad del contrato, el nuevo titular también asumirá posibles importes por cargos no abonados/devueltos.

## Portabilidad Móvil

N.º de Solicitud\* \_\_\_\_\_ Operador donante\* \_\_\_\_\_ N.º Móvil \_\_\_\_\_

N.º ICC/SIM donante\* \_\_\_\_\_ N.º ICC/SIM nueva\* \_\_\_\_\_

Marque el tipo de abonado en Operador donante:

Prepago Contrato

Fecha y hora de solicitud (dd/mm/aa) hh:mm\* \_\_\_\_\_

Fecha deseada para portar (dd/mm/aa) \_\_\_\_\_

Solo si desea ampliar el plazo mínimo hasta un máximo de 30 días. En caso de dejar en blanco esta casilla, el plazo máximo para la tramitación de la solicitud será de un día hábil contado a partir de la entrega por el abonado de la solicitud.

Firma autorizada  
cliente solicitante\*

## Móvil/Internet Móvil

Nº de teléfono móvil si ya es cliente de Vodafone\* \_\_\_\_\_

**Servicios móviles:** Voz+Datos Datos (tablets, módem) Tarifa \_\_\_\_\_ Nº teléfono móvil \_\_\_\_\_

Alta nueva Portabilidad Migración prepago a contrato Cambio titular

Promoción \_\_\_\_\_ Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máx cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

IMEI\* \_\_\_\_\_ Nº SIM\* \_\_\_\_\_

Dispositivo entregado \_\_\_\_\_ Precio (€) \*\* \_\_\_\_\_

Compromiso en tarifa: Duración (meses) \_\_\_\_\_ Importe máximo por cancelación anticipada (€) \_\_\_\_\_

**Servicios restringidos:** Llamadas internacionales Servicios de tarificación adicional (803, 806 807, 905) Roaming Mensajería Premium

## Cambio de Titular Móvil

Nombre y apellidos antiguo titular\* \_\_\_\_\_

NIF/Pasaporte/Tarjeta Residente del antiguo titular\* \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto\* \_\_\_\_\_ N.º teléfono Vodafone\* \_\_\_\_\_

N.º SIM\* \_\_\_\_\_

Firma antiguo titular\*

El nuevo titular del servicio adquiere todos los derechos y obligaciones asumidos por el antiguo titular en relación con el servicio, incluido cualquier compromiso de permanencia vigente. En el caso de que el cambio afecte a la totalidad del contrato, el nuevo titular también asumirá posibles importes por cargos no abonados/devueltos.

## Portabilidad Móvil

N.º de Solicitud\* \_\_\_\_\_ Operador donante\* \_\_\_\_\_ N.º Móvil \_\_\_\_\_

N.º ICC/SIM donante\* \_\_\_\_\_ N.º ICC/SIM nueva\* \_\_\_\_\_

Marque el tipo de abonado en Operador donante:

Prepago Contrato

Fecha y hora de solicitud (dd/mm/aa) hh:mm\* \_\_\_\_\_

Fecha deseada para portar (dd/mm/aa) \_\_\_\_\_

Solo si desea ampliar el plazo mínimo hasta un máximo de 30 días. En caso de dejar en blanco esta casilla, el plazo máximo para la tramitación de la solicitud será de un día hábil contado a partir de la entrega por el abonado de la solicitud.

Firma autorizada  
cliente solicitante\*

# Contrato de Servicio Móvil, Banda Ancha, Fijo y TV para Clientes Particulares



## Facturación

Método de pago\* \_\_\_\_\_

Nombre entidad\* \_\_\_\_\_

IBAN\* Entidad\* Sucursal\* D.C.\* Número de Cuenta\*

Titular factura\* \_\_\_\_\_ Titular cuenta cargo\* \_\_\_\_\_

Firma Titular Cuenta Cargo\*

NIF/Pasaporte/Tarjeta Residente\* \_\_\_\_\_

Formato factura Factura electrónica online Factura en papel

### Dirección envío de factura:

Domicilio\* \_\_\_\_\_

Tipo de vía/Número/Escalera/Piso/Puerta

Localidad\* \_\_\_\_\_ C.P.\* \_\_\_\_\_ Provincia\* \_\_\_\_\_

Sólo rellenar si marca la casilla de factura en papel.

## Otros

### Opcional

No deseo recibir comunicaciones con ofertas de Vodafone (como descuentos en teléfonos, promociones de voz/datos) o publicidad

No deseo que se cedan mis datos a otras empresas del grupo Vodafone

No deseo que se traten mis datos de tráfico y facturación con el fin de recibir comunicaciones comerciales basadas en dichos datos

No deseo que se traten mis datos de navegación con el fin de recibir comunicaciones comerciales basadas en dichos datos

Deseo que se traten mis datos de localización con el fin de recibir ofertas comerciales sobre productos y servicios de Vodafone

Deseo que Vodafone ceda datos anonimizados y agregados basados en mi navegación y localización a terceras empresas en los términos que se indican en el reverso del presente contrato.

## Firma

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_.

Por el Cliente\*

Por Vodafone

Fdo \_\_\_\_\_

Óscar Vilda

Elena Otero-Novas

Los datos señalados con asterisco (\*) son obligatorios. El Cliente declara que los datos aportados son correctos y que ha leído, conoce y acepta en su integridad las tarifas que le han sido entregadas, la información del Servicio que le ha sido proporcionada, así como las condiciones que figuran en el presente documento, las cuales rigen su relación con Vodafone.

\*\* ligado a compromiso en tarifa y a pagar según contrato de venta a plazos cuando corresponda.

# Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones Móvil, Fija, Banda Ancha y Televisión para Clientes Particulares



Estas condiciones generales (Condiciones) junto con la carátula y la ficha de tarifa forman el contrato (Contrato) que regirá la relación entre el Cliente y Vodafone España, S.A.U. (Vodafone España), Vodafone Ono, S.A.U. (Vodafone Ono) y Vodafone Servicios, S.L.U. (Vodafone Servicios), todas ellas sociedades de nacionalidad española y domiciliadas en Madrid, Avenida de América 115, 28042, para la provisión en el territorio nacional de los Servicios Móvil, Fijo, Banda Ancha, Televisión y Valor Añadido (el Servicio o los Servicios) que se describen a continuación. Cada una de las tres sociedades podrá ser denominada conjunta o individualmente como Vodafone.

Vodafone Servicios asume la facturación y el cobro de los Servicios comprendidos en las presentes Condiciones, actuando en nombre propio, pero por cuenta de Vodafone España y Vodafone Ono.

