

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS MÓVILES

### 1. OBJETO.

Las presentes condiciones (el "Contrato") definen los términos bajo los cuales ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, S.L.U (en adelante "simyo"), con domicilio social en Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), y CIF B-85057974, prestará a Clientes mayores de edad los servicios de comunicaciones electrónicas móviles elegidos por éste conforme al catálogo comercial de simyo vigente en cada momento, ya sea en modalidad prepago o post-pago ("el Servicio"), en condición de usuario o destinatario final. Queda estrictamente prohibida la reventa o comercialización del Servicio en cualquier otra forma; asimismo, no se permite la contratación en modalidad post-pago para no residentes en España ni el pago con medios de pago no aceptados en España.

### 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

#### 2.1 Activación del Servicio.

Al momento de la contratación del Servicio, se enviará al Cliente una tarjeta SIM, los códigos de seguridad (PIN y PUK) asociados a ésta, una guía rápida de uso del Servicio, así como emails con los datos de acceso al área personal en la web simyo.es. El Servicio se activará: (a) en caso de modalidad prepago, 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; o (b) en caso de contrato, la activación técnica del Servicio tendrá lugar en un plazo máximo de 15 días desde la formalización del Contrato, tras las correspondientes verificaciones financieras y de control de fraude.

#### 2.2 Tarjeta SIM.

La tarjeta SIM seguirá siendo propiedad de simyo, quien podrá sustituirla o modificarla 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/o líneas asociadas a un mismo Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente será responsable de la seguridad y conservación de la tarjeta SIM y sus códigos, por lo que cualquier comunicación se reputará en principio hecha por el Cliente. La sustitución de la SIM por fallo imputable a simyo se realizará sin coste para el Cliente. En caso de sustracción o pérdida de la tarjeta SIM, del dispositivo en el que se encuentre insertada ésta y/o de los códigos de seguridad asociados, o cuando se tenga constancia o indicios de un uso no autorizado de los mismos, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente a simyo mediante llamada al Servicio de Atención al Cliente, en cuyo caso simyo podrá solicitar al Cliente que aporte la correspondiente denuncia policial. Simyo procederá a la desactivación del Servicio en el plazo máximo de 48 horas, y facilitará al Cliente, a solicitud de éste, una nueva tarjeta SIM y/o códigos de seguridad, corriendo por cuenta del Cliente los gastos derivados de dicha reposición. De igual forma, en caso de solicitar un duplicado de la SIM por causas no imputables a simyo, el Cliente deberá abonar los cargos y/o gastos de envío aplicables en cada momento.

#### 2.3 Características.

Dependiendo del Servicio contratado (según éste se detalla en el catálogo comercial vigente en cada momento), el Cliente podrá realizar y recibir llamadas telefónicas, enviar y recibir mensajes (SMS y MMS), transmitir datos, disfrutar de una serie de facilidades suplementarias (incluyendo, por ejemplo, servicio de buzón de voz), y/o acceder a determinados servicios de tarificación adicional prestados por terceros, utilizando a tal efecto un terminal móvil (teléfono, smartphone, tablet, modem USB o dispositivo equivalente).

#### 2.4 Derecho de desistimiento.

En el caso de que el Cliente haya contratado el Servicio a través de cualquier canal a distancia (vía web o llamada telefónica), podrá ejercer su derecho de desistimiento en el plazo de catorce (14) días naturales desde la recepción de la tarjeta SIM, comunicándolo a simyo en los términos indicados en el documento de desistimiento.

#### 2.5 Derecho de desconexión.

El servicio de SMS Premium está desactivado por defecto. Asimismo, el servicio de llamadas de alto coste (80X6, 80X7, 80X8 y 80X9) estará desactivado por defecto al momento de la contratación. El Cliente podrá solicitar a simyo la desconexión de los servicios de llamadas internacionales, servicios de itinerancia, y de llamadas a servicios de tarifas especiales, incluyendo en particular, a servicios de voz de tarificación adicional. Para ello, deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente mediante llamada telefónica o enviando un e-mail a [sosporte@simyo.es](mailto:sosporte@simyo.es), comunicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. simyo procederá a la desconexión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la recepción de la notificación del Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, para la desconexión de servicios de SMS Premium, el Cliente deberá enviar un SMS con la palabra "BAJA" al número desde el cual recibe los mensajes Premium, a fin de que el proveedor de los contenidos tramite dicha solicitud conforme al Código de Buenas Prácticas para SMS Premium.

