

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

1. OBJETO

1.1 KPN Spain, S.L.U (en adelante "simyo"), con domicilio social en C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 3ª 28702 San Sebastián de los Reyes (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 644100121 desde otro número, al (+34) 644100121 desde el extranjero (coste llamada en roaming), desde el sitio web simyo.es a través del botón al efecto y podrá solicitar el bloqueo de su cuenta y la desactivación temporal del Servicio. Simyo procederá a la desactivación del Servicio en el plazo máximo de 48 horas. 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 C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 3ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid) o al teléfono 121 desde un número simyo, al 644100121 desde otro número o al (+34) 644100121 desde el extranjero (coste llamada en roaming) 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 previamente conocidas por éste, de acuerdo con la modalidad contratada y con el consumo mínimo que, en su caso, el cliente haya contratado. En caso de que el consumo efectuado por el Cliente durante el periodo objeto de facturación sea inferior al consumo mínimo obligatorio establecido en la tarifa aplicable (el "Consumo Mínimo"), simyo facturará al Cliente, además de la cantidad correspondiente al consumo efectivamente realizado, la diferencia entre esa cantidad y el importe del Consumo Mínimo. La facturación del Consumo Mínimo procederá incluso en el caso de que el Cliente no haya efectuado consumo alguno durante el periodo de facturación. Las condiciones comerciales estarán disponibles a través del Servicio de Atención al Cliente al 121 desde un número simyo, al 644100121 desde otro número, al (+34) 644100121 desde el extranjero (coste llamada en roaming) 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 El Cliente podrá efectuar hasta 3 cambios de tarifa sin coste alguno; los sucesivos cambios devengarán al Cliente un cargo de 1 Euro.

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, facturará al Cliente con periodicidad mensual por el Servicio prestado, de acuerdo con los conceptos incluidos en la cláusula 2.1. El plazo de envío de la orden de cobro de la factura mensual a la entidad de crédito del Cliente puede variar.

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

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 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. En el caso de modificación de la tarifa, la misma se comunicará previamente al usuario de conformidad con lo establecido en la cláusula 12.

4.9 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. 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 al 1212, o 121 desde un número simyo, al 644100121 desde otro número o llamando al (+34) 644100121 desde el extranjero (coste llamada en roaming), marcando *1212 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 1212, 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. simyo no se hace responsable de los errores cometidos por el Cliente introduciendo los datos en el canal de recargas.

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. La factura reflejará exclusivamente el importe de la recarga efectuada. El Cliente tendrá acceso a la información equivalente a la referida para los clientes de contrato -llamadas, coste, duración...- a través de su área de usuario en simyo.es.

4.18 Los artículos 4.2, 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 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.

5.3 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. 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 con la mayor de las siguientes cantidades:

- a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

6.5 Quedan expresamente excluidos del derecho de indemnización los servicios prestados en itinerancia internacional (roaming) prestados por terceros operadores y no tarificados 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 tarificados 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. simyo indemnizará automáticamente al cliente en caso de interrupción del servicio al detectar cualquier incidencia que de derecho a la misma. Todo ello con independencia de que el propio cliente pueda hacer llegar su reclamación por ello.

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 tarificado en las tres siguientes facturas.

6.10 No existirá derecho a indemnización cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- a) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales
- b) 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
- c) 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 al Cliente, tanto en la línea afectada como en otras de titularidad del Cliente, en supuestos de fraude, indicio 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 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 644100121 desde otro número, al (+34) 644100121 desde el extranjero (coste llamada en roaming) 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, como máximo dentro de los 4 días laborables siguientes 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.

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.

7.5 En el caso de que el Cliente hubiera contratado un plan en el que se incluya un Consumo Mínimo, durante la suspensión del Servicio, cualquiera que sea su causa, se facturará al Cliente un importe en concepto de disponibilidad para recibir llamadas que será equivalente al importe del Consumo Mínimo,

Opción Prepago:

7.6 simyo podrá suspender o desactivar definitivamente el Servicio al Cliente, tanto en la línea afectada como en otras de titularidad del Cliente, en supuestos de fraude, riesgo de fraude, uso ilícito del Servicio o incumplimiento del Contrato por parte del Cliente.

7.7 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 cuatro (4) meses. En este caso el Cliente tendrá la posibilidad de llamar al 121 desde un número simyo, al 644100121 desde otro número, al (+34) 644100121 desde el extranjero (coste llamada en roaming) para reactivar el Servicio. Si el Cliente deja de utilizar el Servicio durante seis (6) meses seguidos, simyo dará por resuelto el Contrato y el Cliente perderá definitivamente el número telefónico asignado. En el caso de que hubiera saldo no promocional pendiente de consumir, serán reintegrados al usuario dentro de los 30 días siguientes a que éste comunique una CCC.

7.8 Durante el tiempo que dure la suspensión y transcurridos (4) cuatro 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.

7.9 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:

a) Por voluntad del Cliente, en cualquier momento comunicándolo a simyo con una antelación de dos (2) días hábiles 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 C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 3ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid),
- ii) por teléfono, al número 121 desde un número simyo, al 644100121 desde otros números o al (+34) 644100121 desde el extranjero (coste llamada en roaming);
- iii) por correo electrónico a la siguiente dirección soporte@simyo.es;
- iv) o a través del área de usuario en simyo.es.

b) 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.

c) 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.

d) Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales de las partes.

e) En caso de opción prepago, por la no utilización del Servicio por parte del Cliente durante un periodo continuado de seis (6) meses, de conformidad con el artículo 7.

f) En caso de opción contrato, por la no utilización del Servicio durante un periodo continuado de 10 (diez) meses, de acuerdo con artículo 7.

g) 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 de aquellos servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del contrato.