A efectos de notificaciones, el domicilio del Cliente y el de Vodafone son los que constan en el Contrato. Es requisito para la provisión del Servicio que el Cliente sea residente en España, pudiendo Vodafone denegar la provisión del Servicio en caso contrario.

## 1. La provisión del Servicio de Comunicaciones Móviles (Telefonía, Internet, datos y de valor añadido) será realizada por Vodafone España (Servicio Móvil).

El Cliente puede contratar el acceso al Servicio Móvil a través de su teléfono móvil, tableta o portátil, según solicite y marque en la carátula.

## 2. La provisión del Servicio de Comunicaciones Fijas (Telefonía Fija/ Acceso a Internet de Banda Ancha) será realizada por Vodafone Ono (Servicio Fijo).

El Cliente puede contratar un acceso a Internet de Banda Ancha y, si lo señala en la carátula, un servicio telefónico fijo con el que el Cliente puede realizar y recibir llamadas desde su terminal fijo.

La tecnología que se utiliza para proveer el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha depende de la cobertura que exista en el domicilio del Cliente. Si está disponible la tecnología que incluye fibra óptica (Fibra) se proveerá el Servicio Fijo a través de Fibra. En caso contrario, el Servicio Fijo se proveerá a través de tecnología ADSL (ADSL).

El Cliente puede contratar el Servicio Vodafone Fijo por el que recibirá en un terminal tanto las llamadas destinadas a la numeración geográfica asociada a éste como las destinadas a su numeración móvil, siempre y cuando dicho terminal se encuentre dentro de su domicilio. Si el Cliente no dispone de numeración geográfica o desea asociar una nueva a su terminal, se le asignará una.

**2.1.** El Cliente autoriza a Vodafone y a los técnicos que ésta designe a acceder a su domicilio y realizar todas las acciones necesarias para la correcta instalación de los equipos necesarios para proveer el Servicio así como, en su caso, su retirada.

El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarios para la instalación y uso del Servicio. En el caso de la Fibra, si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la provisión del Servicio, se requerirá instalación física en el domicilio del Cliente.

La provisión del Servicio a través de ADSL supone la baja automática de todos los servicios fijos que el Cliente pudiera tener contratados con su operador anterior. Por el contrario, la provisión del Servicio a través de Fibra no supone dicha baja automática por lo que si el Cliente desea dicha baja deberá dirigirse a su anterior operador.

**2.2. Velocidad.**— En el Servicio de Banda Ancha a través de ADSL, Vodafone no puede garantizar 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 técnicamente posible del Servicio a través de ADSL contratado. Se garantiza una velocidad del veinticinco por ciento (25%) de la velocidad de sincronismo que permita la línea. En el Servicio de Banda Ancha a través de Fibra la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente o por otros medios de conexión como Wi-Fi. La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse y, en caso de que utilice otros medios como Wi-Fi, podría verse reducida por las características propias de dicho medio de conexión. En este caso, además, la velocidad podría verse limitada por factores ajenos a Vodafone como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal del Cliente, el uso en exteriores o interiores u otros factores, así como por operaciones de mantenimiento por parte de Vodafone o interrupciones del Servicio.

En <http://www.vodafone.es/c/conocenos/es/vodafone-espana/quienes-somos/legal-y-regulatorio/otra-informacion-legal>, Vodafone pone a disposición del Cliente toda la información necesaria sobre la velocidad mínima, máxima y anunciada, de subida y de bajada, así como disponible normalmente en el caso de su red fija, y de la velocidad máxima y anunciada, de subida y de bajada, en su red móvil.

**2.3. Calidad del Servicio de Banda Ancha.- Gestión de la red y acceso.**— 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 garantizar el mejor Servicio de Banda Ancha adaptado a estas situaciones. Cualquier gestión de la red se realiza asegurando la privacidad de los usuarios finas y la protección de sus datos personales.

En relación con el Servicio de Banda Ancha, Vodafone informa al Cliente de que podrá utilizar herramientas de control del volumen de datos, de la velocidad así como de todos los demás parámetros de calidad del servicio que puedan afectar al uso de contenidos, aplicaciones y servicios para garantizar el mejor Servicio posible en cada momento.

Vodafone comunicará al Cliente cualquier limitación que, en su caso, exista acerca del acceso o de la utilización de los Servicios y de las aplicaciones respecto del producto que contrate.

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.

Vodafone podrá ofrecer a sus Clientes servicios especializados que pueden afectar al funcionamiento del Servicio de Banda Ancha, en cuyo caso informará debidamente de esta posibilidad a sus Clientes.

**2.4. Incompatibilidades.**— La provisión del Servicio Fijo puede implicar incompatibilidades entre este Servicio y los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de tele-asistencia y, en general, cualquier otro servicio prestado sobre la línea telefónica tradicional, por lo que Vodafone no garantiza que, tras la instalación del mismo, tales incompatibilidades no lleguen a producirse.

**2.5. Equipos.**— Vodafone entregará al Cliente el Equipo y todos los elementos necesarios que permitan el correcto funcionamiento del Servicio. Vodafone podrá modificar las características técnicas del Equipo que facilita al Cliente, informándole de ello a través de su página web [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es) (la Web) y a través de su Servicio de Atención al Cliente.

Para la provisión del Servicio de Banda Ancha a través de Fibra, Vodafone cede al Cliente en régimen de comodato (cesión gratuita) el Equipo durante la vigencia del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, Vodafone se reserva el derecho, en cualquier momento, a cobrar al Cliente un alquiler mensual por el Equipo que verá reflejado en su factura o a vendérselo, debiendo para ello y en cualquiera de ambos casos, comunicar este hecho al Cliente con al menos un mes de antelación.

Vodafone se encargará del mantenimiento del Equipo y de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver a Vodafone el Equipo cedido en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de Vodafone en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio de Fibra. Si el Cliente no devuelve en dicho plazo el Equipo cedido, deberá abonar a Vodafone la cantidad de ciento ocho con noventa (108,90) euros.

Para la provisión del Servicio de Banda Ancha a través de ADSL el Cliente adquiere de Vodafone un router de forma total o parcialmente subvencionada.

En el caso de que Vodafone no pueda provisionar el Servicio ADSL por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución del router vendido por Vodafone con precio subvencionado en un plazo de quince (15) días desde la comunicación por parte de Vodafone al Cliente de la imposibilidad de provisión del Servicio. La devolución del router se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial del mismo. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución del router en el plazo señalado, deberá abonar a Vodafone la cantidad de noventa y nueve (99) euros, en el caso de que la subvención sea total y la cantidad que corresponda, en el caso de que sea parcial.

