

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

### 1. OBJETO

1.1 E-Plus Móviles, S.L. (en adelante "simyo"), con domicilio social en C/ Goya 47, 5º Planta 28001 Madrid, prestará al Cliente el servicio telefónico móvil disponible al público en la modalidad de contrato y prepago ("el Servicio").

1.2 El Servicio se presta al Cliente en su condición de destinatario o usuario final del mismo, quedando estrictamente prohibida la reventa o comercialización del Servicio, así como la cesión del presente Contrato.

1.3 El Servicio está sólo disponible para personas físicas mayores de 18 años.

### 2. CARACTERÍSTICAS Y PLAZO DE CONEXIÓN INICIAL DEL SERVICIO

2.1 El Servicio consistirá en la posibilidad, a través de un terminal telefónico, de realizar y recibir llamadas telefónicas, enviar y recibir mensajes (SMS y MMS), transmitir datos, disfrutar de una serie de facilidades suplementarias, incluida, en su caso, la gestión de localización, así como acceder a servicios de contenidos y de valor añadido prestados directamente por simyo o por terceros, conforme a la modalidad contratada por el Cliente, disponible en simyo.es, y a lo establecido en el presente Contrato.

2.2. Se entregará al Cliente unas instrucciones de utilización del Servicio, así como una tarjeta SIM y unos códigos de seguridad secretos asociados a la misma que el Cliente deberá introducir en su terminal telefónico para utilizar el Servicio. La tarjeta SIM seguirá siendo propiedad de simyo. simyo podrá sustituir o modificar la tarjeta SIM por motivos técnicos u operativos o con el fin de mejorar la prestación del Servicio, en cuyo caso, el Cliente deberá entregar la tarjeta SIM a simyo a requerimiento de ésta. simyo se reserva el derecho a limitar el número máximo de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio a favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada tarifa. La tarjeta SIM no podrá utilizarse fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa y previa de simyo. Salvo prueba en contrario, todas las comunicaciones efectuadas a través de la tarjeta SIM serán consideradas como efectuadas por el Cliente o por un tercero con el consentimiento de éste, salvo que el Cliente cumpla con lo estipulado en el artículo 2.3.

2.3. En caso de sustracción o pérdida del terminal telefónico del Cliente en que se encuentre insertada la tarjeta SIM o sus códigos de seguridad asociados o cuando el Cliente tenga constancia o indicios de un uso no autorizado de los mismos, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente a simyo mediante una llamada al Servicio de Atención al Cliente al 121 desde un número simyo, al 902222010 desde otro número, al (+34) 644100121 desde el extranjero o desde el sitio web simyo.es y podrá solicitar el bloqueo de su cuenta y la desactivación temporal del Servicio. simyo procederá a la desactivación del Servicio en el plazo más breve posible. simyo facilitará al Cliente, a solicitud de éste, una nueva tarjeta SIM y/o unos nuevos códigos de seguridad, corriendo por cuenta del Cliente los gastos derivados de dicha reposición.

2.4 En caso de tarjeta prepago, el Servicio estará disponible una vez que el Cliente haya acreditado su identidad mediante la presentación de un documento acreditativo de la personalidad y haya recibido o adquirido la tarjeta SIM. Para la opción contrato la activación técnica del Servicio tendrá lugar en un plazo máximo de 15 días desde la formalización del Contrato.

### 3. DERECHO DE DESCONEXIÓN

3.1. El Cliente podrá solicitar a simyo la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de simyo a la dirección Avda. de Burgos, 8º A 5ª planta, 28036 Madrid o al teléfono 121 desde un número simyo, al 902222010 desde otro número o al (+34) 644100121 desde el extranjero o enviando un e-mail desde la dirección de correo electrónico proporcionada en el proceso de contratación a soporte@simyo.es, comunicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. simyo procederá a la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la notificación del Cliente. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de simyo.