#### 2.6 Usos y dispositivos no autorizados.

Queda expresamente prohibido el uso del Servicio en cualquier dispositivo apto o idóneo para la realización de cualesquiera actos o prácticas de fraude o contrarias a derecho o al espíritu de este Contrato, así como el uso en

cualquier dispositivo para fines de fraude (incluyendo a título meramente enunciativo, cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, tarificación desmesurada o inusual, etc.) o cualquier otro fin contrario a derecho o al espíritu de este Contrato.

### 3. PRECIOS, FACTURACIÓN Y PAGO

#### 3.1 General

##### **Precios.**

El Cliente deberá abonar los precios correspondientes al Servicio prestado conforme a la tarifa y modalidad elegida, así como con arreglo a cualesquiera otras condiciones particulares, ofertas o promociones en vigor en el momento de utilización del Servicio y comunicadas previamente al Cliente, ya sea por estar publicadas en el sitio web [simyo.es](http://simyo.es) o por haber sido informadas personalmente en el momento de suscripción del Contrato, o de otra forma, incluyendo los impuestos indirectos que resulten aplicables. Acciones comerciales. En el caso de que simyo ponga en marcha acciones promocionales que comporten descuentos, ahorros o saldos, éstas se regirán en lo dispuesto para cada una de ellas, incluyendo cualesquiera normas sobre aplicación a consumos o al Servicio en general. Conexiones a datos. En la medida en que así lo estime necesario o conveniente para garantizar la calidad del servicio para la generalidad de sus clientes y siempre de conformidad con lo dispuesto en cada momento en la ley, simyo se reserva el derecho a priorizar tráfico sin necesidad de comunicación previa al Cliente; de igual forma, simyo se reserva el derecho a restringir conexiones a datos sobre Voz IP, o a limitar las mismas para determinadas tarifas, en cuyo caso lo comunicará previamente al Cliente. Cambios de tarifa. El Cliente podrá efectuar hasta 3 cambios de tarifa sin coste alguno; los sucesivos cambios devengarán al Cliente un cargo de 1 Euro. Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, las modificaciones en la estructura de las tarifas configurables no se considerará cambio de tarifa a los efectos de lo aquí dispuesto. Servicio en Itinerancia. El Cliente deberá abonar los importes por llamadas realizadas, recibidas y desviadas; SMS enviados, y conexiones a datos realizadas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios del servicio de itinerancia (roaming) aplicables en cada momento, tal y como éstas figuran en el sitio web [simyo.es](http://simyo.es) y se informan al Cliente la primera vez que se conecta desde una red extranjera mediante SMS. Servicios sujetos a tarificación especial o adicional / comunicaciones internacionales. El Cliente deberá abonar los importes por llamadas a servicios de tarificación especial o adicional, o a destinos internacionales, de acuerdo con los precios aplicables en cada momento, los cuales se informan en el sitio web [simyo.es](http://simyo.es) y/o que comunique el proveedor del contenido al momento de la suscripción a un servicio de tarificación adicional.