En caso de que Vodafone haga entrega de un router auto instalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por Vodafone.

Vodafone pone a disposición del Cliente un software de ayuda a la instalación, pero no será responsable 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 y ficheros almacenados en su sistema informático.

Vodafone, empleando los medios que considere necesarios en cada momento, reparará las averías que se produzcan en el Equipo facilitado para la provisión del Servicio de Fibra, asumiendo el coste siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del Servicio de Fibra deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de Vodafone llamando al número 22155 (607100155 desde fuera de la red Vodafone).

El Cliente será responsable del buen uso del Servicio y del Equipo, así como de la utilización de los mismos para su exclusivo uso particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de Vodafone a terceros y comprometiéndose a controlar el uso y los accesos realizados a los mismos.

### 3. La provisión del Servicio de Televisión será realizada por Vodafone Ono (Servicio Vodafone TV).

El Cliente puede contratar el Servicio Vodafone TV que podrá provisionarse con Fibra o con tecnología ADSL dependiendo de la cobertura del Cliente, lo que podrá implicar la existencia de diferencias en el Servicio, equipos y funcionalidades, según se indica en las presentes Condiciones.

El Servicio Vodafone TV con Fibra está compuesto por el paquete de canales de televisión y vídeos bajo demanda identificado en la carátula y, además, ofrece al Cliente la posibilidad de (i) grabar contenidos de los canales/paquetes de televisión contratados y que permitan esta funcionalidad, (ii) visualizar los canales/paquetes de televisión contratados en tecnología 3D, HD y 4K, en función de la oferta y siempre que el aparato de televisión del Cliente lo permita, (iii) recibir sugerencias y recomendaciones personalizadas de programación respecto de los canales/paquetes de televisión contratados en función de sus preferencias y (iv) acceder a aplicaciones desde el Equipo.

El Servicio Vodafone TV con ADSL/Fibra Indirecta incluye el paquete de canales de televisión y vídeos bajo demanda identificados en la carátula. El Cliente podrá (i) visualizar los canales de televisión contratados en tecnología HD siempre que el aparato de televisión del Cliente y la conexión de Internet lo permita y (ii) acceder a aplicaciones compatibles con el Servicio desde el Equipo descrito en las presentes Condiciones.

El Cliente reconoce y acepta que la baja o interrupción del Servicio de Banda Ancha incluido en el Contrato podrá suponer la baja o interrupción automática del Servicio Vodafone TV según la tecnología utilizada en el Servicio de Banda Ancha.

Además, el Cliente podrá contratar cualesquiera canales/paquetes de televisión disponibles y que están sujetos a sus propios términos y condiciones, identificándolos en la carátula o, posteriormente, durante la vigencia del Contrato.

Los canales/paquetes de televisión que se incluyen en la oferta comercial del Servicio Vodafone TV serán los legalmente obligatorios y los establecidos libremente por los operadores de televisión que realicen las emisiones correspondientes (Operadores de Televisión). Los Operadores de Televisión son los responsables de asegurar que los servicios audiovisuales cumplan con la legislación vigente. Vodafone no es responsable, en ningún caso, ni de los contenidos ni de los cambios de programación de los canales/paquetes de televisión incluidos en el Servicio Vodafone TV. Vodafone no será, en ningún caso, responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por productos o servicios prestados u ofertados por otras personas o entidades, o por contenidos, informaciones, comunicaciones, opiniones o manifestaciones de cualquier tipo originados o vertidos por terceros y que resulten accesibles a través del Servicio Vodafone TV.

Dentro del Servicio Vodafone TV se incluyen contenidos para adultos. El Cliente puede restringir el acceso a los mismos para controlar que ningún menor acceda a ellos, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente evitar el acceso de menores a contenidos para adultos. No obstante, Vodafone pone a disposición del Cliente herramientas de control parental en el Servicio Vodafone TV que le permiten el control de acceso a estos contenidos.

Los canales/paquetes que se ponen a disposición del Cliente son los que aparecen en la guía electrónica del Servicio Vodafone TV, pudiéndose alterar el orden y número de los mismos incorporando nuevos canales/paquetes o dando de baja otros. Estos cambios se publicarán en la guía electrónica del Servicio Vodafone TV o en cualquier otro soporte de comunicación de Vodafone establecido para ello.

El Cliente no podrá revender el Servicio Vodafone TV ni el Equipo entregado ni utilizarlos públicamente o por cuenta o en beneficio de terceros ya sea mediante cualquier tipo de contraprestación económica o gratuidad; en caso de contratación por una comunidad de propietarios no se permite su utilización particular por parte de sus miembros. El Cliente será responsable del buen uso del Servicio Vodafone TV, del Equipo y de la utilización de los mismos para su exclusivo uso personal y particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de Vodafone y comprometiéndose a controlar el acceso a los mismos. En caso contrario, Vodafone podrá desactivar el Servicio.

En particular, si el Cliente contrata el Servicio Vodafone TV (incluyendo los canales, paquetes, video bajo demanda y aplicaciones que lo compongan en cada momento) se compromete a realizar un uso del mismo en un ámbito privado y no podrá realizar ningún acto de comunicación pública, sin que se encuentre autorizado, para su uso en un establecimiento público (establecimiento o local no residencial en el que se sirven bebidas y/o comidas para ser consumidas en el mismo local, como bares, restaurantes, cafeterías, pubs, locales de apuestas, hoteles y otras residencias no permanentes, medios de transporte, etc.). En caso de que el Cliente desee realizar una comunicación pública del contenido que forma parte de la programación en el ámbito de su establecimiento público deberá contratar el servicio correspondiente que Vodafone ponga a disposición de los Clientes para uso público. En caso de incumplir este compromiso, el Cliente deberá abonar la tarifa asociada al paquete que le corresponda, en su caso, por el tiempo que haya disfrutado de la tarifa de forma incorrecta, con independencia de que Vodafone podrá desactivar el Servicio desde el momento que detecte el incumplimiento de este compromiso.

