CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE SIMYO

1. OBJETO

Estas Condiciones Generales ("CG") forman parte del contrato (el "Contrato") que regula los términos bajo los cuales ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, S.L. Sociedad Unipersonal con NIF B-85057974 y domicilio social en Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), (simyo), prestará al Cliente, en su calidad de usuario final y sin fines comerciales (Cliente), los servicios de comunicaciones electrónicas móviles (Servicios móviles), servicio de acceso a Internet Fijo (Servicio Fibra) y, en su caso, los servicios de valor añadido (SVA), así como los Dispositivos puestos a su disposición (conjuntamente Servicio o Servicios). Se considerarán SVA aquellos que se activen de forma adicional a los servicios de comunicaciones. Los Servicios podrán contratarse de manera individual o a través de ofertas convergentes. Si el firmante del Contrato es un apoderado del Cliente (sea este persona física o jurídica), el apoderado garantiza que tiene los poderes suficientes para firmar el Contrato y realizar cuantas gestiones sean precisas en la relación del Cliente con Simyo. Así mismo, una vez se le hayan revocado los poderes por parte del Cliente, el apoderado se compromete a notificar a Simyo la revocación de dichos poderes y a no realizar ninguna gestión en nombre del Cliente. En caso contrario, Simyo podrá repercutirle directamente cualquier pago a que se hubiere comprometido en nombre del Cliente como si se hubiera comprometido personalmente, ello sin perjuicio del resto de derechos que puedan asistir tanto a Simyo, como al Cliente y, en su caso, terceros que se pudieran ver afectados

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

El Cliente contrata los Servicios de acuerdo con las condiciones de servicio y tarifas vigentes, pudiéndolas consultar en cualquier momento en www.simyo.es, en las tiendas y en el 1644.

Tras comprobar la exactitud, calidad y licitud de los datos facilitados por el Cliente, así como que el servicio es técnicamente viable, incluyendo la existencia de cobertura adecuada, simyo se compromete a iniciar o rechazar la prestación del Servicio en un plazo máximo desde la contratación de 30 días. La entrega de los datos y documentación requerida para la contratación del Servicio es obligatoria, pudiendo simyo proceder a la posterior comprobación de su veracidad o exactitud de forma que la ausencia o incorrección de los mismos facultarán a simyo a no aceptar la activación del Servicio o, en su caso, proceder a la resolución del Contrato.

Si SIMYO no activara el Servicio en el plazo mencionado por razones exclusivamente imputables a la misma: el Cliente podrá cancelar dicho Servicio antes de su activación, quedando libre de cualquier compromiso al respecto. En el caso del Servicio Fibra, si el Cliente no solicitase su cancelación simyo indemnizará al Cliente que lo solicite en el plazo máximo de diez días desde el transcurso de dicha fecha, con el importe equivalente a una cuota del Servicio mediante el abono de dicha cantidad en la primera factura.

SIMYO facilitará el acceso gratuito a los servicios de emergencia desde sus Servicios de voz, informando a tal fin de la ubicación geográfica del usuario que efectúa la llamada.

2.1. Servicios móviles

2.1.1. Características Generales de los Servicios móviles.

Los Servicios móviles comprenden el establecimiento, tramitación, mantenimiento y recepción de llamadas y/o de acceso a datos móviles, de disponibilidad de red móvil (cobertura), de localización, así como los "SVA" asociados a servicios móviles o

aquellos otros servicios que en el futuro se dispongan.

Los Servicios móviles se prestan bajo dos modalidades: postpago y prepago. Si el Cliente contrata un Servicio móvil postpago deberá residir en España y recibirá una factura de SIMYO por el Servicio prestado. En el Servicio móvil prepago, el pago se realiza a través del correspondiente cargo en el saldo acumulado en la tarjeta SIM.

2.1.2. Tarjeta SIM

La Tarjeta SIM es una tarjeta que puede ser física o digital "eSIM" y que permite identificar el Servicio suscrito por el Cliente y la línea contratada para poder prestarle el Servicio Móvil. En lo sucesivo, los términos "SIM" o "Tarjeta SIM" podrán entenderse referidos indistintamente a la Tarjeta SIM física o eSIM. En el caso de la Tarjeta SIM física, el Cliente deberá introducirla físicamente en su dispositivo móvil. En el caso de la eSIM, el Cliente procederá a su descarga y activación en un dispositivo compatible con el standard eSIM, para lo que precisará disponer, en ese momento, de acceso a Internet en el dispositivo. Las Tarjetas eSIM pueden utilizarse en un solo dispositivo, por lo que, si precisa utilizar su línea móvil desde otro dispositivo, deberá solicitar a Simyo otra Tarjeta SIM. En el momento de la activación del Servicio o con posterioridad, Simyo podrá proporcionar una Tarjeta SIM física o una Tarjeta eSIM en función del dispositivo que se vaya a conectar y el criterio de asignación definido por Simyo en cada momento.

Con el alta en el Servicio móvil, el Cliente recibirá: (i) una tarjeta SIM, propiedad de SIMYO, pudiendo ésta sustituirla en cualquier momento por motivos técnicos u operativos; (ii) un número secreto de identificación personal (PIN) para acceder a la SIM; y (iii) la clave personal de desbloqueo (PUK). En consecuencia, toda comunicación realizada desde su SIM, se considerará efectuada por el Cliente o con su consentimiento, siendo por tanto responsable de la misma. El Cliente deberá custodiar de manera confidencial el PIN y el PUK.

SIMYO no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la SIM o del PIN y será el Cliente quien responda de todo el tráfico cursado y el uso que se haga de ella. Si esto ocurriera, SIMYO podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios, pudiendo realizar las comprobaciones oportunas y solicitar al Cliente copia de la denuncia realizada. El Cliente podrá solicitar una nueva SIM conforme a las tarifas vigentes.

SIMYO podrá limitar tanto el número máximo de activaciones de SIM, como de líneas asociadas a una determinada Tarifa y/o Cliente, según la información facilitada por SIMYO en su Web.

2.1.3. Particularidades del Servicio móvil en modalidad de prepago

El Servicio prepago se activará de forma automática una vez identificado el titular de la SIM. De acuerdo con la Ley 25/2007 de Conservación de Datos, el número de la línea, el nombre y apellidos o denominación social, nacionalidad y número y tipo del documento de identidad facilitados por el adquirente de la SIM prepago, en calidad de Cliente, serán almacenados en el Libro Registro de SIMYO, durante el tiempo preciso para dar cumplimiento a dicha ley.

Salvo que en el momento de adquisición de la SIM se predisponga otro periodo, las tarjetas prepago tendrán un periodo de validez de 4 meses a contar desde el momento en que se efectúe la primera llamada o conexión, se realice la última recarga de saldo o se realice cualquier pago de una cuota fija, vencido el cual podrán recibir llamadas por un plazo de dos meses más. Para evitar la desactivación de la SIM, que comporta la pérdida del número telefónico asignado, es preciso realizar al menos una recarga o el pago de una cuota dentro del plazo previsto de 4 meses más dos adicionales. En el caso de desactivación de la Tarjeta SIM por este motivo así como en el caso de solicitud de portabilidad de su número prepago a otro operador, el Cliente dispondrá de un plazo de un mes adicional para solicitar la devolución del saldo recargado de la Tarjeta, dirigiéndose a Atención al Cliente.

Durante el periodo de validez de la SIM, el Cliente podrá realizar llamadas o efectuar conexiones de datos siempre que exista saldo recargado disponible. El cliente podrá obtener información sobre las recargas realizadas marcando desde su móvil el código *126#, llamando al 1644, a través del a través del área personal en simyo.es, y mediante otros medios que pueda comunicar simyo al Cliente.

Agotado el saldo disponible pero encontrándose activa la SIM, el Cliente únicamente podrá recibir llamadas que no comporten cargo para el receptor y llamar a Atención al Cliente y al número de emergencia 112.

El saldo promocional tendrá la caducidad que SIMYO indique en la oferta comercial y no podrá ser utilizado si el Cliente no dispone de saldo prepagado.

2.2 Servicio Fibra: Acceso a Internet

El Servicio Fibra comprende en la actualidad el acceso a internet fijo, disponibilidad de red fija, así como de SVA asociados a Servicios Fibra o aquellos que en el futuro se dispongan, sin que, en la actualidad, SIMYO preste el servicio telefónico.

Actualmente, SIMYO presta el Servicio de acceso a Internet a través de tecnología Fibra, ya sea con acceso directo o indirecto según la zona de cobertura y podrá prestarlo a través de otras tecnologías que se definan en el futuro. El Cliente autoriza a SIMYO para tramitar el cambio de modalidad en la prestación del Servicio de una modalidad con acceso indirecto a otra con acceso directo cuando SIMYO disponga de los medios técnicos para la prestación del Servicio bajo éstas tecnologías o concurran circunstancias técnicas o legales que así lo requieran. Dicho cambio se realizará previa comunicación al cliente y con el consentimiento del mismo si ello supone una intervención en el domicilio del cliente o un perjuicio para el mismo. Si no se obtuviera el consentimiento y SIMYO dejara de disponer de dicha tecnología en el domicilio del cliente, se podrá dar de baja el Servicio sin aplicación de penalización alguna.