#### 3.2 General

##### **Modalidad Contrato.**

Factura. Con periodicidad mensual, y dependiendo del ciclo de facturación aplicable, simyo pondrá a disposición del Cliente la correspondiente factura electrónica descriptiva de los Servicios utilizados por éste durante el período de facturación aplicable. Dicha factura estará disponible, a través del área personal del Cliente en [simyo.es](http://simyo.es). No obstante lo anterior, si el Cliente desea recibir su factura en formato papel, podrá solicitarlo desde su área personal en [simyo.es](http://simyo.es) o mediante llamada al Servicio de Atención al Cliente de simyo. Si el Cliente no indica otra cosa expresamente, simyo enviará esas facturas en papel a la última dirección postal comunicada por el Cliente, quedando entendido no obstante que, en caso de devolución de al menos dos (2) envíos postales, simyo quedará autorizado para suspender el envío de facturas en papel hasta nuevo aviso expreso del Cliente en la forma descrita en esta cláusula. El Cliente conoce que el plazo de envío de la orden de cobro de la factura mensual a la entidad de crédito del Cliente puede variar. Desglose. Las facturas reflejarán debidamente diferenciados los conceptos 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. No obstante lo anterior, las facturas no mostrarán el detalle de las llamadas a números cortos con geolocalización, salvo que comporten un cargo para el Cliente. 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. Pago. 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. Simyo informa al Cliente que la facturación por Servicios en itinerancia se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a simyo el importe correspondiente a tales consumos. Autorización domiciliación y adeudos. El Cliente garantiza que es el titular de la cuenta bancaria cuyos datos ha facilitado a simyo. Asimismo, el Cliente, en su condición de deudor de simyo en base al servicio de telecomunicaciones que aquí contrata, por la presente autoriza a simyo, como acreedor, a enviar instrucciones a su entidad bancaria para cargar en su cuenta bancaria las facturas por dichos servicios y a efectuar los adeudos siguiendo las instrucciones de simyo. Como parte de sus derechos, el Cliente 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. El Cliente puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera. Aceleración de cobros. Simyo podrá adelantar la facturación y cobro de las cantidades devengadas (a) cuando el Cliente supere el límite de crédito establecido (si lo hubiere); (b) en caso de suspensión o interrupción del Servicio o de resolución contractual; (c) si el Cliente incumple las obligaciones del presente Contrato; y/o (d) en casos de fraude, una vez comprobado éste por simyo.

#### 3.3 General

Modalidad Prepago. Cuenta. 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 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 (o recepción en el caso de itinerancia), 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 la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente, salvo los casos previstos en la cláusula 5. El Cliente puede conocer el saldo disponible en su Cuenta llamando al 1212 o al Servicio de Atención al Cliente, o marcando \*1212 en el teclado de su terminal, o a través del área de usuario en simyo.es. Medios de recarga. 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 que el Cliente haya comunicado a simyo o con otra tarjeta bancaria (siempre que haya sido utilizada al menos una vez en las redes de cajeros), llamando al 121 o al 1212, a través del área personal en simyo.es, y mediante otros medios que pueda comunicar simyo al Cliente. En caso de recargas con tarjeta de crédito o débito, ésta deberá ser de titularidad del Cliente, y ser aceptadas por las redes españolas de cajeros con los que simyo tiene convenio. simyo no se hace responsable de los errores cometidos por el Cliente introduciendo los datos en el canal de recargas Saldo. A medida que se produzca un uso del Servicio por parte del Cliente, los cargos en los que incurra, de acuerdo con la tarifa aplicable, serán descontados de manera automática de su saldo disponible. El saldo disponible en la Cuenta nunca será inferior a cero (0) euros. Factura. 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, etc.- a través de su área personal en simyo.es.

#### 3.4. Condiciones Particulares de las Tarifas simyo Clásico. Consumo Mínimo.

Si la tarifa de contrato escogida incluye un consumo mínimo, éste deberá abonarse en todo caso, incluso si el consumo efectivo durante ese período de facturación hubiese sido inferior o nulo. De igual forma, si el consumo efectivo supera el mínimo obligatorio establecido para la tarifa aplicable, el Cliente deberá abonar además esos consumos adicionales al mínimo, conforme a los precios comunicados para esa tarifa. Cuota Mensual. Si la tarifa de contrato contratada incluye una cuota mensual, la misma no incluirá consumo alguno, por lo que el Cliente deberá abonar necesariamente dicha cuota mensual más los consumos efectivamente realizados en el período de facturación que corresponda. Saldo en modalidad prepago. Si el Cliente inicia una llamada o transmisión de datos desde su dispositivo autorizado y su saldo disponible se agota en el transcurso de la misma, se producirá la inmediata terminación de esa llamada o transmisión de datos. Asimismo, si el Cliente intenta iniciar una llamada o transmisión de datos desde su dispositivo móvil y no dispone de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no le será posible cursar el tráfico solicitado. El Cliente tampoco podrá recibir llamadas en itinerancia internacional (roaming).