**3.1. Requisitos técnicos e instalación.-** Para la correcta provisión del Servicio Vodafone TV deben cumplirse los requisitos técnicos (aparato de televisión, acceso al Servicio de Fibra, etc) que Vodafone comunique al Cliente y que se refie en, entre otros, a la compatibilidad, los sistemas operativos, la capacidad de memoria, los navegadores instalados, la resolución de pantalla, la necesidad de disponer de una copia del sistema operativo, etc..., los cuales deberán ser verificados por el Cliente previamente a su contratación. Adicionalmente, para el Servicio Vodafone TV a través de ADSL, el Cliente deberá haber contratado con Vodafone un Servicio de Banda Ancha con una capacidad de navegación de, como mínimo, 6Mbps de bajada. Además, la velocidad y calidad del Servicio Vodafone TV dependerá del acceso a Internet contratado y del uso que el

Cliente en cada momento haga del mismo. En caso de detectarse con carácter previo a la instalación del Equipo o la activación del Servicio Vodafone TV incompatibilidades o incumplimientos de los requisitos técnicos referidos anteriormente, Vodafone podrá rechazar la solicitud y denegar la provisión del Servicio Vodafone TV en tanto no se resuelvan dichas incompatibilidades o incumplimientos. Asimismo, en caso de que dicho rechazo sea por causas imputables al Cliente, éste deberá abonar a Vodafone los gastos en los que Vodafone haya incurrido.

En el caso de que sea necesario, Vodafone llevará a cabo la instalación del Servicio Vodafone TV en el domicilio del Cliente que será realizada por un técnico que se personará en el mismo, autorizando en este caso el Cliente a Vodafone y a los técnicos que ésta designe, el acceso a su domicilio, instalaciones y equipos necesarios.

Asimismo, esta autorización se extiende al momento en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta provisión del Servicio Vodafone TV, en su caso, así como al momento de la retirada del Equipo.

Vodafone no suministra el aparato de televisión.

**3.2. Equipo.-** Para la provisión del Servicio Vodafone TV, Vodafone entrega al Cliente el Equipo (compuesto de un decodificador y un mando a distancia) en régimen de comodato (cesión gratuita). Sin perjuicio de lo anterior, Vodafone se reserva el derecho, en cualquier momento, a cobrar al Cliente un alquiler mensual del Equipo que se verá reflejado en su factura o a vendérselos, debiendo para ello, en cualquiera de ambos casos, comunicar este hecho al Cliente con al menos un (1) mes de antelación.

El Cliente es responsable de la buena utilización y custodia del Equipo, comprometiéndose a no dañarlo, extraviarlo, cederlo, manipularlo ni efectuar modificaciones técnicas sobre el mismo. En particular, el Cliente no deberá, bajo ningún concepto, abrir o acceder a los dispositivos internos del Equipo ni, en ningún caso, manipularlos o sustituirlos para su uso fraudulento.

Vodafone se encargará del mantenimiento del Equipo así como de su sustitución en caso de avería siempre y cuando el Cliente no la hubiera manipulado indebidamente ni efectuado modificaciones técnicas en el mismo, ya sea dolosa o negligentemente.

La sustitución del Equipo en caso de avería no supondrá la pérdida del contenido almacenado.

El Cliente se obliga a devolver el Equipo a Vodafone en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio Vodafone TV o previa solicitud de Vodafone en cualquier momento.

Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, o bien lo devuelve deteriorado o manipulado, el Cliente deberá abonar a Vodafone la cantidad de ciento ochenta (180) euros en concepto de indemnización por el incumplimiento de lo anterior.

**3.3. Grabaciones.-** A través del Equipo facilitado para el Servicio Vodafone TV a través de Fibra, el Cliente podrá grabar aquellos contenidos habilitados para ello. Vodafone se reserva el derecho de modificar los contenidos que permitan usar este servicio de grabación.

Debido a las características del sistema de grabación, las grabaciones no se almacenarán en el Equipo sino que serán procesadas y almacenadas en un servidor remoto gestionado por Vodafone. Esto permitirá al Cliente acceder a las grabaciones desde cualquier Equipo instalado en su domicilio, y disponer de más espacio de almacenamiento según la tarifa contratada. Las grabaciones expirarán en el plazo que se indica en el sistema de grabación, dejando de estar accesibles para el Cliente a partir de ese momento. Si el Cliente reduce la tarifa del paquete contratado disminuirá consecuentemente la capacidad de almacenamiento y podrá perder parte del contenido grabado. Vodafone no se responsabiliza de la conservación de los contenidos almacenados en el servidor remoto.

Los Equipos facilitados en el caso de contratación del Servicio Vodafone TV a través de ADSL/Fibra Indirecta no disponen de la funcionalidad de grabación.

**3.4. Servicio TV Online.-** Este Servicio, que se provee al Cliente de forma complementaria al Servicio Vodafone TV, comprende la puesta a disposición del Cliente, desde cualquiera de los dispositivos móviles autorizados conectados a Internet y desde cualquier ubicación física (siempre que exista cobertura) del conjunto de servicios audiovisuales disponibles. Vodafone no es responsable ni de los contenidos ni de los cambios de programación de los canales de televisión incluidos en el Servicio TV Online.

Para la provisión del Servicio TV Online es necesario que los dispositivos a través de los que se accede sean compatibles con el mismo y cumplan con los requisitos técnicos descritos en la Web o comunicados por Vodafone en cada momento, así como que estén conectados a Internet.

Los canales de televisión que se incluyen en el Servicio TV Online son los que aparecen en la guía electrónica accesible directamente en el dispositivo conectado a Internet, o cualquier otro soporte de comunicación de Vodafone establecido para ello, donde además el Cliente podrá conocer cualquier cambio realizado por Vodafone sobre dichos canales.

Debido a las características técnicas del Servicio TV Online, vinculado a un servicio de Banda Ancha independiente del Servicio Vodafone TV, Vodafone no garantiza la calidad del mismo ya que dependerá de la velocidad de acceso disponible en cada momento, según la cobertura e intensidad de la señal en la ubicación física en que se encuentre el Cliente.

La baja del Servicio Vodafone TV por cualquier causa supondrá la baja automática del Servicio TV Online, salvo que el Cliente lo contrate de forma independiente.

**3.5. Aplicaciones.-** La provisión del Servicio Vodafone TV a través de Fibra, puede incluir la puesta a disposición del Cliente de distintas aplicaciones de terceros relacionadas con la reproducción de contenidos (por ejemplo fotos, videos, música, etc...) o la automatización de acciones (por ejemplo Internet of Things) las cuales aparecen en el menú de aplicaciones. Vodafone se reserva el derecho de añadir,

sustituir o eliminar aplicaciones, en cualquier momento, informando de ello al Cliente a través de los mecanismos adecuados. Vodafone no será responsable de cualquier perjuicio que pudiera ocasionarse al Cliente derivado del uso de las aplicaciones, siendo ésta responsabilidad exclusiva del tercero titular de las mismas.