SIMYO no será responsable por cualquier fallo originado por una interrupción del servicio eléctrico. El Servicio puede resultar incompatible con otros, como por ejemplo: algunos sistemas de alarma; dispositivos telefónicos y servicios de fax; red interna de rosetas en el domicilio del Cliente; compras a través de Pay per View (PPV); datáfonos; hilo musical; líneas TRAC y RDSI; y CENTREX.

2.4 Ofertas Convergentes

Las ofertas convergentes integran Servicios móviles y Fibra y, además, podrán incluir otros servicios necesarios para la contratación de dicho pack que, por ser contratados conjuntamente, suponen un beneficio para el Cliente, que podrá ser un descuento en las mismas y que sólo será aplicado mientras se mantengan activados todos los Servicios que componen el Pack convergente. Si durante el periodo de activación de los Servicios no fuera posible activar por causas imputables a SIMYO alguno de los Servicios que componen la oferta convergente, procederá lo siguiente:

a) En relación con los nuevos Servicios que el cliente no tuviera contratados previamente y respecto de los cuales hubiera solicitado la nueva contratación, el Cliente podrá optar entre darse de baja sin penalización o permanecer dado de alta en aquellos Servicios que se le hubieran podido provisionar, en la tarifa y características comerciales más similares a las de la oferta convergente solicitada sin la aplicación de promociones o descuentos asociados a la contratación del Pack Convergente o, en su caso, en otra tarifa que el cliente solicite.
b) Si ya era Cliente de SIMYO, continuará con los Servicios que tuviera contratados, pudiendo el cliente solicitar la baja de dichos servicios o la modificación de la tarifa, en los términos establecidos en su oferta.

Si durante la vigencia del Contrato el Cliente se diese de baja de alguno de los Servicios que integran una oferta convergente, serán de aplicación, en su caso, los compromisos que le correspondan respecto al servicio en el que causa la baja y permanecerá dado de alta en el resto de Servicios, en la tarifa y con las características comerciales más similares a las que tuviera contratadas con la oferta convergente. SIMYO informará de todo ello al Cliente previamente a través de cualquiera de las vías descritas en la cláusula 18 de las CG.

2.5 Otros Servicios

Así mismo, el Cliente podrá contratar los SVA´s ofertados por SIMYO en cada momento. Además, SIMYO podrá activar de forma automática SVA que no conlleven un coste para el Cliente previa comunicación al mismo, pudiendo el Cliente desactivar los mismos en cualquier momento.

2.6 Conservación de la Numeración

En todos los procesos regulados, la solicitud por parte del Cliente supondrá la autorización a SIMYO como Operador beneficiario para realizar en su nombre todos los trámites y comunicaciones frente al resto de operadores y/o terceros que fuesen necesarios durante el proceso de habilitación de los Servicios y durante el tiempo que el Cliente esté dado de alta con SIMYO en la prestación del Servicio correspondiente.

El Cliente tiene derecho a la conservación de su número de teléfono móvil al solicitar un cambio de operador (portabilidad). Al solicitar la portabilidad, el Cliente solicita el alta del Servicio en SIMYO y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica. En caso de que no coincida el Cliente y el titular de la línea telefónica en el operador donante, una vez portada la numeración a SIMYO solicitada por el titular de la línea telefónica del operador donante, con la firma de la solicitud de portabilidad a SIMYO, dicho titular, acepta que una vez portado el número a SIMYO, el nuevo titular de la línea sea el Cliente. SIMYO le informará de la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, así como de la hora límite para su cancelación (en cuanto se disponga de ella por estar validada por el operador donante). La tramitación de la portabilidad se realizará en el plazo de 1 día hábil desde la fecha acordada con el usuario final, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día hábil siguiente, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cualquiera de las causas admitidas en las especificaciones técnicas de portabilidad vigentes. En caso de contrataciones convergentes de Fibra y móvil, SIMYO podrá realizar la portabilidad con posterioridad a que se haya realizado la instalación del Servicio Fibra, pudiendo el titular de la numeración en todo momento, establecer una fecha diferente a esa si así lo estimara conveniente. SIMYO informará al abonado cuando su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de denegación, para la revisión de los datos. Una vez realizada la portabilidad, el abonado podrá cursar el tráfico con SIMYO y con el mismo número telefónico, en el caso del Servicio móvil, una vez inserte en su dispositivo la SIM proporcionada por SIMYO.

El Cliente tiene derecho a solicitar la cancelación de su solicitud de portabilidad sin coste ni penalización alguna, por los mismos medios habilitados para la contratación del servicio en SIMYO, incluido los puntos de venta, servicio de atención al cliente y la web www.simyo.es en horario comercial. No obstante, el plazo máximo regulado para que los operadores cancelen las portabilidades es hasta las 14:00 horas del día hábil anterior a la ejecución de la portabilidad móvil. Si se solicita con posterioridad, la cancelación no podrá ser ejecutada, informando SIMYO de esta circunstancia al Cliente.

En su solicitud de cancelación el Cliente deberá facilitar a SIMYO los siguientes datos: nombre y apellidos o razón social, datos y escrituras del apoderado (en caso de clientes empresa), NIF, domicilio, línea/s sobre las que solicita la cancelación de la portabilidad y teléfono móvil de contacto. En los casos en los que falte algún dato, no sea correcto, el titular de la línea no se corresponda con el que se solicita la cancelación o no hubiera sido posible verificar la identidad del solicitante, no se podrá tramitar la misma hasta que se subsanen los errores detectados.

Si la solicitud de cancelación es correcta, será tramitada por SIMYO que le indicará el número de referencia identificativa unívoca (donde constará la hora y fecha de la solicitud) y si el Cliente lo desea se le proporcionará la misma mediante impreso de un justificante, SMS o correo electrónico u otro medio de los descritos en el apartado 18 de las CG.

La cancelación tendrá lugar en el mismo día en que haya aportado la información solicitada salvo, que por motivos técnicos o por haberse concluido la tramitación de la solicitud fuera del horario laborable, deba realizarse en el siguiente día hábil.

Si el Cliente no hubiera podido conseguir cancelar su portabilidad pese a haberla solicitado dentro del plazo regulado, podrá reclamar a su anterior operador la portabilidad de retorno, sin que el operador receptor le pueda reclamar ningún tipo de penalización.

En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con la aplicación de la política anteriormente descrita, puede tramitar la misma según lo indicado en la cláusula 18 del presente acuerdo

3. INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS

El Cliente permitirá la entrada a su domicilio al personal autorizado de SIMYO para realizar la instalación o mantenimiento del Servicio.

SIMYO realizará el mantenimiento del Servicio Fibra y la reparación de averías hasta el punto de terminación de red, procediendo a la gestión de las incidencias que pudieran producirse en el plazo de 48 horas desde el aviso del Cliente al Servicio de Atención al Cliente. La continuidad del Servicio podrá verse alterada por las tareas de mantenimiento de la red e infraestructura que lo soporta y que serán comunicadas al Cliente.

Si se produce una incidencia en los Servicios contratados, el Cliente podrá comunicarla a SIMYO llamando a los números de Atención al Cliente que se indican en la cláusula 18. SIMYO hará un diagnóstico de la incidencia, procediendo a su resolución, realizando, según se requiera, una asistencia técnica en el domicilio donde se presta el Servicio o un mantenimiento en remoto. Si se evidenciara que la avería está producida por causas imputables al Cliente SIMYO podrá repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación.

4. DISPOSITIVOS

4.1. Dispositivos para los Servicios Fibras y móviles

SIMYO ofrecerá al Cliente equipos adecuados para el acceso a los Servicios o con otros fines ("Dispositivos") en el régimen que se especifique en la oferta comercial correspondiente y que podrá incluir:

a) Cesión: SIMYO cederá sin coste mensual el uso y disfrute del Dispositivo al Cliente durante el plazo pactado. En cualquier caso, SIMYO se reserva el derecho de empezar a cobrar un alquiler mensual a los Clientes por los Dispositivos que en principio se cedían o bien vendérselos, comunicándoselo al Cliente con un preaviso de un mes.
b) Alquiler con una cuota mensual.
c) Venta al contado o a plazos.

Si el Cliente optara por la compra con pago aplazado, se obliga a realizar los pagos según los plazos e importes acordados teniendo siempre el Cliente la posibilidad de adquirir su dispositivo con pago único (al contado). Salvo aceptación expresa por parte de Simyo, el cliente no podrá realizar ningún acto de enajenación sobre el Dispositivo hasta que no haya abonado a SIMYO la totalidad del mismo.

En el caso de compra con pago aplazado, el Cliente dispone de un plazo de catorce días desde la entrega del Dispositivo para desistir.

En el caso de que el Cliente adquiera el Dispositivo con pago aplazado en un punto de venta físico, éste emitirá la correspondiente factura por el valor total del Dispositivo, pudiendo ceder a SIMYO la totalidad del crédito derivado del aplazamiento de pago del precio de adquisición del Dispositivo y cuantos derechos inherentes o accesorios se deriven de aquél. En este caso, SIMYO cobrará al Cliente el citado crédito, incorporando su importe en la factura de Servicios de SIMYO.