#### 3.5. Condiciones Particulares de las Tarifas Configurables.

Estructura. Las tarifas configurables están conformadas por una tarifa base y, en el caso de que así lo contrate expresamente el Cliente, diversos tipos de bonos. Tarifa base. La tarifa base se aplicará por defecto cuando el Cliente no haya contratado, no tenga activo o haya cancelado el bono para el tipo de tráfico cursado, cuando no exista bono disponible para ese tipo de tráfico (SMS, MMS, llamadas internacionales o en roaming, servicios de tarificación adicional o especial u otro no recogido expresamente), y cuando se agote el bono contratado para ese tipo de tráfico. Tipos de Bonos. Con carácter general, simyo ofrece cuatro (4) tipos de bono que el Cliente podrá activar, modificar o cancelar en cualquier momento: (a) bonos de minutos de llamadas nacionales a otros clientes simyo ("bono de minutos simyo"), (b) bonos de minutos de llamadas nacionales a cualquier operador, excluyendo números de tarificación especial o adicional, llamadas en roaming y llamadas internacionales ("bono de minutos"), (c) bonos de llamadas en roaming a los países indicados en cada momento en la página web de simyo y comunicado al Cliente; y (d) bonos de transmisión (recepción y envío) de datos desde el territorio español ("bono de datos"). Adicionalmente, y sólo para las tarifas configurables en modalidad de contrato, el Cliente podrá contratar además bonos extra de datos para un único ciclo de facturación. Configuración. El Cliente sólo podrá tener activados simultáneamente un (1) bono de cada tipo, no pudiendo tener activos dos o más bonos de un mismo tipo a un mismo tiempo, salvo para el caso de los bonos restringidos a un tramo horario limitado (noche, fin de semana, etc.) que sí son compatibles con los bonos generales de minutos y/o transmisión de datos. Para cada tipo de bono, el Cliente podrá escoger cualquiera de las opciones de volumen de tráfico (minutos, megas) disponibles en cada momento. Activación. Para nuevos Clientes, la tarifa base y cualesquiera bonos contratados al momento del alta, serán aplicables desde la activación de la línea mediante la realización de una llamada o SMS con cargo, o con la transmisión de datos. Para Clientes provenientes de tarifas simyo clásico, tarifas configurables en modalidad prepago, o que ya tengan activada la tarifa base, cualquier tipo de bono contratado por vez primera se activará inmediatamente. Validez y renovación de los bonos en modalidad prepago. Los bonos tendrán una validez de 30 días a contar desde de su activación o renovación, según corresponda. Los bonos se renovarán automáticamente a la fecha de su vencimiento, quedando entendido en cualquier caso que el volumen de tráfico no usado a esa fecha de vencimiento no será reembolsable ni acumulable con otros bonos de cualquier naturaleza. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá cancelar en cualquier momento cualquiera de los bonos que tenga activos, en cuyo caso éste no se renovará a su expiración. Sin perjuicio de lo anterior, si se agota un bono antes de los 30 días de validez, el Cliente podrá contratar otro bono del mismo tipo en cualquier momento, si bien en este caso se tendrá en cuenta el volumen y la fecha de activación del nuevo bono a efectos de su renovación periódica. Los bonos sólo se descontarán del saldo del Cliente al momento de su activación (si son nuevos), o de su renovación (para bonos previamente activados). Si no hubiese saldo suficiente para la renovación de los bonos activos del Cliente, se aplicará el siguiente orden de prioridad: (a) si el Cliente tiene un único bono que no puede renovarse por falta de saldo, éste se renovará automáticamente en el momento en el que el Cliente efectúe una recarga por importe suficiente para ello, en cuyo caso se tomará como fecha de activación aquélla en la que se ha producido la citada recarga; (b) si el Cliente tiene varios bonos que expiran en una misma fecha y no hay saldo suficiente, se renovará en primer lugar el bono de datos, en segundo lugar el bono de minutos y en tercer lugar el bono de minutos a simyos; y (c) si el Cliente tiene varios bonos con diversos vencimientos y no hay saldo para renovar los todos, se renovará primero el que primero expire, y así sucesivamente; aplicándose para los no renovados automáticamente las reglas (a) y (b) anteriores. Validez y renovación de los bonos en modalidad de contrato. Los bonos de datos (salvo por los bonos extras), de minutos y de