### 4. PRECIOS, FACTURACIÓN Y PAGO

Opción Contrato:

4.1. El Cliente deberá abonar los precios correspondientes al Servicio prestado conforme a las tarifas o demás condiciones particulares, ofertas o promociones en vigor en el momento de utilización del Servicio facilitadas al Cliente en el momento de suscripción del Contrato y de acuerdo con la modalidad contratada, las cuales estarán disponibles a través del Servicio de Atención al Cliente al 121 desde un número simyo, al 902222010 desde otro número, al (+34) 644100121 desde el extranjero o desde el sitio web simyo.es. simyo emitirá la factura en soporte electrónico, que tendrá la misma validez legal que las facturas en soporte papel, sin perjuicio de la facturación alternativa que simyo enviará al Cliente a la última dirección postal que éste haya indicado. El Cliente podrá acceder a la información actualizada sobre los precios aplicables en cualquier momento durante la vigencia del Contrato a través de los medios referidos en este párrafo.

4.2 En cada ciclo de facturación el Cliente podrá efectuar un cambio de tarifa sin coste alguno; los cambios sucesivos devengarán al Cliente, en su caso, un cargo que le será comunicado oportunamente.

4.3 En caso de otorgarse al Cliente descuentos en la factura o de aplicársele tarifas que comporten franjas temporales u horarias sin coste para el Cliente, tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, como (como ejemplo no limitativo, prácticas de Sim-boxing) reservándose simyo, en tal caso, bien la posibilidad de resolver el Contrato, bien facturar al Cliente el tráfico efectivamente cursado y/o sin aplicación de tales limitaciones o descuentos.

4.4 simyo, o un tercero a requerimiento de simyo, facturará al Cliente con periodicidad mensual por el Servicio prestado, de acuerdo con los conceptos incluidos en la cláusula 2.1.

4.5. Las facturas reflejarán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios prestados, desglosando las cantidades que se deban abonar, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables y en ellas figurará la fecha de vencimiento de las mismas. El Cliente tendrá derecho a obtener facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a recibir facturas no desglosadas, cuando así lo solicite a simyo.

4.6. simyo podrá adelantar la facturación y cobro de las cantidades devengadas en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el Cliente supere el límite de crédito establecido;
- b) En caso de suspensión o interrupción del Servicio o de resolución contractual;
- c) Si el Cliente incumple las obligaciones del presente Contrato;
- d) En casos de fraude o riesgo de impago.

4.7. Los pagos se harán efectivos, por defecto, mediante domiciliación bancaria, salvo que el Cliente notifique por escrito a simyo su deseo de utilizar un medio de pago distinto de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

4.8. Los importes no abonados en la fecha de su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos (2) puntos.

4.9 simyo se reserva el derecho, en caso de establecer tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o por volumen de tráfico telefónico, la posibilidad de aplicar a las mismas un incremento equivalente al aumento que experimente anualmente el Índice de Precios al Consumo (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística o u organismo oficial que lo sustituya.

4.10 El Cliente deberá abonar a simyo los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de operadores extranjeros, no tarificados en la Red de simyo y repercutidas por ésta al Cliente en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming), facilitadas al Cliente, y cuya información está disponible a través del Servicio de Atención al Cliente y en simyo.es. No se facilitará el detalle del origen de llamadas recibidas en roaming. La facturación por estos conceptos se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a simyo el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.

Opción Prepago:

4.11 El Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización del Servicio (la "Cuenta"). Para conocer el saldo disponible en su Cuenta, el Cliente podrá llamar gratuitamente al 111, 121 desde un número simyo, al 902222010 desde otro número o llamando al (+34) 644100121 desde el extranjero, marcando \*111# o a través del área de usuario en simyo.es.

4.12 Para la realización de llamadas, el envío de mensajes o cualquier otro uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o de datos por iniciativa del Cliente, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para cursar el tráfico solicitado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 ni, salvo los casos previstos en el artículo 7, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.

4.13 El Cliente podrá recargar saldo en su Cuenta en los puntos de venta autorizados, en las redes de cajeros con los que simyo tenga convenio, mediante la tarjeta de crédito o débito proporcionada por el cliente en el proceso de alta o con otra tarjeta siempre que haya sido utilizada al menos una vez en las redes de cajeros, llamando al 121 o al 111, a través de simyo.es autenticándose en el sistema y mediante otros medios que serán comunicados al Cliente. En caso de recargas con tarjeta de crédito o débito, ésta deberá ser de titularidad del Cliente.