**3.6. Servicio Últimos 7 Días.** Este Servicio permite al Cliente disfrutar de la programación de los últimos siete (7) días de los canales/paquetes de televisión que Vodafone determine en cada momento. El Cliente podrá consultar cuáles son estos canales de televisión en la guía electrónica de programas del Servicio Vodafone TV. Este Servicio se provee de forma complementaria y gratuita al Servicio Vodafone TV a través de Fibra, a aquellos Clientes que hubieran contratado las tarifas que lo incluyan.

El Cliente autoriza que se graben los contenidos habilitados para ello a través del Servicio Últimos 7 Días y, además, exige a Vodafone de cualquier tipo de responsabilidad si cualquier contenido/paquete grabado no estuviera disponible.

#### 4. Inicio de los Servicios.

La activación del Servicio Móvil se llevará a cabo dentro de los quince (15) días y la del Servicio Fijo y/o de Televisión dentro de los noventa (90) días siguientes a la firma de las presentes Condiciones, respectivamente. Si por decisión del Cliente no se llegara a la activación del Servicio Fijo, Vodafone Servicios estará facultada para cargar en la cuenta del Cliente, facilitada en la carátula, un importe de hasta noventa (90) euros en concepto de indemnización por los gastos de gestión incurridos por Vodafone hasta ese momento. Si por decisión de Vodafone no se llegara a la activación del Servicio Fijo y/o Televisión dentro del plazo de noventa (90) días desde la firma de las presentes Condiciones, Vodafone Servicios indemnizará al Cliente por importe de hasta noventa (90) euros como compensación por los daños y perjuicios que hubiera ocasionado esta decisión al Cliente.

Por la instalación del Servicio de Fibra Vodafone incurre en un coste de 150€. Dicho coste sólo será repercutido en la factura del cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de Fibra dentro de los tres primeros meses desde la fecha de instalación (o plazo superior según la promoción indicada en la ficha de tarifa). Transcurrido el periodo anterior, si continúa activo el Servicio de Fibra, Vodafone renuncia al cobro de los 150€ por el coste de instalación.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la provisión del Servicio Fijo y/o de Televisión por parte de Vodafone u otros supuestos no imputables a ésta, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

#### 5. Derechos del Cliente.

**5.1.** El Cliente cuenta con un servicio de atención e información a través de la Web, de la aplicación móvil Mi Vodafone, en los puntos de venta o agentes autorizados, en el Servicio de Atención al Cliente 22123, en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones y/o a través de correo electrónico soporte@vodafone.es.

Adicionalmente, a través de la Web y del Servicio de Atención al Cliente 22123, el Cliente podrá consultar gratuitamente las zonas de cobertura de los Servicios así como las tarifas vigentes.

Cuando el Cliente presente una reclamación, queja o realice cualquier gestión con incidencia contractual se le comunicará el número de referencia asignado a la misma.

Si la atención de la reclamación, queja o gestión con incidencia contractual se ha realizado por teléfono, el Cliente tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

**5.2. Recibir una factura.** El Cliente acepta que Vodafone Servicios emita una factura mensual en la que se incluirá (i) de manera anticipada, la cuota fija del Servicio contratado y, en su caso, (ii) los consumos no incluidos en la cuota fija en los que el Cliente haya incurrido en el mes anterior. La regularización en el importe de la cuota fija por cambio de tarifa se llevará a cabo en la factura correspondiente al mes siguiente al que se produzca el cambio. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, Vodafone

Servicios podrá hacerlo en los siguientes periodos. Vodafone Servicios podrá adelantar el vencimiento de la factura cuando: (i) el Cliente exceda los límites de crédito pactados, (ii) se produzca la suspensión del Servicio, (iii) el Cliente incumpla el Contrato o (iv) en casos de fraude o riesgo de impago.

Asimismo, el Cliente podrá seleccionar en la carátula el medio por el que recibirá su factura (formato papel o electrónico). En el caso de no seleccionar ninguna opción, el Cliente acepta recibir la factura en formato electrónico mediante acceso online.

El Cliente podrá solicitar la modificación del medio por el que recibirá su factura en cualquier momento debiendo comunicárselo a Vodafone. La recepción de la factura en papel no conllevará coste para el Cliente.

#### 5.3. Indemnizaciones.

##### 5.3.1. Indemnizaciones en caso de interrupciones del Servicio Móvil.

(i) Si se interrumpe temporalmente el Servicio Telefónico Móvil, la indemnización 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.

Pese a lo anterior, si la interrupción se debe a causa de fuerza mayor, el Cliente no tendrá derecho a las indemnizaciones anteriores, sino que tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

(ii) Si se interrumpe temporalmente el Servicio de Internet Móvil, el Cliente tendrá derecho a 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 Internet Móvil, se entenderá que corresponde a este servicio el 50% de la cuota total. Vodafone Servicios abonará esta indemnización 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) a veintidós (22) horas.

(iii) Además de las indemnizaciones anteriores, si el Servicio Telefónico Móvil y/o el Servicio de Internet Móvil se interrumpen cada uno de ellos de manera independiente más de siete (7) horas durante un ciclo de facturación y el Cliente lo comunica al Servicio de Atención al Cliente en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, Vodafone Servicios indemnizará al Cliente en la misma cantidad y forma que la indemnización por interrupción temporal del Servicio que corresponda. 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.

##### 5.3.2. Indemnizaciones en caso de interrupciones del Servicio Fijo.

(i) Si se interrumpe temporalmente el Servicio Fijo (Servicio Telefónico Fijo y/o el Servicio de Internet Fijo), la indemnización será la misma que la establecida en el apartado 5.3.1 anterior para el caso de interrupciones temporales del Servicio Móvil.

(ii) Además de las indemnizaciones previstas anteriormente, Vodafone se compromete a ofrecer un nivel de calidad en el Servicio Fijo (Servicio Telefónico Fijo y/o el Servicio de Internet Fijo) respecto al tiempo máximo de interrupción del mismo (tanto a través de ADSL, como de Fibra) 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 del cómputo será el primero de estos dos: (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 el presente apartado en un periodo 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 el apartado anterior y se abonará en la siguiente factura.

Asimismo, Vodafone se compromete a ofrecer un plazo máximo de noventa (90) días naturales para el tiempo de suministro de la conexión inicial. A estos efectos, el tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación Cliente-operador, por la que se acepta la solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija del Cliente por parte del operador, hasta el momento en que el Cliente tenga disponible el servicio. En caso de incumplimiento de este plazo máximo, Vodafone Servicios indemnizará al Cliente con un importe de noventa (90) euros, previa solicitud telefónica por parte del Cliente a través del Servicio de Atención al Cliente abonándose mediante compensación en las siguientes facturas.