minutos a simyos tendrán una validez de un (1) mes natural que coincidirá con la fecha de inicio del ciclo de facturación que corresponda. No obstante lo anterior, en el caso de que el Cliente contrate un nuevo tipo de bono una vez iniciado su ciclo de facturación, dicho bono se prorrateará en volumen, precio y duración para hacerlo expirar en la fecha de finalización de ese ciclo de facturación, de tal forma que, para períodos sucesivos, se renueve coincidiendo con el inicio del ciclo de facturación. Asimismo, el bono extra de datos sólo tendrá vigencia entre el momento de su contratación y la fecha de finalización del ciclo entonces en curso, no prorrateándose ni acumulándose cualquier volumen no utilizado para el siguiente ciclo de facturación; en consecuencia, corresponde al Cliente valorar la necesidad o conveniencia de contratar un bono extra de datos hasta la finalización del ciclo de facturación en curso en ese momento. Con carácter general, los bonos se renovarían automáticamente al inicio de cada ciclo de facturación, salvo por el bono extra de datos, que deberá contratarse en cada ocasión de forma expresa. El Cliente podrá cancelar en cualquier momento cualesquiera bonos activos, en cuyo caso, éstos no se renovarían para el ciclo de facturación siguiente. Cambios en bonos. Si el Cliente desea hacer algún cambio en la configuración de cualquiera de los bonos prepago que tiene activos (por ejemplo, incrementar el volumen del bono de datos), el cambio surtirá efectos inmediatamente, quedando sin efectos la configuración anterior; en ese supuesto, cualesquiera minutos o megas no utilizados de la configuración anterior seguirán estando disponibles para el Cliente hasta su expiración de su vigencia. Para Clientes de contrato, cualesquiera cambios en la configuración de un bono activo sólo surtirán efectos a partir del siguiente ciclo de facturación.

Condiciones particulares del bono de llamadas ilimitadas. El bono de llamadas ilimitadas permite al cliente hacer un número ilimitado de llamadas a un máximo de ciento cincuenta (150) destinos al mes, y está pensado únicamente para su uso razonable como usuario final para mantener conversaciones telefónicas, quedando prohibido su uso (a) para otras finalidades (por ejemplo, en dispositivos vigila-bebés, a modo de walkie-talkies, etc.), (b) en cualquier dispositivo distinto a teléfonos móviles (por ejemplo, centralitas, SIM-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que llamadas masivas, varias llamadas simultáneas, o reencaminamiento de tráfico), y (c) para fines comerciales (incluyendo en particular, la reventa o distribución del servicio). En caso de incumplimiento de las anteriores condiciones de uso, así como en cualquier otro supuesto de fraude, simyo suspenderá inmediatamente el servicio, y para el caso de que el Cliente no acredite en las 48 horas siguientes el uso legítimo del servicio mediante email a soporte@simyo.es, simyo procederá a la interrupción definitiva del servicio. Tarificación tras agotarse un bono. Una vez agotado un bono, y hasta su renovación, cualquier tráfico cursado de ese tipo se tarificará conforme a la tarifa base. En consecuencia, para los Clientes con una línea prepago, el agotamiento de un bono (siempre que no se renueve por cualquier causa), no supondrá la suspensión del tráfico entrante ni saliente, siempre y cuando el Cliente cuente con saldo disponible para cursar el mismo, tarificándose el volumen de minutos o datos no cubiertos por el bono conforme a los términos de la tarifa base. Si el Cliente se queda sin saldo disponible en el transcurso de una llamada o conexión a datos, se producirá la inmediata terminación de la misma. Asimismo, si el Cliente intenta iniciar una llamada o transmisión de datos desde su dispositivo móvil y no dispone de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no le será posible cursar el tráfico solicitado. El Cliente tampoco podrá recibir llamadas en itinerancia internacional (roaming). No obstante lo anterior, la ausencia de saldo no impedirá en ningún caso la realización de llamadas y/o conexiones a datos incluidas en cualesquiera bonos que estén vigentes en ese momento, así como tampoco la realización de llamadas a servicios de emergencias, incluso si los bonos se han agotado. El Cliente puede conocer el consumo (min/megas disponibles) en su(s) bono(s) a través de su área personal en simyo.es o a través de la app oficial de simyo.