4.14 El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de cinco (5) euros y como máximo de ciento cincuenta (150) euros (impuestos incluidos) para recargas en cajeros y noventa (90) para recargas a través de simyo.es.

4.15 El Cliente procederá al pago del Servicio con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Cuenta prepago. A medida que se produzca un uso del Servicio por parte del Cliente, los cargos en los que incurra, de acuerdo con las tarifas aplicables, serán descontados de manera automática de su saldo disponible.

4.16 El saldo disponible en la Cuenta nunca será inferior a cero (0) euros. En consecuencia, cuando el Cliente haya iniciado una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y su saldo disponible se agote en el transcurso de su realización, se producirá la inmediata terminación de esa llamada o transmisión de datos. Asimismo, cuando el Cliente intente iniciar una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y no disponga de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no será posible cursar el tráfico solicitado. El Cliente tampoco podrá recibir llamadas en itinerancia internacional (roaming).

4.17 El Cliente tendrá derecho a solicitar a simyo la factura por el Servicio prestado de acuerdo a lo estipulado en el artículo 4.5.

4.18 Los artículos 4.3, 4.9 y 4.10 serán de aplicación también para la opción prepago.

## **5. GARANTÍAS (Sólo aplicable para la opción contrato)**

5.1. Tanto en el momento de contratar el Servicio como en cualquier otro momento durante la vigencia del Contrato y con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el mismo, simyo podrá exigir al Cliente la constitución de una garantía en forma de depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, o mediante el establecimiento de un límite de crédito al Cliente. La constitución de la garantía podrá exigirse en los siguientes supuestos:

- a) existencia de cantidades impagadas por cualquier contrato con simyo o con terceros;
- b) no acreditación de solvencia suficiente para hacer frente a las obligaciones derivadas del Contrato;
- c) retraso reiterado en el cumplimiento de las obligaciones frente a simyo;
- d) superación del límite de crédito establecido;
- e) existencia de riesgo de fraude, morosidad o uso ilícito del Servicio.

5.2. Si el Cliente no constituyese la garantía requerida, simyo podrá rechazar la solicitud de contratación del Cliente, restringir las llamadas salientes, suspender el Servicio y resolver el Contrato.

5.3. simyo procederá a la devolución de la garantía en el plazo de quince (15) días desde el momento en que desaparezcan las causas que motivaron su constitución.

5.4. Si el Cliente se diera de baja en el Servicio o solicitara el cambio de titularidad del Contrato, simyo podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiese abonado todas las facturas, la garantía será devuelta en su totalidad.

## **6. CALIDAD Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO**

6.1. simyo prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad, parámetros y métodos establecidos en la legislación vigente y en el presente Contrato. En cualquier caso, el Cliente reconoce que la cobertura y calidad del Servicio podrían verse alteradas por circunstancias excepcionales que impidan alcanzar los niveles de calidad comprometidos.

6.2 simyo prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que el mismo esté implantado en cada momento y según la información sobre cobertura de su red o la de un tercer operador al que simyo haya arrendado ésta. El Cliente podrá acceder a la información sobre la cobertura de simyo en [simyo.es](http://simyo.es). En cualquier caso, simyo no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación, ni de los contenidos de información que no hayan sido elaborados, conocidos o provistos por la misma y que se deriven de servicios suplementarios.

6.3. simyo prestará al Cliente un servicio de mantenimiento correctivo, de manera que, si se produjeran averías, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio por causas no imputables al Cliente, simyo reparará en el plazo más breve posible los fallos o averías producidos.

6.4. Si el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio, simyo indemnizará al Cliente con una cantidad consistente en el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) meses, se considerará el importe medio en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

6.5. Quedan expresamente excluidos del derecho de indemnización los servicios prestados en itinerancia internacional (roaming) prestados por terceros operadores y no tarifados en la red de simyo.