Asimismo, SIMYO podrá ceder a un tercero de forma total o parcial el crédito derivado del aplazamiento de pago del precio de adquisición del Dispositivo y cuantos derechos inherentes o accesorios se deriven de aquél.

Si por cualquier motivo el Cliente impaga dos cuotas mensuales del pago aplazado, cursa la baja de los Servicios o dichos Servicios fueran suspendidos por impago o por otros motivos recogidos en el Contrato, SIMYO pasará al cobro, en una única vez, la totalidad de las cuotas de pago aplazadas, pendientes de vencimiento. Así mismo, en caso de impago de las dos primeras cuotas mensuales del Dispositivo o, en su caso, ante el impago de la primera cuota y la suspensión del servicio de comunicaciones asociado, y en tanto en cuanto el Cliente no efectúe, una vez requerido al pago, el pago total del precio del Dispositivo, SIMYO se reserva el derecho a bloquear el Dispositivo de tal forma que no pueda ser utilizado con la red de SIMYO o la de terceros.

En los supuestos de cesión o alquiler, el Cliente está obligado a usar el Dispositivo diligentemente, destinándolo al uso para el que fue cedido, no pudiendo subarrendarlo en todo o en parte, realizar alteraciones, manipulaciones, provocar daños en el mismo, ni enajenarlo, debiendo asumir los daños que, en su caso, se produzcan por un incumplimiento de lo aquí dispuesto.

4.2. Devolución y garantías de los Dispositivos

En caso de que el Cliente disponga de Dispositivos en cesión o alquiler y termine el Contrato de Servicios asociados a los mismos, solicite un cambio en el Servicio que requiera otro Dispositivo o en el caso de que SIMYO así lo requiera por motivos técnicos o de servicio, deberá devolverlos con todos sus accesorios según el procedimiento establecido por SIMYO, que tendrá habilitadas vías gratuitas y adicionalmente, otras vías de pago cuyas condiciones se podrán consultar en la web y en Atención al Cliente. Dichos Dispositivos deberán devolverse en correcto estado de funcionamiento y sin otro deterioro que el provocado por el uso normal de los mismos. En el caso de que SIMYO no recibiese dicho Dispositivo en el plazo establecido o, en su defecto, en el plazo de quince días hábiles desde la terminación del Contrato, SIMYO se reserva el derecho a facturar al Cliente la cantidad correspondiente al valor del mismo. Se detallan los precios en www.simyo.es y en el momento de la contratación. Si el Dispositivo en régimen de cesión o alquiler sufriese averías o un mal funcionamiento continuado no imputables al Cliente, SIMYO valorará si lo repara o lo sustituye por otro de prestaciones equivalentes.

Los Dispositivos nuevos vendidos por SIMYO tendrán una garantía por falta de conformidad de tres años desde su entrega al Cliente y en el caso de que se trate de Dispositivos de ocasión o puestos a nuevos, la garantía será de un año desde su entrega, procediendo SIMYO a la reparación o sustitución del Dispositivo, según corresponda. Para que el Cliente pueda ejercer la garantía, SIMYO podrá solicitar la entrega de un justificante de compra como factura o albarán de entrega del Dispositivo. El Cliente deberá poner en conocimiento de SIMYO las faltas de conformidad que se manifiesten en los Dispositivos, a través de los servicios postventa identificados por SIMYO y que constan en la web www.simyo.es.

No será de aplicación la garantía cuando el Dispositivo haya sido manipulado por una persona ajena al servicio técnico autorizado por SIMYO, cuando la falta de conformidad sea consecuencia de una manipulación indebida del Dispositivo, ni por el deterioro debido al uso normal o anormal del Dispositivo.

5. PRECIO, FORMA DE PAGO Y GARANTÍAS

5.1. Precio

El Cliente abonará el precio del Servicio contratado incluidas la cuota de abono por el uso de la línea, las cuotas mensuales o bonos, precio de los Dispositivos, consumos realizados, así como cualquier otro importe aceptado por el Cliente y de conformidad con las tarifas vigentes en cada momento. Así mismo, SIMYO podrá facturar en función de los Servicios contratados, entre otros, los siguientes importes:

Cuota de instalación del Servicio Fibra. Será abonada, en su caso, por el Cliente en la primera factura, una vez generado el cargo. En caso de que el Cliente haya solicitado que dé comienzo la prestación del Servicio durante el período de desistimiento, el Cliente deberá hacer frente a los gastos derivados de la instalación del servicio fijo que le han sido informados, así como, en su caso, la parte correspondiente a los servicios prestados. No procederá su cobro si SIMYO no pudiera prestarle el Servicio por razones no imputables al Cliente.

Cuota de alta en el Servicio y/o Tarifa. Será abonada, en su caso, por el Cliente en la primera factura, una vez generado el cargo.

Coste de envío SIMYO facturará, en su caso, los costes de envío de los productos contratados, informando previamente en el momento de la contratación de cuales son dichos costes de envío.

Roaming: En el Servicio móvil, el Cliente deberá abonar el precio aplicable al consumo realizado en el extranjero (roaming) que no estuviera incluido dentro de las tarifas nacionales contratadas, pudiendo consultar dicho precio en Atención al Cliente y en la web de SIMYO. Salvo indicación en contra por parte del Cliente, el Servicio de Roaming estará activado por defecto, pudiendo el Cliente solicitar su desactivación en cualquier momento.

En los casos en los que el Cliente en roaming en un país del Espacio Económico Europeo –EEE- (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) se beneficie de los usos incluidos en su Oferta (llamadas/SMS/MMS, datos móviles) en las mismas condiciones que en su tarifa nacional o, en su caso, con la aplicación de límites de consumo que se puedan establecer en su oferta conforme a la normativa vigente, se considerará uso abusivo: a) la inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente (RM podrá solicitar documentación justificativa); b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming; c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples SIMs por un mismo Cliente; d) cuando se observe en un periodo mínimo de 4 meses que el consumo y la estancia por parte del Cliente/líneas en otros países prevalezca sobre el consumo y la estancia realizados en España.

Si se detecta un uso abusivo, SIMYO informará al Cliente a través de SMS o, en su caso, otras vías de contacto establecidas en estas CG o Contrato del Cliente, que dispondrá de 14 días naturales para modificar sus pautas de uso. En caso de no hacerlo, SIMYO aplicará al consumo de los servicios realizados en roaming en EEE, respecto a los cuales se haya detectado el uso abusivo, el precio detallado en el apartado de roaming de la web www.simyo.es o en las condiciones de su tarifa, precio éste que equivaldrá, como máximo al precio aplicado según la tarifa nacional contratada más un recargo igual al precio mayorista máximo para los Servicios de roaming aprobado por la normativa europea. Dicho sobrecargo se dejará de aplicar cuando SIMYO verifique que ha cesado efectivamente en la pauta de uso abusivo por parte del Cliente. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a SIMYO en casos de fraude.

En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con la aplicación de la política anteriormente descrita, puede tramitar la misma según lo indicado en la cláusula 18 facilitando, las pruebas que considere oportunas y que demuestren el uso no abusivo del Servicio en roaming. Ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

Salvo que SIMYO predisponga lo contrario, el pago de los servicios de tarificación adicional, cuotas mensuales y consumos internacionales o en roaming fuera del Espacio Económico Europeo y en los casos de Roaming dentro del Espacio Económico Europeo en los que así se indique por SIMYO, no podrán realizarse contra saldos promocionales o predispuestos por SIMYO a favor del Cliente o sin coste alguno para el mismo, sino que se requerirá previa recarga del saldo en los casos del Servicio móvil prepago y siempre del pago correspondiente por dicho concepto con independencia del Servicio utilizado por el Cliente. Asimismo, el disfrute de servicios de tarificación adicional y numeración especial no podrán beneficiarse de descuento o promoción alguna.

Adicionalmente, si el Cliente tuviese derecho a descuentos, tarifas con franjas temporales sin coste o a precio reducido, tarifas planas o con un límite de consumo máximo por tiempo o volumen de tráfico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico. En caso de que no se cumplan con los requisitos aquí establecidos, SIMYO podrá interrumpir el Servicio y/o facturarle el tráfico efectivamente cursado según las tarifas básicas en vigor, sin aplicar los límites o descuentos que le corresponderían de no haber incurrido en tales prácticas y/o a interrumpir el servicio, ello sin perjuicio de las acciones que SIMYO pudiera ejercer en defensa de sus intereses.

5.2. Facturación y forma de pago

SIMYO facturará al Cliente las cantidades a pagar que aparecerán desglosadas por cada uno de los Servicios contratados, incluyendo los descuentos y promociones ofrecidas al Cliente en cada momento. Además, el Cliente podrá solicitar recibir una facturación no desglosada y que se le presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional. Las llamadas gratuitas para el Cliente no serán desglosadas.

Así mismo, en los servicios de tarificación adicional, SIMYO desglosará la parte correspondiente al Servicio telefónico y la parte correspondiente al servicio de tarificación adicional, cuya responsabilidad es de los prestadores de esos servicios indicando la identidad de tales prestadores. En caso de desconocer su identidad, SIMYO informará de quién es el operador de red de tarificación adicional, a quien el Cliente podrá dirigirse para que le proporcione la identidad del prestador.