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

##### 5.3.3. Exclusiones.

No proceden las indemnizaciones de los apartados 5.3.1 y 5.3.2. anteriores si la interrupción temporal está motivada por (i) incumplimiento grave del Contrato por el Cliente, (ii) daños producidos en la red debido a la conexión de equipos terminales por el Cliente cuya conformidad no haya sido evaluada o (iii) por interrupción del Servicio para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

Las indemnizaciones se abonarán automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado.

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

**5.4. Reclamaciones.** Si el Cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo de un (1) mes desde que conozca el hecho que la motiva, por escrito al domicilio social de Vodafone, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente 22123 o por correo electrónico a 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 la Web. 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 para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD) por escrito, a través del teléfono de consulta: 901336699 o la página web: <http://www.usuariostelego.es>, en los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

**5.5. Acceso al Servicio de Roaming en el Servicio Móvil.**— Si el Cliente se encuentra fuera del territorio nacional, Vodafone le proveerá el Servicio Móvil a través de roaming, salvo que indique lo contrario marcando la casilla correspondiente en la carátula.

El tráfico razonable y no abusivo en roaming desde un país de la Unión Europea, Albania, Islandia, Liechtenstein, Turquía, Noruega, Suiza y Estados Unidos con destino cualquiera de esos países, se computará en el tráfico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada. Se considerará uso abusivo en roaming: a) la inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente, pudiendo Vodafone solicitar documentación justificativa de dichos vínculos; b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming; c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM por parte del Cliente; d) cuando se observe que, en un periodo mínimo de cuatro (4) meses, el consumo y/o estancia por parte del Cliente/líneas en los países mencionados sea mayor que el consumo y/o estancia realizados en España.

Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a Vodafone en casos de fraude y/o uso ilícito del Servicio o contrario a las normas de uso razonable.

Para el tráfico de roaming que se realice en el resto de países del mundo o en coberturas no terrestres se aplicará la tarifa correspondiente. Para más info en [www.vodafone.es/roaming](http://www.vodafone.es/roaming).

Si el Cliente desea reclamar en relación a esta política procederá de acuerdo con lo indicado en la cláusula 5.4, sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente de acuerdo con la normativa vigente.

**5.6. Acceso a los Servicios de Emergencia.**— Vodafone facilita al Cliente este Servicio así como información sobre la ubicación de la persona llamante 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 dichos Servicios. Este Servicio será gratuito para llamadas al 112 y a otros números que determine la normativa vigente.

**5.7. Garantía de terminal y servicio posventa.**— Los terminales adquiridos y asociados a estas Condiciones tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación. Vodafone ofrece al Cliente un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica Oficial reconocido por el fabricante.

**5.8. Solicitar la desconexión de determinados Servicios.**— El Cliente podrá solicitar la desconexión de las llamadas de tarifas superiores, Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales por escrito dirigido al domicilio social de Vodafone o mediante llamada telefónica al 22123. 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.

**5.9. Protección de datos de carácter personal.**— 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 recibe como consecuencia de la provisión del Servicio o Servicios se incorporarán a un fichero o titularidad de Vodafone España, Vodafone Ono y/o Vodafone Servicios (conjuntamente, Vodafone) según corresponda y serán tratados con la finalidad de desarrollar la relación contractual entre las partes.

El Cliente consiente, salvo que manifieste lo contrario marcando las casillas habilitadas en la carátula, que Vodafone:

- (i) trate todos sus datos de tráfico y facturación generados por el uso del Servicio,
- (ii) acceda y trate sus datos de navegación derivados del uso del Servicio (p.e. nº de sesiones, volumen KBs, frecuencias de uso o fecha), y
- (iii) ceda sus datos personales a empresas del Grupo Vodafone indicadas en la Web, todo ello con la finalidad de llevar a cabo acciones comerciales generales o adaptadas a su perfil, de los Servicios provistos por Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone indicadas en la Web o por terceros que intervengan en la provisión de dichos servicios, durante o con posterioridad a la vigencia del Contrato, mediante cualquier medio de comunicación (teléfono, e-mail, SMS, MMS...).

Además, el Cliente consiente expresamente, mediante el marcado de las casillas habilitadas en la carátula, que Vodafone:

- (i) acceda y trate sus datos de localización generados a través de su terminal móvil (p.e. identificador de celda o GPS)
- (ii) ceda sus datos de navegación y localización de forma anonimizada y agregada a terceras partes pertenecientes a sectores de actividad tales como finanzas o ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, ONG's, Administraciones Públicas y telecomunicaciones, con las que Vodafone tenga acuerdos de colaboración (en ningún caso tendrán acceso a los datos en claro ni individualizados), todo ello con la finalidad de llevar a cabo acciones comerciales generales o adaptadas a su perfil, de los Servicios provistos por Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone indicadas en la Web o por terceros que intervengan en la provisión de dichos Servicios, durante o con posterioridad a la vigencia del Contrato, mediante cualquier medio de comunicación (teléfono, e-mail, SMS, MMS...).

El Cliente podrá revocar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados.

Adicionalmente, Vodafone informa al Cliente de que (i) 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 proveerle los Servicios de valor añadido que el Cliente solicite 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 y (ii) podrá instalar y actualizar en su terminal aquellas aplicaciones correspondientes a Servicios provistos por Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone indicadas en la Web o por terceros que intervengan en la provisión de dichos Servicios con el fin de facilitar su mejor uso, así como mejorar la satisfacción del Cliente y proveerle del mejor Servicio posible.

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 por las autoridades competentes a tal efecto.

El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndose por escrito a Vodafone con la referencia "Protección de Datos", a la dirección de Vodafone incluida en las presentes Condiciones.

**5.10. Aparecer en las 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.

## 6. Obligaciones del Cliente.

**6.1. Pago.**— 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 de veinte (20) euros por retraso más un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo como la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Para el cobro de las cantidades adeudadas, Vodafone Servicios podrá ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas en estas Condiciones. Si por cualquier reclamación, Vodafone Servicios debiera reintegrar al Cliente cualquier cantidad, éste tendrá derecho a recibir, asimismo, el interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%). El interés fijado en ambos supuestos se aplicará con un mes de carencia a contar desde el hecho que provoque su devengo.

Vodafone Servicios podrá adelantar el cobro de las cantidades devengadas cuando: (i) el Cliente exceda los límites de crédito pactados (ii) se produzca la suspensión del Servicio, (iii) el Cliente incumpla las presentes Condiciones o (iv) en casos de fraude o riesgo de impago.