6.6. simyo indemnizará al Cliente en su cuenta prepago o, en la cuenta corriente o tarjeta del Cliente en caso de opción contrato, cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro.

6.7. Cuando la interrupción se deba a causas de fuerza mayor, simyo compensará al Cliente con la devolución del importe de las cuotas independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de simyo y no tarifados en la red de ésta.

6.8 El Cliente, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del Servicio tras la interrupción deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de simyo por cualquiera de las vías indicadas en el presente Contrato. De haber lugar a la indemnización, simyo procederá al pago de la misma mediante un abono en su Cuenta prepago o mediante un ingreso en la cuenta corriente o tarjeta de crédito proporcionada durante el proceso de alta en caso de opción contrato.

6.9 Adicionalmente, simyo ofrece al Cliente en relación con la calidad del servicio el compromiso individual de compensar al mismo de forma que simyo indemnizará al Cliente a partir de que se produzca una interrupción del servicio acumulada de ocho (8) horas en un período de un mes natural. Los clientes que deseen solicitar la indemnización deberán dirigir su petición, previa su identificación, indicación del número de teléfono móvil y acreditación de circunstancias personales, en un plazo máximo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, siendo imprescindible indicar la/s fecha/s y lugar/es en que se ha visto afectado por la interrupción y el/los número/s de incidencia/s asignados por simyo en el momento de comunicar la misma.

A tal efecto se establece el siguiente método de cálculo y condiciones: Cuando el referido tiempo de interrupción comprometido haya sido efectivamente sobrepasado y, siempre y que la información aportada por el Cliente no resulte contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de simyo, ésta compensará al Cliente con una cantidad equivalente a la que resulte de un descuento del cincuenta por ciento del importe de las tres siguientes recargas de saldo con el límite de seis euros, antes de impuestos indirectos o, en caso de contrato, simyo compensará al Cliente con una cantidad equivalente a la que resulte de aplicar, antes de impuestos indirectos, un descuento del diez por ciento del importe del tráfico telefónico móvil tarifado en las tres siguientes facturas.

6.10. No existirá derecho a indemnización cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas: i) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales; ii) por daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente; o iii) incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

## **7. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO**

Opción Contrato:

7.1 simyo estará facultada para suspender temporalmente el Servicio en caso de retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente. Asimismo, simyo podrá suspender el Servicio en supuestos de fraude, riesgo de fraude, uso ilícito del Servicio o ante la no constitución de la garantía exigida por simyo conforme a lo establecido en la cláusula 5. simyo estará legitimada para suspender, o incluso terminar el servicio en caso de que el Cliente no haga uso del Servicio durante un periodo continuado de seis (6) meses. En este caso el Cliente tendrá la posibilidad de llamar al 121 desde un número simyo, al 902222010 desde otro número, al (+34) 644100121 desde el extranjero para reactivar el Servicio. Si el Cliente deja de utilizar el Servicio diez (10) meses seguidos, simyo dará por resuelto el Contrato y el Cliente perderá definitivamente el número telefónico asignado.

7.2. Durante el tiempo que dure la suspensión y en los (6) seis primeros meses en el caso de no utilización, se mantendrá el Servicio para llamadas entrantes (salvo que el Cliente se encuentre en el extranjero o se trate de llamadas de cobro revertido) y de llamadas salientes de emergencias al número 112.

7.3. simyo restablecerá el Servicio, en caso de suspensión por impago, dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que las cantidades adeudadas han sido abonadas por el Cliente y, en los demás supuestos, cuando el Cliente constituya la garantía solicitada por simyo en los términos establecidos en la cláusula 5. El Cliente deberá abonar en su caso el importe correspondiente a la reactivación del Servicio.

7.4. El retraso en el pago por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos (2) ocasiones por mora en el pago dará derecho a simyo a interrumpir el Servicio de forma definitiva y resolver el presente Contrato.

Opción Prepago:

7.5 simyo podrá suspender o desactivar definitivamente el Servicio en supuestos de fraude, riesgo de fraude, uso ilícito del Servicio o incumplimiento del Contrato por parte del Cliente.