En caso de desacuerdo sobre el consumo realizado por el Cliente, se presumirá que los registros de los sistemas de SIMYO son correctos, salvo que el Cliente aporte prueba en contrario.

El Cliente recibirá la factura en formato papel o electrónico según la elección que haya hecho al respecto. El Cliente, podrá modificar, en cualquier momento, la opción elegida para cambiar de modalidad del formato de recepción de la factura. Las facturas estarán además disponibles en el Área de Clientes de SIMYO y a través de la app de SIMYO.

En el Servicio móvil prepago, el Cliente podrá conocer los cargos en los que haya incurrido durante los 30 días anteriores a la fecha de su petición, accediendo al Área de Clientes o llamando a Atención al Cliente de SIMYO y a través de la app de SIMYO.

El Cliente podrá elegir el medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. En el caso del Servicio prepago, el pago se realizará contra el saldo acumulado por el Cliente en su SIM. En caso de pago a través de domiciliación bancaria, el pagador (como deudor) emitirá la Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA, autorizando a SIMYO (como acreedor) a enviar instrucciones a su entidad bancaria para cargar en su cuenta las facturas de SIMYO y a la entidad bancaria para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones de SIMYO. Como parte de sus derechos, el pagador está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones acordados con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

El ciclo de facturación será mensual y, salvo que se indique lo contrario, se referirá al Servicio disfrutado en el periodo precedente. No obstante, SIMYO podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando:

- se produzca la suspensión del Servicio;
- acontezca la resolución del Contrato;
- el Cliente incumpla el Contrato;
- si el importe de las cantidades a abonar o el consumo exceden, en su caso, los anticipos a cuenta o depósitos de garantía entregados;

El Cliente deberá pagar las facturas a su vencimiento. En caso de que el cliente impague su factura, Simyo le notificará el importe impagado mediante comunicación personalizada, respetando en todo caso, su privacidad y aplicando los criterios de gestión prudente del riesgo. La comunicación al cliente podrá realizarse bien por carta, llamada telefónica o por cualquier otro medio telemático como por ejemplo el envío de SMS, e-mail, aplicaciones de mensajería u otros medios de comunicación individualizadas con el correspondiente preaviso.

Simyo podrá, una vez analizado el caso, repercutir al Cliente los gastos soportados efectivamente por la falta de pago. Estos costes incluyen los soportados por Simyo en relación con las gestiones realizadas para la recuperación del importe de las facturas impagadas (incluyendo gastos derivados de las necesarias comunicaciones al cliente tales como el envío de cartas, SMS, llamadas, y otras acciones encaminadas al cobro de la factura), así como los costes de los medios materiales y humanos que suponen gastos fijos como gastos de personal, plataformas, estructura, desarrollos informáticos, licencias, así como, los propios. Se informa al Cliente que la repercusión de estos costes asociados a la gestión prudente del recobro constituye una medida más beneficiosa para éste, frente a otras vías de recobro eventualmente más onerosas.

En concreto, desde la fecha de puesta al cobro por parte de Simyo, en el momento en el que la cliente impaga la factura, se inician los procesos de recobro donde Simyo intentará ponerse en contacto con el cliente para darle información sobre la deuda y los procesos de abono de la misma. Los medios de comunicación iniciales que se ponen en marcha son los reconocidos y amparados por el derecho, llamadas telefónicas, SMS, o mensajes a través de aplicaciones de mensajería, a cualquiera de las líneas contratadas bajo su titularidad envío de correos electrónicos, y las diferentes comunicaciones con cliente siendo estas comunicaciones proporcionales.

En una segunda fase, se incorporan al proceso las comunicaciones relativas a los requerimientos previos de pago informando al cliente de la inclusión de sus datos personales en los sistemas de información crediticia, en cumplimiento de lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Debido a la realización de dichas gestiones debidamente detalladas y diferenciadas, Simyo podrá repercutir al cliente la cantidad de veintiocho (28) euros en concepto de gastos de recobro por cada factura impagada, sin perjuicio de otras acciones que pueda llevar a cabo, incluidas, entre otras, la ejecución de depósitos, fianzas o demás garantías existentes o la inclusión de

los datos del cliente en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito cuando así proceda. No se repercutirán gastos de recobro al cliente en una factura impagada en los siguientes casos: a).- si es su primera factura con Simyo, b).- si es la última factura emitida por Simyo cuando el cliente ha solicitado la baja del Servicio, c).- si se trata del primer impago en los últimos veinticuatro (24) meses.

Finalmente, en el caso de que el importe promedio de las tres últimas facturas sea inferior a diez euros (10€), el cargo por factura impagada que Simyo podrá cobrar al cliente será de doce euros (12€).

Cuando Simyo tenga constancia de que un cliente ha abonado la deuda, restablecerá el Servicio en el plazo de un (1) día laborable desde que tenga tal constancia. Simyo podrá cobrar al cliente la cantidad de veinticuatro euros con diecinueve céntimos (24,19€), IVA incluido. correspondiente a los costes asociados al restablecimiento del Servicio, que conllevará, entre otras actuaciones, la reactivación de los servicios a través de las plataformas de provisión. Simyo informará al Cliente en todas las facturas emitidas de los cargos aplicables en caso de impago y adicionalmente incluirá toda la información detallada en la web www.Simyo.es.

SIMYO podrá cobrar de forma inmediata la cantidad impagada y los gastos derivados con cargo a los depósitos o demás garantías prestadas por el mismo, así como compensar los impagos con otras cantidades adeudadas por SIMYO al Cliente. Igualmente, SIMYO podrá ceder total o parcialmente el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro y/o ceder total o parcialmente el crédito a terceros. Asimismo, en el supuesto de impago, SIMYO podrá proceder a la comunicación de los datos asociados a la deuda a los sistemas comunes de información crediticia, concretamente a los Bureau de Crédito y Solvencia Patrimonial Asnef y Badexcug, así como a cualquier otro que se informe previamente al Cliente.

5.3. GARANTIAS

5.3.1. Anticipos a cuenta.

SIMYO podrá solicitar al Cliente la entrega de cantidades en concepto de anticipos a cuenta de la facturación por el importe que, en función de los Servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado, establezca SIMYO y el Cliente acepte. A la entrega del anticipo, SIMYO expedirá recibo y en la facturación se detallará tal concepto. A la extinción del Contrato y verificado por SIMYO que el Cliente ha abonado las cantidades adeudadas, se devolverá el remanente del anticipo. Tales anticipos no devengarán interés.

5.3.2. Depósitos de Garantía

La constitución del depósito de garantía se realizará en efectivo o mediante aval bancario a primer requerimiento y con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y excusión, indicándose dicho hecho. La no constitución del depósito en el plazo indicado por SIMYO o, en su defecto, en el plazo de 15 días naturales, facultará a SIMYO a suspender el Servicio, dar de baja el Servicio o desestimar su solicitud de alta.

Si en el momento de solicitar el desistimiento, la baja en el Servicio, el cambio de titularidad o la cesión del Contrato, el Cliente tuviera deuda asociada al Servicio, SIMYO podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del Cliente.

a) En el Servicio Fibra. SIMYO podrá exigir al Cliente que constituya un depósito de garantía, bien en el momento de contratar los Servicios o con posterioridad, en los siguientes supuestos: (i) si el Cliente es o ha sido con anterioridad abonado al Servicio y hubiera dejado impagado una o varias facturas, en tanto subsista la morosidad; (ii) si el titular tuviera contraídas deudas por otro contrato de abono, vigente o no en ese momento, o bien que de modo reiterado se retrase en el pago de las facturas; y (iii) en aquellos supuestos en que lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones. La cuantía del depósito se

determinará sumando el importe de las tres últimas facturas. En caso de que hubiera menos de tres facturas generadas la cuantía será la cantidad resultante de multiplicar por tres el importe de la última factura.

SIMYO devolverá el depósito: cuando, en el caso (i) del párrafo anterior, tenga constancia del pago íntegro de la deuda; y en el caso (ii), cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas.

b) En los Servicios móviles, SIMYO podrá solicitar tanto en el momento de contratación como con posterioridad, la constitución de un depósito de garantía en función de los Servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado.

6. COMPROMISOS

Determinados Servicios o tarifas de SIMYO pueden conllevar un compromiso asociado a descuentos y/o condiciones ventajosas. Dicho compromiso tendrá la duración y el cargo por incumplimiento del compromiso que se definan en cada oferta. Si el Cliente incumple dicho compromiso deberá abonar el correspondiente cargo por incumplimiento que será proporcional al tiempo que reste para finalizar el mismo. Dichos cargos se facilitarán al Cliente en el momento de la aceptación de la oferta y se podrán consultar en www.simyo.es

7. DERECHO DE DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS

El Cliente podrá solicitar la conexión o desconexión de los servicios de tarificación adicional y/o de llamadas internacionales SIMYO procederá a la desconexión en el plazo máximo de 10 días hábiles, corriendo a su cargo los costes derivados del servicio en caso de no realizar la desconexión en dicho plazo por causas no imputables al Cliente. El Cliente podrá dirigir dicha solicitud a través del Servicio de Atención al Cliente mediante llamada telefónica o enviando un e-mail a soporte@simyo.es).