**6.2. Uso lícito del Servicio.**— El Cliente se compromete a (i) hacer un uso lícito del Servicio no perjudicando derechos de Vodafone o terceros, (ii) no obtener un beneficio económico por la utilización del Servicio distinto del derivado de estas Condiciones, ni

utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender el Servicio provisto 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. 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.

Se prohíbe el uso del Servicio de forma contraria a la buena fe y, en particular, a modo enunciativo no limitativo:

- (i) La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros.
- (ii) La publicación o transmisión de cualquier contenido que, a juicio de Vodafone, resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo, difamatorio o contrario, en cualquier otra medida, a la dignidad de los derechos de las personas.
- (iii) Los cracks, números de series de programas o cualquier otro contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceros.
- (iv) La recogida y/o utilización de datos personales de otras personas sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la LOPD.
- (v) La utilización de los Servicios con fines de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas así como el envío de grandes volúmenes de mensajes con el fin de bloquear servidores ajenos.
- (vi) La utilización del Servicio Vodafone TV contratado a nivel particular para un fin empresarial.



Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones, el Cliente no podrá utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing (teleconcertación, prospección telefónica y televenda), cibercafés, 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 informa al Cliente de que tratará los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la provisión del Servicio con el fin de investigar y prevenir el fraude.

**6.3. Otorgar garantías.**— Recibida la solicitud de alta y en cualquier momento de la vigencia del Contrato, Vodafone Servicios podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo:

(i) 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.

(ii) Solicitar al Cliente un adelanto en función de su consumo anterior.

(iii) Asignar al Cliente un límite de crédito.

(iv) 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:

(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 a Vodafone Servicios, o

(iii) la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.

En caso de constitución de un depósito, éste será devuelto por Vodafone Servicios cuando quede acreditado que, en un (1) año, no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas al Cliente. La devolución se realizará dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en la que se acredite lo anterior. En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto se 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 Servicios podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente. Vodafone Servicios 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. Asimismo, Vodafone podrá incorporar los datos recabados en el Contrato al fichero o Sistema Hunter, cuyo responsable es la Asociación Española de Empresas Contra el Fraude (AEECF), que serán comparados con otros datos que figu en en el mismo para la prevención del fraude en solicitudes de contratación, para detectar información potencialmente fraudulenta antes de aprobar el Servicio. Si se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, la solicitud del Cliente se analizará con más detalle y dichos datos serán incluidos en el fichero o pudiendo ser consultados para los fines antes mencionados por las entidades adheridas al Sistema Hunter, pertenecientes a los siguientes sectores: financie o, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado. La lista de entidades adheridas está accesible en: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org). El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos ante el responsable del fichero, dirigiéndose por escrito y con copia de su DNI a: Apartado de Correos 2054, 28002 Madrid.

**6.4. Custodia de claves.**— El Cliente es responsable de la custodia, uso diligente y mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado de comunicaciones, que sean facilitados por Vodafone en relación con el Servicio. Asimismo, Vodafone le informa de que su Web constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones.

## 7. Suspensión temporal o definitiva del Servicio.

**7.1. Retraso en el pago.**— El retraso en el pago, total o parcial, por parte del Cliente de las cantidades debidas por los Servicios contratados podrá dar lugar a la restricción de las llamadas salientes y/o a la suspensión de la provisión de esos Servicios desde que Vodafone tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso a través de SMS con cuarenta y ocho (48) horas de antelación, a excepción del Servicio Fijo cuya suspensión se llevará a cabo cuando el retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente del mismo sea superior a un (1) mes desde la presentación de la factura correspondiente, previo aviso de quince (15) días.

El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional y acceso a Internet sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios.

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 Servicios la cantidad de diez euros con ochenta y nueve céntimos de euro (10,89.-€) por el restablecimiento del Servicio.

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 por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la SESIAD, 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.

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 el apartado 6.3. 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.

**7.2. Suspensión del Servicio por parte del Cliente.**— 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.

## 8. Cambio de titular.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo titular, declaran que todos los datos aportados en el presente documento son correctos, y que aceptan estas Condiciones. 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 cumplimentada la documentación necesaria, y se hayan cumplido todos los requisitos exigidos por Vodafone para la activación de un Cliente. El cambio de titularidad podrá conllevar un coste para el Cliente del que Vodafone le informará antes de llevarlo a cabo.

El cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

## 9. Cesión del Contrato.

Ninguna de las partes podrá ceder el 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 indicadas en la Web.

## 10. 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, factura 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, Vodafone procederá a la publicación del cambio en la Web. El Cliente podrá resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna 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 entenderá que está de acuerdo con el mismo. El Cliente debe notificar a Vodafone cualquier cambio en sus datos, en particular, el domicilio y

número de cuenta bancaria. En el caso del Servicio Fijo y el Servicio de Televisión, los cambios de domicilio podrán suponer la baja del Servicio.

## 11. Resolución del Contrato.

El Contrato tendrá la consideración de indefinido y podrá resolverse por las causas generales de resolución de los contratos así como por lo siguiente:

(i) El Cliente puede resolver el Contrato en cualquier momento comunicándolo a Vodafone con un preaviso de dos (2) días hábiles, acreditando su identidad, a través del teléfono de atención al cliente 22123, en cualquiera de las tiendas, por correo en el domicilio social de Vodafone o a través de la Web.

(ii) Vodafone podrá resolver el Contrato por (a) la extinción de la habilitación de Vodafone para proveer el Servicio, (b) el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones 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 a 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 de uso correcto comúnmente aceptadas.

En ningún caso la resolución del Contrato eximirá al Cliente de sus obligaciones de pago frente a Vodafone Servicios por la utilización del Servicio o por cualquier otro concepto, como los derivados de compromisos con Vodafone.

En el caso de que el Cliente resolviera parcialmente el Contrato, se mantendrán los Servicios que continúen dados de alta, produciéndose la correspondiente adaptación de la tarifa.

## 12. Compromisos con Vodafone asumidos por el Cliente.

**12.1. Compromiso en paquete:** En caso de subvención de los gastos de gestión

de instalación del Servicio de Banda Ancha, el Cliente debe mantener contratado al menos uno de los Servicios que componen el paquete, durante el plazo detallado en la carátula desde la fecha de la activación. Si el Cliente incumple esta obligación deberá abonar a Vodafone Servicios la cantidad que corresponda en función del tiempo que reste para cumplir el compromiso adquirido, hasta el máximo que se detalla en la carátula y ello como indemnización por el hecho de no responder conforme a lo pactado y por el beneficio recibido (impuestos indirectos no incluidos, aplicables cuando corresponda legalmente).