7.6 Asimismo, simyo estará legitimada para suspender el Servicio en caso de que el Cliente no haga uso del Servicio o no recargue su tarjeta SIM durante un periodo continuado de seis (6) meses. En este caso el Cliente tendrá la posibilidad de llamar al 121 desde un número simyo, al 902222010 desde otro número, al (+34) 644100121 desde el extranjero para reactivar el Servicio. Si el Cliente deja de utilizar el Servicio durante diez (10) meses seguidos, simyo dará por resuelto el Contrato y el Cliente perderá definitivamente el número telefónico asignado.

7.7 Durante el tiempo que dure la suspensión y transcurridos (6) seis meses en el caso de no utilización o no recarga, se mantendrá el Servicio para llamadas entrantes (salvo que el Cliente se encuentre en el extranjero o se trate de llamadas de cobro revertido), el 121 de Atención al Cliente y el de llamadas salientes de emergencias al número 112.

7.8 Por razones de seguridad pública, simyo estará legitimada a desactivar provisionalmente el Servicio en caso de no recepción por cualquier motivo o recepción defectuosa de los datos personales obligatorios solicitados en el momento de adquisición de la tarjeta SIM o en el caso de que resulten manifiestamente falsos. En este caso, simyo informará al Cliente de que desactivará definitivamente la línea si no recibiera los datos solicitados y, por la vía indicada en esta comunicación, en el plazo de cinco (5) días desde esta notificación.

## **8. DURACIÓN Y TERMINACIÓN**

8.1. El presente Contrato tendrá una duración indefinida.

8.2. El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en especial, por las siguientes:

-Por voluntad del Cliente, en cualquier momento comunicándolo a simyo con una antelación mínima de un (1) día al momento en que haya de surtir efectos. La baja unilateral podrá ser comunicada a través de los siguientes medios y acreditando para ello su identidad: i) por escrito a la siguiente dirección Avda/ de Burgos, 8º A 5ª planta, 28036 Madrid, ii) por teléfono, al número 121 desde un número simyo, al 902222010 desde otros números o al (+34) 644100121 desde el extranjero; iii) por correo electrónico a la siguiente dirección soporte@simyo.es; iv) o a través del área de usuario en simyo.es.

-Por voluntad del Cliente ante un incumplimiento contractual por parte de simyo, comunicándolo a simyo por cualquiera de las vías mencionadas en el párrafo anterior. Las partes se abstendrán de reclamarse las obligaciones recíprocas derivadas del Contrato que se generen con posterioridad a la fecha de notificación del Cliente, mientras no se resuelva la reclamación por incumplimiento que deberá formular el Cliente conforme al artículo 11.

-Por voluntad del Cliente si, habiendo contratado por vía telefónica o telemática, en el plazo de siete (7) días tras haber recibido el Cliente los elementos necesarios para la prestación del Servicio, lo comunicase a simyo por cualquier forma admitida en derecho. En este supuesto, el Cliente deberá devolver a simyo todos los elementos que hubiera recibido.

-Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales de las partes.

-Por uso ilícito del Servicio o uso contrario a la buena fe o las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización de los servicios de telefonía móvil por parte del Cliente.

-En caso de opción prepago, por la no utilización del Servicio por parte del Cliente durante un periodo continuado de diez (10) meses, de conformidad con el artículo 7.

-En caso de opción contrato, por la no utilización del Servicio durante un periodo continuado de 6 (seis) meses, de acuerdo con artículo 7.

-Por la extinción del título habilitante de simyo cuando esta circunstancia imposibilite la prestación del Servicio. En este caso, la resolución contractual será automática.

8.3. La resolución del Contrato no eximirá al Cliente de sus obligaciones frente a simyo, incluida la obligación de pago.