8. CALIDAD DE SERVICIO

SIMYO prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las presentes CG. En caso de interrupción del Servicio telefónico por fuerza mayor, SIMYO compensará al Cliente con la devolución automática de los importes correspondientes a la cuota mensual y otros independientes del tráfico telefónico, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si durante un período de facturación, el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio telefónico por causas imputables a SIMYO, ésta, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, le indemnizará automáticamente, siempre que la cantidad indemnizable sea superior a un euro, con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

a) El promedio del importe facturado por el servicio interrumpido durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo de interrupción. En caso de antigüedad en el Servicio 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 prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

En caso de interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet/Servicios de datos, el Cliente, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, tendrá derecho a una indemnización que se determinará prorrateándose la cuota mensual del Servicio por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a seis horas en horario de 08:00 h a 22:00 h, la compensación será automática.

Además, SIMYO ofrece a los Clientes un compromiso adicional de Calidad en sus Servicios consistente en:

- Para Servicio Fibra, el tiempo de interrupción máximo de estos Servicios en un período de facturación mensual

será de 48 horas naturales.
- Para Servicios móviles, el tiempo de interrupción acumulada máximo en un período de facturación mensual será de 8 horas naturales.

En los casos en los que simyo, tras analizar la incidencia, concluya que el tiempo máximo de interrupción del Servicio ha superado las citadas horas, indemnizará al Cliente que lo solicite en un plazo máximo de tres días desde el inicio de la interrupción del Servicio, compensándole de la siguiente manera:

- Para el Servicio Fibra Se le compensará con un descuento equivalente a la parte proporcional de la cuota durante los días que el Cliente esté sin Servicio a partir de las 48 horas sin Servicio.

- Para Servicios móviles: Se le compensará con un descuento equivalente a un 10% del importe del tráfico telefónico o de acceso a datos móvil en la siguiente factura. En el caso del Servicio prepago, Simyo abonará al Cliente una cantidad equivalente a la que resulte de aplicar el 10% del importe de la última recargas de saldo.

La mencionada indemnización será efectiva en la factura correspondiente al período de facturación en el que se comunique y se valide la indemnización.

La mencionada indemnización será efectiva en la factura correspondiente al período de facturación en el que se comunique y se valide la indemnización o, en el caso de Servicio prepago, mediante el incremento del saldo acumulado en su SIM.

En caso de incidentes de seguridad, integridad, amenaza o vulnerabilidad de la red, SIMYO tomará las medidas adecuadas, en función del hecho acaecido, a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad. SIMYO dispone de planes de gestión de incidentes de seguridad. En los casos en los que legalmente esté previsto, dichos incidentes se comunicarán también a los organismos pertinentes.

En los supuestos de interrupciones del Servicio por causas no imputables a SIMYO e imputables al Cliente, ésta quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del Servicio debida al incumplimiento del Contrato por el Cliente.

A efectos del cómputo de las indemnizaciones por interrupción del Servicio quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas y acceso a datos (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de SIMYO.

SIMYO prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en las que esté implantada en cada momento, en función de la tecnología disponible y según la información que sobre cobertura de red se facilita al Cliente con carácter previo a la contratación. En cualquier caso, SIMYO no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio debido a condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

En determinados Servicios ofertados por SIMYO podrán existir restricciones que limiten el acceso a los mismos (incluida la capacidad o velocidad del Servicio de acceso a Internet), su utilización o aplicaciones, en cuyo caso se informará en el momento de la contratación en las condiciones de dichos productos o Servicios.

La calidad del Servicio, incluida la velocidad de acceso a Internet, puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que SIMYO tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar la red.

En relación con las diferentes ofertas de velocidad del servicio de acceso a Internet puestas a disposición del Cliente por SIMYO, se adjunta como Anexo 1 la información acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada descendente y ascendente en el caso de la red fija y de la velocidad máxima y anunciada descendente y ascendente en el caso de la red móvil, así como la información sobre los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva del servicio de acceso a Internet. La información incluida en dicho Anexo se corresponde con la vigente en la fecha de edición de las presentes Condiciones, siendo dicha información actualizada periódicamente por SIMYO y disponiendo en todo momento el Cliente de la información actualizada a través de la URL www.simyo.es/velocidades-servicio-datos.html.

En cualquier caso, SIMYO realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con el Servicio de Acceso a Internet, puede dirigir la misma a SIMYO conforme a lo indicado en la cláusula 18, ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

9. USO DE LOS SERVICIOS

El Cliente hará un uso correcto y responsable del Servicio contratado conforme a las presentes CG y utilizará únicamente dispositivos homologados a tal fin, manteniendo una correcta configuración y mantenimiento de éstos. El Cliente no manipulará ni alterará cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la de destinatario final. Las presentes CG no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles, salvo autorización expresa de SIMYO.

El Servicio prestado por SIMYO es personal por lo que no podrá ser objeto de reventa, cesión o explotación de clase alguna a terceros sin consentimiento expreso de SIMYO.

SIMYO responderá única y exclusivamente del Servicio que presta o provee por sí misma y no será directa, indirecta o subsidiariamente responsable:

- por causas de fuerza mayor;
- por falta de adecuación de la configuración de los equipos o instalaciones del Cliente para permitir el correcto funcionamiento o uso del Servicio, salvo que hayan sido suministrados por SIMYO y no hayan sido manipulados por el Cliente o terceros;
- por productos o servicios prestados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades;
- por contenidos, informaciones u opiniones de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades;
- por contenidos que no haya elaborado o que no haya provisto directamente por SIMYO incluidos los que hayan podido ser accedidos a través de SVA.
- por el acceso, instalación, uso o ejecución, voluntaria o involuntaria, de programas informáticos que provoquen un cambio en la configuración predeterminada del acceso a la red o dispositivos de acceso;
- por la gestión de las averías, suspensiones o interrupciones del Servicio que tengan su origen o se produzcan en la red del operador de acceso.
- por todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del domicilio del Cliente, salvo que hayan sido suministrados por SIMYO;
- Por el cumplimiento de mandato judicial u orden administrativa que suponga la suspensión o terminación de uno o varios de los Servicios al Cliente, o la prohibición o restricción de acceso a determinados contenidos, webs o tráficos.

En cualquier caso, SIMYO no responderá por los daños y perjuicios indirectos y, en especial, por las pérdidas correspondientes al volumen de negocios, lucro cesante, perjuicios comerciales y/o morales.

El Cliente no utilizará los Servicios para fines ilícitos o abusivos como, a título enunciativo que no limitativo, los siguientes:

- cualquier violación de los derechos de terceros, incluidos entre otros derechos de propiedad intelectual y/o industrial, derecho a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen;
- actuaciones (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños, alteraciones y/o descargas no autorizadas de los contenidos, los Servicios prestados por SIMYO o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan;
- alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas web, correos electrónicos o sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos,
- remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje,
- enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no autorizadas previa y expresamente por los mismos,
- enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam),
- publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directamente o a través de enlaces, cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos,

degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud.

El Cliente se compromete a utilizar los Servicios y los contenidos a los que pueda acceder a través de los Servicios exclusivamente para uso personal, y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los Servicios a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio, salvo autorización expresa y escrita de SIMYO.

Además, el Cliente se abstendrá de realizar las siguientes prácticas: pagos realizados con tarjetas de crédito de terceros sin su consentimiento; utilización de datos bancarios o identidad de terceros para contratar o realizar pagos de Servicios; pirateo o manipulación no autorizada de centralitas o Dispositivos, descargas de saldos acumulados a través de llamadas a numeración internacional, premium o numeración de Internet; llamadas entre routers o módems para la transmisión de datos, conversión de tráfico, incluido el redireccionamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado, descargas masivas de tráfico telefónico o de datos, uso fraudulento o masivo de servicios premium, incluidas las descargas a numeración premium vía SMS, conexión de sistemas o equipos a los equipos de comunicaciones que componen y facilitan el acceso a Servicios de terceros.

La violación de las obligaciones establecidas en la presente cláusula o la realización de conductas que respondan a un patrón de fraude, exista un riesgo objetivo o presunción razonable de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso anómalo, ilícito y/o desmesurado del Servicio, facultará a SIMYO a adoptar las siguientes medidas, sin que ello dé lugar a compensación de clase alguna al Cliente y sin perjuicio del ejercicio por parte de SIMYO del resto de acciones que le correspondan en defensa de sus intereses:

- suspender o interrumpir de forma inmediata la prestación del Servicio,
- retirar o bloquear los contenidos o servicios que pudieran resultar ilegales o contrarios a lo aquí dispuesto,
- y/o tarificar el tráfico conforme a las tarifas básicas vigentes sin aplicación de descuento ni ventaja alguna.

10. CESIÓN A TERCEROS.

Los Servicios prestados por SIMYO son personales por lo que no podrán ser objeto de cesión por parte del Cliente sin consentimiento expreso de SIMYO. SIMYO queda autorizada, previa notificación al Cliente, a ceder en todo o en parte la prestación del Servicio a cualquiera de las empresas del Grupo al que pertenece, así como a aquellas empresas que, como consecuencia de una restructuración de SIMYO, pasen a prestar los Servicios, subrogándose en los derechos y obligaciones de SIMYO.

11. DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Los contenidos accesibles a través de los Servicios están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de SIMYO o de terceros. En ningún caso la prestación de los Servicios implica ningún tipo de renuncia o cesión total ni parcial de dichos derechos. El acceso por el Cliente a dichos contenidos a través de los Servicios no confiere al Cliente ningún derecho de utilización, transformación, explotación, reproducción, distribución, comunicación pública o fijación sobre dichos contenidos sin la previa y escrita autorización otorgada a tal efecto por SIMYO y/o el tercero titular de los derechos afectados. Queda expresamente prohibido cualquier acto de piratería.

El Cliente garantiza que, en relación con los contenidos que transmita a través del Servicio, será de su exclusiva responsabilidad la obtención de cuantas autorizaciones y licencias sean necesarias para la legítima integración de tales contenidos, con respeto a los derechos de propiedad que terceras personas o empresas puedan ostentar sobre tales contenidos. El Cliente será responsable de cualquier reclamación dirigida contra SIMYO derivada de los contenidos transmitidos por el Cliente, quedando exenta SIMYO de cuantos costes e indemnizaciones se deriven con motivo de tal reclamación.

El Cliente no podrá referirse a sí mismo como un representante autorizado de SIMYO ni utilizar los logos, marcas comerciales, marcas de servicios, o cualquier otra variante de las anteriores o lanzar cualquier comunicación pública referida a SIMYO o al presente Contrato.

12. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

SIMYO adoptará las medidas necesarias exigibles por la legislación en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de SIMYO, así como para cumplir con lo relativo a la interceptación legal de las comunicaciones.

El Cliente autoriza expresamente a que se realicen grabaciones de las conversaciones que mantenga con Atención al Cliente de SIMYO a fin de dejar constancia de las mismas y llevar a cabo un control sobre la calidad del servicio.

13. PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable del Tratamiento: ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U con NIF B- B-85057974 y domicilio social en Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid),
Delegado de Protección de Datos (DPO): El Usuario puede contactar con el DPO mediante escrito dirigido al domicilio de SIMYO o a través del correo electrónico oficinadpo.simyo@es.orange.com, con referencia "Oficina DPO".

13.1 SIMYO informa que los datos personales del Cliente persona física serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Anexo de Privacidad que ha sido puesto a disposición y aceptado por el Cliente.

13.2 Los datos personales de los representantes del Cliente persona jurídica, serán los estrictamente necesarios y serán tratados por SIMYO con la finalidad de permitir el mantenimiento, cumplimiento y control de la relación de prestación de servicios concertada. La base del tratamiento es el cumplimiento de la relación contractual. Asimismo, los datos serán tratados para el envío por cualquier medio de comunicaciones comerciales personalizadas propias y de terceros. La base legitimadora para este tratamiento es el interés legítimo de Simyo. En cualquier momento se podrá ejercitar el derecho de oposición a este tipo de tratamientos. Para aquellos casos de que se realicen tratamientos con finalidades adicionales a las anteriormente manifestadas será necesario el consentimiento previo del afectado encontrando la base legitimadora de dicho tratamiento en el consentimiento. Los datos del cliente serán conservados durante todo el tiempo en que ésta subsista y aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella. Los datos del firmante del Contrato podrán ser comunicados a las Administraciones Públicas en los casos previstos en la Ley, a los bancos y entidades financieras, para el cobro de los servicios ofrecidos y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y al Centro Nacional de Inteligencia, en virtud de lo establecido en la Ley 25/2007. El firmante del Contrato podrá solicitar el acceso a sus datos personales, la rectificación de los mismos, su supresión o portabilidad, así como solicitar la limitación del tratamiento de sus datos u oponerse al mismo, enviando un escrito con la Referencia.- Protección de Datos, adjuntando fotocopia de su DNI o documento válido de identidad, a ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U "Referencia Datos", Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o a través del correo electrónico oficinadpo.simyo@es.orange.com. Asimismo, podrá interponer una reclamación relativa a la protección de sus datos personales ante la Agencia Española de Protección de Datos a través de la sede electrónica de su portal web (www.agpd.es).

13.3 A título general, la prestación de los servicios de usuarios de Clientes persona jurídica, implicará el tratamiento de datos por parte de SIMYO como Responsable del Tratamiento de los mismos. En caso de que la prestación de los servicios contratados por parte de un Cliente persona jurídica, implique la realización de actuaciones por parte de SIMYO que conlleven un acceso por parte de esta a datos de los que es responsable el Cliente según la normativa aplicable en materia de protección de datos, SIMYO realizará dichos tratamientos por cuenta del cliente como Encargado del Tratamiento, asumiendo el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

(i) SIMYO tratará, únicamente, los datos personales necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados por el Cliente.

(ii) En este sentido, la prestación de los servicios podría implicar la realización por SIMYO de los siguientes tratamientos: Recogida, registro, consulta, conservación, modificación y supresión de datos personales.

(iii) Los datos personales del Cliente serán tratados por SIMYO, únicamente, para llevar a cabo la prestación de los servicios contratados. Si SIMYO considerase necesario llevar a cabo un tratamiento de los datos con una finalidad distinta, deberá proceder a solicitar previamente la autorización por escrito del Cliente.

(iv) Sin perjuicio de que éstos puedan ser ampliados o reducidos, los tipos de datos personales que SIMYO tratará del Cliente podrán ser los siguientes:

- Datos identificativos (nombre y apellidos, NIF/DNI, nº Seguridad Social/Mutualidad, dirección, teléfono, firma, imagen/voz, firma electrónica).
- Metadatos de comunicaciones electrónicas (registros de llamadas y SMS -CDRs-, MSISDN, direcciones MAC, direcciones IP, datos de navegación, datos de localización).
- Datos económicos y financieros (facturación, datos bancarios, tarjeta de crédito seguros).
- Datos de características personales (estado civil fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad).
- Datos de detalles de empleo (profesión, puesto de trabajo).

(v) Las categorías de interesados cuyos datos podrán ser tratados por SIMYO son las siguientes:)

- Clientes.
- Personas de contacto.
- Empleados.

(vi) En particular, SIMYO se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

a. Tratar los datos personales, únicamente, para llevar a cabo la prestación de los servicios contratados, ajustándose a las instrucciones que, en cada momento, le indique, por escrito, el Cliente (salvo que exista una normativa que obligue a tratamientos complementarios, en tal caso, SIMYO informará al Cliente de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público).
b. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que tenga acceso, incluso después de finalizada la relación contractual, así como a garantizar que las personas a su cargo se hayan comprometido por escrito a mantener la confidencialidad de los datos personales tratados.
c. Garantizar la aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros: (i) la seudonimización y el cifrado de datos personales, (ii) la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento (iii) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico (iv) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
d. Guardar bajo su control y custodia los datos personales a los que acceda con motivo de la prestación del Servicio y a no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas ajenas al mismo y a la prestación del servicio.
No obstante, el Cliente podrá autorizar de manera expresa y por escrito a SIMYO para que recurra a otro Encargado del Tratamiento (en adelante, el "Subcontratista"). SIMYO informará del mismo modo al Cliente de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de los Subcontratistas, dando así al Cliente la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

En caso de hacer uso de la facultad reconocida en el párrafo anterior, SIMYO queda obligado a trasladar y comunicar al Subcontratista el conjunto de las obligaciones que para el Encargado del Tratamiento se derivan de la presente Cláusula y, en particular, la prestación de garantías suficientes de que aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento se conforme con la normativa aplicable.

En cualquier caso, queda autorizado el acceso a los datos que realicen las personas físicas que presten sus servicios a SIMYO actuando dentro del marco organizativo de éste en virtud de una relación mercantil y no

laboral. Asimismo, queda autorizado el acceso a los datos a las empresas y profesionales que SIMYO tenga contratados en su ámbito organizativo interno para que le presten servicios generales o de mantenimiento (servicios informáticos, asesoramiento, auditorías, etc.), siempre que dichas tareas no hayan sido concertadas por el SIMYO con la finalidad de subcontratar con un tercero todo o parte de los servicios que presta al Cliente.

e. Suprimir o devolver al Cliente, a su elección, todos los datos personales a los que haya tenido acceso para prestar el servicio. No obstante, SIMYO podrá conservar los datos, debidamente bloqueados, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente
f. Dar apoyo al Cliente en la notificación a la Agencia Española de Protección de Datos y, en su caso, a los interesados de las violaciones de seguridad que se produzcan, así como a darle apoyo, cuando sea necesario, en la realización de evaluaciones de impacto de privacidad y en la consulta previa a la Agencia Española de Protección de Datos, cuando proceda, así como asistir al Cliente para que éste pueda cumplir con la obligación de dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos.
g. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas.
h. Cooperar con la Agencia Española de Protección de Datos u otra Autoridad de Control, a solicitud de ésta, en el cumplimiento de sus atribuciones.
i. Poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Cláusula.