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.

10.2 Se le informa así mismo de que sus datos personales serán tratados con la finalidad de mantener y gestionar la relación contractual que mantiene con simyo, prestarle adecuadamente los servicios de telecomunicaciones contratados, incluida la prestación de servicios georeferenciados, si fuera el caso, así como para la gestión de la facturación que se derive de la prestación de tales servicios, y que únicamente serán comunicados a aquellas entidades que están vinculadas a los canales de distribución de simyo o que colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los servicios contratados, siempre y únicamente cuando tal comunicación resulte necesaria para el desarrollo de la relación contractual que mantiene con simyo.

10.3 Igualmente, el Cliente consiente, salvo marcación de la casilla específicamente destinada al efecto en el momento de la recogida de sus datos, que sus datos personales puedan ser tratados con finalidades comerciales, concretamente comunicaciones comerciales directas acerca de los productos, servicios, ofertas y promociones de simyo, por SMS, correo electrónico o cualquier otro medio electrónico equivalente, así como comunicaciones vía telefónica a los números facilitados en el proceso de contratación y su número simyo.

10.4 En todo caso, simyo garantiza que sus datos personales no se utilizarán con fines distintos a los mencionados en esta cláusula y que el tratamiento de los mismos se realizará bajo la más estricta confidencialidad y en pleno cumplimiento de las obligaciones y garantías que establece la LOPD y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD o cualquier otra norma que la modifique o la sustituya.

10.5 El Cliente podrá asimismo ejercitar, en cualquier momento, sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, dirigiéndose por escrito a simyo, adjuntando una fotocopia de su documento acreditativo de la identidad por ambas caras a Departamento Legal, ref. "Datos" a la dirección C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 3ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid), o vía correo electrónico a través de la dirección derechosLOPD@kpn.es con asunto "Derechos LOPD" adjuntando un documento acreditativo de la identidad por ambas caras o mediante cualquier otro medio que permita acreditar la recepción y el envío de la solicitud, siempre que el Cliente acredite debidamente su identidad del afectado.

10.6 El Cliente deberá proporcionar los datos solicitados en proceso de contratación de manera obligatoria. En el caso de que el Cliente no estuviera de acuerdo en proporcionar aquellos datos calificados como obligatorios en dicho proceso o con su posterior procesamiento implicará la imposibilidad de acceder al Servicio por parte del Cliente, por lo que no le será posible contratar el Servicio. En todo caso el Cliente deberá otorgar veracidad y exactitud de los datos de carácter personal que en su caso se aporten. Durante el proceso de compra, simyo podrá requerir al Cliente datos adicionales o complementarios con la finalidad de asegurar y confirmar la identidad del cliente

10.7 Simyo podrá, si fuera preciso, comprobar la solvencia del Cliente mediante el acceso y consulta de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito gestionados por entidades que se dediquen a prestar tales servicios conforme a la legalidad vigente, así como a verificar la veracidad y exactitud de los datos aportados. A tal efecto el Cliente consiente que, a efectos de realizar un análisis de su solvencia, valoraciones de riesgos y procesos de scoring, simyo pueda solicitar información relativa a sus antecedentes crediticios a las citadas entidades. En este sentido, el Cliente queda informado y consiente que, en caso de no atender puntualmente sus obligaciones de pago frente a simyo, sus datos identificativos y los relativos a la deuda pendiente de pago puedan ser comunicados, previo requerimiento de pago, a compañías de recobro y/o a entidades legalmente habilitadas a prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito.

10.8 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 estas 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 644100121 desde otro número, al (+34) 644100121 desde el extranjero (coste llamada en roaming), por escrito a la siguiente dirección: Servicio de Atención al Cliente C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 3ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid), a la dirección de correo electrónico soporte@simyo.es o a través del formulario habilitado al efecto en simyo.es.

11.3 Una vez presentada la reclamación, se asignará a ésta un número de referencia que simyo comunicará al Cliente. En caso de que la reclamación se realice por vía telefónica, el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Dicho documento será remitido por simyo en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

11.4 Cuando la reclamación haya sido solucionada, simyo informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la reclamación.

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 (si bien simyo no se encuentra adheridos a la misma), a Confianza Online 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 y/o correo electrónico al Cliente además de 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. Asimismo, como entidad adherida a Confianza Online y en los términos de su Código Ético, en caso de controversias relativas a la contratación y publicidad online, protección de datos, protección de menores y accesibilidad, el Cliente podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de Confianza Online (confianzaonline.es) encarnado en la Junta Arbitral Nacional de Consumo y el Jurado de la Publicidad.

Enero 2012

The logo for simyo, featuring the word "simyo" in a lowercase, sans-serif font. The "i" and "y" are orange, while the "s", "m", "o", and "o" are white.

KPN Spain, S.L.U.

simyo es una marca registrada del Grupo KPN, al que pertenece KPN Spain S.L.U., domiciliada C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 3ª 28702 San Sebastián de los Reyes (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