## **9. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES**

9.1. simyo adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias conforme a la legislación vigente a fin de garantizar el secreto de las comunicaciones. En cualquier caso, simyo quedará exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad por parte del Cliente o por terceros y, en general, de cuantas acciones u omisiones que, no siendo imputables a simyo, supongan un quebrantamiento del secreto de las comunicaciones electrónicas.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

10.1. En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, simyo informa al Cliente de que los datos personales facilitados por éste en el momento de la contratación y aquellos que se generen a lo largo de la vigencia del Contrato serán incorporados a un fichero automatizado, titularidad y responsabilidad de simyo y que ha sido debidamente notificado a la Agencia Española de Protección de Datos.

simyo utilizará los datos con la finalidad de mantener y gestionar la relación contractual con el Cliente, la prestación del servicio de telecomunicaciones, incluida, en su caso, la prestación de servicios georeferenciados, así como gestionar los pagos y cobros que se deriven de aquélla.

10.2. El Cliente podrá en cualquier momento revocar su consentimiento para la utilización de sus datos personales con los fines especificados en el formulario-registro de contratación enviando un correo electrónico desde la dirección de correo electrónico que hubiese especificado el Cliente en el proceso de contratación, a la dirección de correo electrónico [nomaspubli@simyo.es](mailto:nomaspubli@simyo.es), escribiendo la palabra "nomaspubli" en el asunto y a través del área de usuario en [simyo.es](http://simyo.es). Asimismo, el Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, dirigiéndose por escrito a simyo, Departamento Legal, ref. "Datos" a la dirección C/ Goya 47, 5º Planta 28001 Madrid.

10.3 Asimismo, el Cliente presta su consentimiento para la comunicación de sus datos personales a aquellas entidades que estén vinculadas a los canales de distribución de simyo, o colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los servicios, y, para fines publicitarios, comerciales y de recobro.

10.4 simyo mantendrá la confidencialidad de los datos proporcionados y no los utilizará para fines distintos de los mencionados en la presente cláusula. Asimismo, simyo adoptará las medidas necesarias para evitar la alteración, pérdida, acceso o tratamiento no autorizado de los datos de carácter personal, en función del estado de la tecnología y de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 994/1999, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal o cualquier otra norma que lo modifique o sustituya.

10.5 El Cliente deberá proporcionar los datos solicitados en el formulario de registro de manera obligatoria. En el caso de que el Cliente no estuviera de acuerdo en proporcionar aquellos datos calificados como obligatorios en dicho formulario, con su posterior procesamiento o bien con la subsiguiente transmisión de éstos de acuerdo con lo estipulado en la presente cláusula, implicará la imposibilidad de acceder al Servicio por parte del Cliente. En todo caso, el Cliente deberá otorgar veracidad y exactitud a los datos de carácter personal que en su caso se aporten.

10.6 Para la opción prepago, simyo, en cumplimiento de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, informa al Cliente que su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad pasarán a formar parte de un Libro Registro para Clientes prepago de simyo. Estos datos serán cedidos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuando le sean requeridos por éstas a simyo.

## **11. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES**

11.1. Existe a disposición del Cliente un Departamento de Atención al Cliente al que el Cliente podrá dirigir peticiones de información, quejas, reclamaciones o cualquier incidencia relacionada con la prestación del Servicio.

11.2. El Cliente deberá formular sus reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que las motive en el teléfono 121 desde un número simyo, en el 902222010 desde otro número, al (+34) 644100121 desde el extranjero, por escrito a la siguiente dirección: Servicio de Atención al Cliente: Avda. de Burgos, 8º A 5ª planta, 28036 Madrid, a la dirección de correo electrónico [soporte@simyo.es](mailto:soporte@simyo.es) o a través del formulario habilitado al efecto en el área de usuario en [simyo.es](http://simyo.es).

11.5. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de simyo en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

## **12. MODIFICACIONES CONTRACTUALES**

12.1. simyo podrá realizar modificaciones al presente Contrato notificándolo al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así lo notificase a simyo, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por simyo, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Cliente utilizara el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación al Cliente podrá realizarse, entre otros medios, con previo aviso de la modificación mediante SMS al Cliente o notificación en su área de cliente en simyo.es, con indicación de la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

12.2. El Cliente deberá comunicar a simyo cualquier modificación de los datos facilitados al contratar el Servicio desde el momento en que se produzca.