14. DERECHO A FIGURAR EN GUÍAS Y/O SERVICIOS DE CONSULTA TELEFÓNICA

El Cliente tiene derecho a figurar en las guías y/o servicios de consulta telefónica sobre números de abonado conforme a los datos que haya suministrado a SIMYO siempre que haya manifestado previamente su deseo de ser incluido, así como a solicitar gratuitamente tanto la exclusión, como la no utilización de tales datos para fines de venta directa, o la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales.

SIMYO pone a disposición del Cliente medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada. Los Clientes que no deseen que sus datos personales aparezcan en las Guías de Abonado pero quieran contratar éstos servicios avanzados de telefonía, deberán configurar en su dispositivo la función de supresión de identificación de la línea en origen, sino su número telefónico se podría visualizar en otros dispositivos. Más información sobre este punto en el Servicio de Atención al Cliente.

15. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SERVICIO

Cuando una norma así lo exija, el Contrato podrá ser modificado. En este caso, SIMYO le informará previamente de dicha modificación a través de los datos de contacto facilitados por el Cliente conforme a la cláusula 18.

Asimismo, estas CG, incluidas las condiciones económicas, podrán ser modificadas por SIMYO en cualquier momento por motivos legales, técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado o por la organización o necesidades del Servicio. En este sentido, SIMYO podrá incrementar el precio de sus servicios como consecuencia de los gastos generados por mejora de cobertura, mantenimiento de infraestructuras, obsolescencia de la red y los equipos, que estén directamente asociadas al servicio del cliente, así como para hacer frente a los incrementos de: precios al consumo, servicios y suministros de proveedores asociados al servicio del cliente, de impuestos y tasas. Dichas modificaciones serán comunicadas a los Clientes afectados a través de los datos de contacto facilitados por el Cliente conforme a la cláusula 18, pudiéndose utilizar como medio de comunicación para este fin la factura, el correo electrónico y/o sms. Las modificaciones de los servicios de comunicaciones electrónicas serán notificadas con al menos un mes de antelación a su entrada en vigor, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las modificaciones, podrá resolver el Contrato sin penalización alguna por dicho motivo, a menos que los cambios propuestos sean en beneficio del usuario final o sean de una naturaleza estrictamente administrativa y no tengan efectos negativos sobre los usuarios finales o vengan impuestos normativamente. El Cliente podrá ejercer su derecho de resolver el Contrato en el plazo de un mes a partir de la comunicación del cambio de condiciones por parte de Simyo.

La versión actualizada de las CG podrá consultarse en las oficinas comerciales y en www.simyo.es. La declaración de cualquiera de estas CG como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás condiciones generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes.

La falta de ejercicio por parte de SIMYO de cualquier acción, derecho o disposición contempladas en estas CG no constituirá una renuncia a las mismas, salvo reconocimiento escrito y expreso por su parte.

Con independencia del Servicio que hubiese contratado, el Cliente podrá cambiar de un Servicio y/o tarifa a otro de SIMYO, siempre de acuerdo con las condiciones establecidas en la oferta comercial y con arreglo, en su caso, a las condiciones de los compromisos que estuviesen vigentes a esa fecha así como, en su caso, sujeto al pago de la cuota de cambio de tarifa vigente en cada momento. SIMYO comunicará al Cliente el día a partir del cual tiene el nuevo Servicio activo, siendo aplicable al Cliente desde ese momento la tarifa y condiciones correspondientes al mismo.

En caso de cambio de domicilio en el que el Servicio Fibra esté instalado, el Cliente podrá optar por: a).- contratar otro Servicio Fibra en su nuevo domicilio (siempre que técnicamente sea posible), solicitando, en su caso, la baja del Servicio Fibra en el domicilio en el que inicialmente lo contrató, o b).- resolver el Contrato y, en su caso, abonar el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso. En caso de que el cliente no haya expresado su voluntad de cursar la baja del Servicio en el domicilio original, el Servicio Fibra se mantendrá activo generando los cargos que correspondan en función de la oferta contratada por el Cliente.

16. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA.

16.1 Suspensión Temporal. La suspensión por impago sólo afectará a los Servicios impagados. En el caso de impago del Servicio Fibra, transcurridos más de 15 días desde la presentación al Cliente de la factura correspondiente, SIMYO podrá, previo aviso al Cliente, suspender temporalmente el Servicio Fibra impagado. En caso de impago de los Servicios Móviles, SIMYO podrá, previa comunicación al Cliente, suspender la prestación del Servicio si el Cliente no atendiera el pago de las cantidades adeudadas. En ambos casos, SIMYO restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho. En ningún caso, la suspensión del Servicio telefónico afectará a las llamadas entrantes (excepto a las de cobro revertido u otras llamadas con coste) ni a las llamadas a los servicios de emergencia. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas del Servicio.

En caso de disconformidad del Cliente con la facturación de los servicios de tarificación adicional, SIMYO podrá suspender la totalidad de los Servicios contratados salvo que el Cliente únicamente impague los servicios de tarificación adicional. En tal caso, el proveedor de los servicios de tarificación adicional podrá proceder al cobro por las vías ordinarias de forma separada e independiente a la del cobro de la factura por los Servicios de comunicaciones contratados con SIMYO.

16.2 Suspensión temporal de los Servicios a petición del Cliente. El Cliente tendrá derecho a solicitar la suspensión temporal de los Servicios por un período que no será menor de un mes ni superior a noventa días por año natural (u otro periodo más extenso habilitado por SIMYO), previa solicitud llamando a Atención al Cliente. Acontecida la suspensión, se deducirá de la cuota mensual, como mínimo, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo de suspensión, extendiéndose, en su caso, la duración de los Servicios por el mismo plazo que dure la suspensión.

16.3 Interrupción definitiva. El retraso en el pago del Servicio por un período superior a 3 meses o la suspensión temporal del Contrato por retraso en el pago en 2 ocasiones dará derecho a SIMYO, previo aviso al Cliente, a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. La interrupción sólo afectará a los Servicios impagados.

En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las instancias administrativas o judiciales correspondientes, SIMYO no suspenderá ni interrumpirá el Servicio, mientras que la reclamación se esté substanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a SIMYO.

Asimismo, simyo estará facultada, mas no obligada, a suspender definitivamente el Servicio por falta de uso durante un periodo continuado de diez (10) meses

17. DURACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El presente Contrato tendrá una duración máxima de 24 meses (u otro plazo acordado expresamente entre las Partes, que en el caso de clientes particulares, no podrá exceder los 24 meses). Transcurrido ese periodo de duración inicial y salvo que el Cliente notifique su voluntad de no prorrogarlo, el contrato quedará prorrogado automáticamente por el mismo periodo de 24 meses (o el plazo, en su caso, acordado entre las Partes). El cliente podrá resolver el Contrato en cualquier momento, total o parcialmente, mediante comunicación a Simyo con una antelación de un mes, sin ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el periodo de preaviso y sin perjuicio de otros compromisos que hubiera contraído expresamente el Cliente. Al finalizar dicha prórroga, el Contrato se prorrogará por iguales periodos al de la prórroga o conforme al plazo acordado entre las Partes.

Adicionalmente, el Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y el Cliente podrá resolver el Contrato en los siguientes casos:

- Si por causa imputable a SIMYO o por razones técnicas u operativas no se ha provisionado el Servicio en el plazo comprometido. En este supuesto no pagará gasto ni importe alguno, incluido el cargo por incumplimiento de compromisos.
- Si no se ha activado el Servicio en el plazo comprometido por causas imputables al Cliente. En este supuesto, SIMYO podrá reclamar al Cliente los costes de instalación del Servicio realizados, así como, en su caso, el cargo por incumplimiento de compromisos (no se cobrará este último cargo en los casos en los que la resolución estuviera amparada en un derecho de desistimiento o solicitud de cancelación de la portabilidad). Tales costes vendrán indicados en las ofertas comerciales de los Servicios.

La solicitud de baja se podrá realizar a través del número de teléfono de Atención al Cliente; donde se le facilitará un número de referencia, o por escrito enviando una fotocopia de su Documento de Identidad e indicando número/s de teléfono del cual solicita la baja, número de referencia y su firma, así como el motivo de la baja. Dicho escrito lo puede enviar por correo electrónico soporte@simyo.es Ref: BAJAS o al domicilio de la entidad en la siguiente dirección: ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U, Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid

No obstante lo anterior, el Contrato de Servicio Móvil Prepago tendrá una vigencia de 4 meses a contar desde el momento en que se efectúe la primera llamada o conexión o desde que se realice la última recarga realizada por el Cliente o cualquier pago de una cuota fija, prorrogándose automáticamente la vigencia del mismo por idénticos periodos de 4 meses con cada recarga o pago de cuota fija que el cliente realice y todo ello de acuerdo con lo establecido en la cláusula 2.1.3 de las presentes CCGG.

En los casos de venta a distancia o fuera de establecimiento mercantil, el Cliente podrá ejercitar su derecho de desistimiento, solicitándolo a través de las vías de comunicación establecidas en la cláusula 18 de estas CG, en el plazo de catorce días naturales (salvo que la normativa aplicable disponga un plazo diferente) desde la entrega de los bienes o, desde la celebración del contrato en el caso de que se trate de prestación de servicios. Puede encontrar un modelo de solicitud de desistimiento en www.simyo.es.