**12.2. Compromiso en tarifa:** En caso de compra de terminal subvencionado, el Cliente debe mantener el precio de la tarifa contratada u otro superior, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula, desde la fecha de firma del Contrato. Si el Cliente incumple esta obligación deberá abonar a Vodafone Servicios la cantidad que corresponda en función del compromiso adquirido y el tiempo que reste para cumplirlo, hasta el máximo que se detalla en la carátula y ello como indemnización por el hecho de no responder conforme a lo pactado y a la subvención recibida (impuestos indirectos no incluidos, aplicables cuando proceda legalmente).

**12.3. Compromiso en Televisión:** En caso de subvención de los gastos de gestión e instalación del Servicio Vodafone TV, el Cliente deberá mantenerlo contratado así como uno de los paquetes de canales que Vodafone comercialice durante el plazo detallado en la carátula desde la fecha de la activación. Si el Cliente incumple esta obligación deberá pagar la cantidad que corresponda en función del compromiso adquirido y el tiempo que reste para cumplirlo, hasta el máximo que se detalla en la carátula y ello como indemnización por el hecho de no responder conforme a lo pactado y del beneficio recibido (impuestos indirectos no incluidos, aplicables cuando corresponda legalmente).

En el caso de que el Cliente contratara más de un Servicio Vodafone TV, el Cliente adquirirá un compromiso por cada uno de los Servicios Vodafone TV contratados.

Si el Cliente se beneficia de la aplicación de descuentos en el precio de alguno de los canales a la carta contratados, deberá permanecer dado de alta en dichos canales por el tiempo que conste en la carátula. En caso de cancelación anticipada del canal, el Cliente abonará el importe señalado en la carátula.

**12.4. Compromiso por descuento en tarifa.** En el caso de que el Cliente acceda a un descuento sobre su tarifa, indicándose éste y su duración en la carátula, el Cliente asumirá el compromiso de seguir dado de alta en Vodafone y mantener el precio de la tarifa contratada u otra superior durante el plazo detallado en la carátula. En caso de incumplimiento del Cliente de este compromiso, el Cliente deberá satisfacer a Vodafone Servicios, como máximo, la cantidad detallada en la carátula en concepto de indemnización por el hecho de no responder conforme a lo pactado y teniendo en cuenta los descuentos aplicados.

### 13. Portabilidad.

Si el Cliente desea mantener numeración fija o móvil de la que ya sea titular, solicitará la portabilidad de la misma a Vodafone mediante la cumplimentación del apartado "portabilidad" correspondiente de la carátula.

#### 13.1. Para las solicitudes de portabilidad fija

Al firmar la solicitud de portabilidad, el Cliente solicita causar baja en el operador que hasta el momento le provee el Servicio y solicita conservar su numeración condicionada a la correspondiente alta en Vodafone.

El Cliente podrá indicar en una casilla al efecto el momento deseado para portarse, aceptándose como máximo una diferencia de treinta (30) días naturales entre la fecha en la que se ha hecho la solicitud y la fecha deseada por el Cliente para portarse.

En caso de dejar en blanco la citada casilla, el plazo máximo para la tramitación de la solicitud será en general de un (1) día hábil desde la fecha de solicitud entregada por el Cliente, excepto en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico asociado a la numeración, en cuyo caso, el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al de provisión del acceso, o se requiera de un (1) día adicional para la validación de la identidad del Cliente en caso de que la numeración provenga de un revendedor.

Vodafone podrá cancelar la solicitud de portabilidad del Cliente, a petición de éste, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del Cliente hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad. Tanto la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, como la hora límite para su cancelación deberán ser comunicadas por Vodafone al Cliente.

El Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la provisión 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 tres (3) horas desde el inicio de la ventana de cambio de portabilidad.

El Cliente podrá cancelar su solicitud de portabilidad fija por cualquiera de los medios que Vodafone pone a su disposición para contratar productos que permiten incluir solicitudes de portabilidad fija.

En particular el canal telefónico estará disponible de nueve (9) a veinte (20) horas y el Cliente podrá acceder a él mediante el número 900878575 (Vodafone España)

o 900844080 (Vodafone Ono) y mediante la Web. En las tiendas podrá realizar la cancelación dentro del horario comercial de las mismas. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarlo: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF.

En el momento del trámite de portabilidad en que se conozca la hora en que se realizará el cambio de operador, Vodafone informará al Cliente de hasta qué hora límite es posible cancelar su portabilidad. El Cliente podrá cancelar en cualquier momento desde la contratación hasta la citada hora límite.

Si el Cliente decide cancelar, el acto de la cancelación no tendrá coste alguno, sin perjuicio de que el Cliente deba devolver el Equipo suministrado y hacerse cargo de los costes de recuperación, de equipamientos e instalaciones no recuperables y hacer frente a los compromisos de permanencia de aquellos Servicios contratados dentro del paquete y que vengán siendo prestados con antelación al ejercicio de la portabilidad. Estos costes son específicos del producto contratado y del momento de tramitación del mismo, y la información al respecto se facilitará al Cliente en el momento de solicitud de la cancelación. El Cliente podrá solicitar información adicional llamando a 607123000.

#### 13.2. Para solicitudes de portabilidad móvil

La entrega de la solicitud de portabilidad, firmada o aceptada por el Cliente (prepagado o contrato), 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 asume lo siguiente:

(i) El Cliente solicita el alta del Servicio en el operador al que entrega la solicitud y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el Servicio, conservando su numeración telefónica móvil.

(ii) El Cliente acepta la posible interrupción del Servicio, en algún momento, dentro del periodo entre las dos (2) y las seis (6) horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.

(iii) Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un (1) día hábil desde la entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente 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 siguientes circunstancias:

(a) en el caso de abonados postpago, falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/ asaporte y nacionalidad/CI/;

(b) en el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICCID o Número(s) de serie de la(s) SIM;

(c) causa justificada de fuerza mayor;

(d) comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida;

(e) numeración inactiva;

(iv) Vodafone deberá informar al Cliente de que su solicitud ha sido denegada, indicándole la causa de la denegación. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a Vodafone información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento, el Cliente 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.

#### 13.3. Para ambos tipos de solicitudes

El Cliente podrá solicitar la cancelación de cualquier solicitud de portabilidad por los mismos medios disponibles para contratar.

En caso de reclamación, el Cliente deberá seguir lo indicado en el apartado 5.4. de las presentes Condiciones.

El Cliente 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 personales por parte del operador con quien tiene contratados sus servicios hacia el operador 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 o a Vodafone Ono (según corresponda), 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.