## **13. LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO**

13.1. Las presentes Condiciones Generales se regirán por la legislación española.

13.2. En caso de conflicto en la aplicación o interpretación del presente Contrato, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento.

**Octubre 2008**

**simyo**

E-Plus Móviles, S.L.

**simyo** es una marca registrada del Grupo KPN, al que pertenece E-Plus Móviles S.L., domiciliada en C/ Goya 47, 5º Planta 28001

Madrid, e inscrita en el Registro Mercantil al tomo 24069, folio 19, Sección 8, Hoja nº M-432374, inscripción 1 y C.I.F. B85057974

## CONDICIONES DEL PROCESO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD

(aplicables sólo para altas con portabilidad)

Por medio de la presente solicitud el Cliente, en tu nombre o mediante la persona facultada al efecto y autorizada, en virtud de su cargo o poder vigentes, las presentes condiciones del proceso de portabilidad. El solicitante consiente el tratamiento de sus datos personales con el objeto de realizar las acciones oportunas relativas a la portabilidad solicitada, así como a los efectos de realizar la facturación y promoción de los servicios comercializados por simyo, y de acuerdo con la condición general correspondiente que figura arriba. Los datos aportados se incluirán en un fichero automatizado de E-Plus que dispone de las medidas de seguridad necesarias para su debida confidencialidad. El solicitante podrá ejercitar conforme a la Ley sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo escrito a simyo.

Por medio de la presente solicitud, el solicitante:

1. Comunica a simyo su intención de darse de baja en el servicio telefónico que el Operador Donante le ha venido prestando, así como su deseo de conservar su numeración, sirviendo la inscripción del presente documento como solicitud de baja de dicho servicio. Para ello solicita a simyo que tramite la presente solicitud de baja en el servicio telefónico móvil que el Operador Donante le ha venido prestando, así como la conservación de su numeración, con el fin de utilizar esta numeración en el servicio de telefonía móvil prestado por simyo.

2. El solicitante acepta expresamente que dichos trámites se realizarán por simyo en los plazos, términos y condiciones que resultan de aplicación al procedimiento de portabilidad de números previstos en las Resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, y del cual recibe información en este acto.

3. Acepta expresamente que, a causa de los procedimientos técnicos necesarios para la conservación del número, la prestación del servicio del que venía disfrutando podría verse interrumpida provisionalmente con anterioridad al inicio de la prestación del servicio por parte de simyo.

4. Conoce que la Solicitud de Portabilidad del número podría ser denegada por causa de imposibilidad técnica o cualquier otras reconocidas en la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, que a modo enunciativo, no limitativo, son:

- En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICC\_ID o Número de serie de la SIM.
- Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha.
- Numeración no asignada ni portada al Operador Donante.
- Numeración en estado de baja.
- Causas justificadas de fuerza mayor.
- Denuncia al Operador Donante por robo o pérdida.
- Suspensión temporal o interrupción del servicio.
- NRN no abierto en interconexión.
- Interrupción del servicio.

5. El operador receptor se reserva el derecho de suspender el servicio si, en el plazo de 1 año desde el inicio de la prestación del mismo, se detectan eventos de morosidad y/o fraude en otros operadores provocados por el cliente con número portado.

6. Autoriza que los datos personales necesarios para la conservación de sus números, tanto los incluidos en la solicitud como los que conoce el Operador Donante con quien tiene contratado el servicio, puedan ser transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad con el fin de dar cumplimiento a su solicitud, así como a utilizarlos por simyo con la finalidad de realizar las labores de información, formación y comercialización del servicio y de actividades relacionadas con el mismo, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos aportados y aquellos de los que simyo tenga conocimiento a través de la transferencia entre operadores se incluirán en un fichero automatizado de simyo que dispone de las medidas de seguridad necesarias para su debida confidencialidad.

Para cualquier duda llama al 121, al 902222010 desde otro número no simyo o al (+34) 644100121 desde el extranjero.