Así mismo, en el caso de desistimiento o de solicitud de cancelación de la portabilidad por parte del cliente, en los que esté involucrada la adquisición de Dispositivos, además de realizar la solicitud de desistimiento o de cancelación correspondiente, debe devolver los Dispositivos dentro del plazo de 14 días, en perfecto estado. En estos casos, SIMYO devolverá al Cliente los pagos que haya realizado pudiendo retener el reembolso hasta haber recibido los bienes en perfecto estado. De no recibirlos correctamente, Simyo podrá cobrar al Cliente el precio del Dispositivo sin la aplicación de ningún tipo de descuento.

Por otra parte, si está de acuerdo en que la prestación de los servicios dé comienzo durante el período de desistimiento, SIMYO podrá cargarle el importe proporcional a la parte ya prestada del Servicio hasta el momento en que nos haya comunicado su desistimiento.

Por su parte, SIMYO podrá resolver el Contrato e interrumpir el Servicio en los supuestos previstos en estas CG y, en especial, por causa de retraso en el pago, incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan de las presentes CG o por acciones que tengan la finalidad de perturbar, molestar o perjudicar las redes, Servicios o imagen de SIMYO o de terceros.

La resolución del Contrato no exonerará al Cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que se deriven del uso del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva resolución del mismo, incluida la devolución de equipos, la de pago del Servicio y/o cuotas pendientes de Dispositivos adquiridos en modalidad de venta a plazos, de los costes de provisión o activación del Servicio y de los cargos por incumplimiento de compromisos. La baja del Servicio solicitada por el Cliente sin que haya realizado una solicitud de conservación de la numeración durante el plazo máximo de un mes desde que se dio de baja, tendrá como efecto la pérdida de la numeración telefónica asociada al mismo.

18. COMUNICACIONES Y RECLAMACIONES

Simyo utilizará como datos de contacto del Cliente para gestiones del Servicio, aquéllos datos facilitados a tal efecto por el Cliente, incluido el teléfono y/o correo electrónico de contacto, así como la dirección de instalación y/o facturación del Servicio. Adicionalmente, el Cliente autoriza a Simyo a utilizar como datos de contacto cualquiera de las líneas contratadas bajo su titularidad.. Así mismo, Simyo podrá utilizar las diferentes aplicaciones de mensajería (como, por ejemplo, WhatsApp) en las que el Cliente esté activo para poder realizarle comunicaciones en relación con los Servicios.

Existe a disposición del Cliente un Departamento de Atención al Cliente al que el Cliente podrá dirigir cualesquiera peticiones de información, quejas, reclamaciones o cualquier incidencia relacionada con la prestación del Servicio, ya sea (a) llamando al 1644 o +34644100121 desde el extranjero (coste de la llamada en roaming). Para presentar reclamaciones, el Cliente podrá dirigirse a simyo a través de Atención al Cliente a los números arriba indicados, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. Asimismo, el Cliente podrá contactar con SIMYO completando el formulario habilitado al efecto en el sitio web simyo.es, o escribiendo a la dirección de correo electrónico: soporte@simyo.es y/o al domicilio social de ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U con NIF B- B-85057974 y domicilio social en Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Simyo facilitará al cliente un documento acreditativo de la presentación y contenido de su incidencia o reclamación, así como un número de referencia. Formulada una reclamación por el Cliente, si la misma no hubiera sido resuelta en un plazo de un mes o, si resuelta, no lo hubiera sido satisfactoriamente, el Cliente podrá dirigir su reclamación a los organismos de consumo pertinentes.

Cuando el Cliente sea una persona física (incluidos los autónomos o trabajadores por cuenta propia y las microempresas) y así lo estime conveniente, podrá dirigirse: (a) a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones Teléfono de consulta: 911 11 44 00; página web: www.usuariosteleco.es, en el plazo de tres meses desde la respuesta de SIMYO o la finalización del citado plazo sin que SIMYO le haya contestado, (siendo el plazo para resolver y notificar la resolución de seis meses), o (b) si hubiere contratado los Servicios a través de plataformas online, a la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en línea accediendo a través de la siguiente URL https://ec.europa.eu/consumers/odr, o (c) al sistema de resolución extrajudicial de controversias de Confianza Online (www.confianzaonline.es) en el caso de controversias en materia de contratación y publicidad online, y a Autocontrol (www.autocontrol.es/servicios/mediacion) en el caso de controversias relacionadas con protección de datos de carácter personal.

19. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

La relación contractual establecida entre SIMYO y el Cliente se regirá en todo caso por la legislación española común aplicable en el momento de la prestación del Servicio correspondiente.

© Orange España Virtual, S.L. Sociedad Unipersonal

simyo | ES LO JUSTO

simyo es una marca registrada de ***ORANGE Espagne, S.A.***, ***sociedad unipersonal*** , a la que pertenece ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U con NIF B 85057974 y domicilio social en Parque Empresarial La Finca La Finca- Paseo Club Deportivo, 1 Edif 8 28223 - (Pozuelo De Alarcon) - Madrid, debidamente registrada en el Registro Mercantil de Madrid. Versión de Febrero de 2025

ANEXO I INFORMACIÓN RELATIVA A LA VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN SIMYO

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de la Unión Europea de 25 de noviembre de 2015 por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una red abierta, se incluye en el presente documento, la información relativa a las velocidades de acceso a internet de banda ancha tanto para la red fija como para la red móvil.

1.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIBRA

Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva de navegación a internet del servicio Fibra y sobre los que el operador tiene control son:

- Problemas, deterioro o calidad del bucle de abonado.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- El tráfico en Internet existente en cada momento, número de usuarios conectados y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- Uso de tecnología Wifi ya que la cobertura puede variar dependiendo de la construcción del propio edificio, edificaciones adyacentes o interferencias entre el emisor y el receptor de la señal.
- El uso de adaptadores PLC Ethernet para conectar los dispositivos del cliente y el router mediante la red eléctrica. La cobertura dependerá del modelo de PLC, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde se conecta el adaptador, etc.
- Elementos Hardware y Software utilizados por el cliente en su conexión a Internet, así como el cableado en el domicilio del cliente:
- Programas de peer to peer ejecutándose en el dispositivo del cliente y el uso que esté realizando en ese momento del dispositivo o actualizaciones en ejecución, así como la existencia de virus o software malicioso en el mismo.

Se incluyen las velocidades de referencia para acceso a internet en función de las diferentes tarifas o productos que incluyen el servicio de acceso a Internet Fibra y que son comercializadas por SIMYO en la fecha de edición del presente documento.

*Mbps	Velocidad Anunciada		Velocidades					
	Bajada	Subida	Bajada			Subida		
Fibra			MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA	MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA
FIBRA hasta 1Gb	1000	1000	749,908	928,496	1.000	673,175	933,947	1.000
FIBRA 600/600	600	600	449,267	592,132	600	448,784	598,378	600
FIBRA 500/500	500	500	249,958	592,132	500,000	244,372	488,743	500,000
FIBRA 300/300	300	300	224,962	299,949	300	219,935	293,246	300
FIBRA 100/100	100	100	74,955	99,940	100	74,583	99,444	100

Las velocidades incluidas en el cuadro anterior para FIBRA 300/300 y Fibra 1Gbps/1Gbps, han sido calculadas a partir de los datos de velocidades medidas para los servicios relevantes, de acuerdo con los criterios establecidos por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones en cumplimiento de la Orden IET1090/2014.

- El factor para calcular la "velocidad máxima" se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización del percentil 95 de las conexiones más rápidas del sistema de sondas para el servicio relevante.
- El factor para calcular la "velocidad normalmente disponible" se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización que se corresponde con la media de las conexiones del sistema de sondas para el servicio relevante.
- El factor para calcular la "velocidad mínima" se determina en función de las características de cada perfil y tecnología.
- Las velocidades de los servicios relevantes se mide por un sistema de sondas cuyo número y ubicación depende de los clientes reales de cada servicio.

Para el resto de las velocidades incluidas, se han realizado cálculos teóricos extrapolados a partir de las medidas anteriores. La velocidad percibida por el CLIENTE final está condicionada por los factores limitantes indicados en los párrafos anteriores.

2.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

Se incluye tabla de velocidades para las diferentes Tarifas o productos que incluyen el Servicio de Acceso a Internet Móvil, y que son comercializadas por Simyo en la fecha de edición del presente documento

	Velocidad de subida (Mbps)	Velocidad de bajada (Mbps)
5G	200	1.600
4G+	150	350
4G	75	150
3G+	5,7	42

La velocidad de la navegación indicada constituye la velocidad anunciada, que coincide con la velocidad máxima del Servicio en condiciones ideales de propagación, si bien, la misma está sujeta a los siguientes factores relevantes que pueden afectar la velocidad de navegación:

- Cobertura y capacidad de red disponible en la zona donde encuentra el usuario y en el momento de uso.
- Tecnología soportada por el dispositivo de acceso a la red móvil (2G/3G/4G/5G)
- Modelo de dispositivo de acceso del Cliente, procesador, capacidades de WiFi, actualizaciones Software, virus.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.

v. *Abril de 2025*