Cancelación de bonos. El Cliente podrá cancelar en todo momento cualquiera de los bonos que tiene activos, en cuyo caso, podrá seguir utilizando los minutos o megas restantes del citado bono hasta su expiración. En consecuencia, la cancelación del bono no dará lugar al prorrateo del mismo.

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

### **4.1 Niveles de Servicio y Cobertura.**

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. simyo prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional que en cada momento informe el tercer operador de red al que simyo ha arrendado ésta. El Cliente podrá acceder a la información sobre la cobertura de simyo en el sitio web 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.

### **4.2. Interrupciones.**

En caso de producirse averías, interrupciones o errores en el funcionamiento del Servicio por causas no imputables al Cliente, simyo realizará sus mejores esfuerzos para corregir talles fallos en el plazo más breve posible. En caso de interrupción del Servicio, simyo indemnizará al Cliente con arreglo a lo dispuesto en la Carta de Derechos de Usuarios de Telecomunicaciones u otra normativa aplicable. Cuando la interrupción se deba a causas de fuerza mayor; simyo compensará al Cliente con la devolución del importe proporcional de la cuota, consumo mínimo, tarifa base y/o bonos, independientemente del tráfico, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Cualquier indemnización será abonada mediante ajuste (descuento en contrato o saldo adicional en prepago), o bien mediante transferencia bancaria, a libre criterio de simyo. Exclusiones al derecho a indemnización. No existirá derecho alguno a indemnización cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas: (a) cuando medie incumplimiento

grave de este Contrato por el Cliente, (b) si la avería trae a su causa 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 proveedor de servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último, o (d) en caso de interrupciones del Servicio en itinerancia, ya que éste es prestado por terceros y no por simyo.

## **5. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

### **5.1 General.**

simyo podrá suspender temporal o definitivamente el Servicio contratado por el Cliente con arreglo a lo dispuesto en este Contrato, o en virtud de mandato judicial u orden administrativa dictada por órgano competente para ello. Fraude. Asimismo, simyo se reserva el derecho a suspender temporal o definitivamente, y de manera inmediata, el Servicio en caso de fraude y/u otra práctica contraria a derecho o uso ilícito del Servicio, o cuando exista riesgo razonable y justificado de producirse cualquiera de dichas conductas. Dicho derecho podrá ejercerse no sólo respecto de la línea afectada, sino además cualesquiera otras que sean titularidad del Cliente si así lo aconsejan las circunstancias en cada caso. Suspensión definitiva. En caso de suspensión definitiva del Servicio por cualquiera de las causas previstas en este Contrato, el Cliente podrá recuperar su numeración dentro de los treinta (30) días siguientes (el "mes de guarda") en los términos previstos legalmente, quedando entendido no obstante que, en caso de fraude, el Cliente no podrá solicitar la reactivación del servicio en simyo. Una vez vencido el mes de guarda, el Cliente no podrá recuperar su numeración, ni será de aplicación la retroportabilidad.

### **5.2 Modalidad Contrato. Impago.**

Además de los supuestos indicados en el apartado anterior, simyo estará facultada para suspender inmediatamente el Servicio (tráfico saliente y/o entrante) en caso de retraso en el pago total o parcial de cualesquiera facturas por parte del Cliente, manteniéndose dicha suspensión hasta tanto el Cliente abone íntegramente todas las cantidades adeudadas hasta esa fecha. Una vez simyo que tenga constancia de que las cantidades adeudadas han sido abonadas por el Cliente, procederá a la reactivación del Servicio en el plazo máximo de 48 horas. Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, simyo se reserva el derecho de suspender definitivamente el Servicio en el caso que el impago se extienda por un período superior a tres (3) meses, o en caso de reiteración en la situación de impago (es decir, si el cliente se encuentra en mora en dos (2) o más ocasiones). Falta de Uso. Asimismo, simyo estará facultada, mas no obligada, a suspender definitivamente el Servicio por falta de uso durante un periodo continuado de diez (10) meses. Facturación. La suspensión temporal del Servicio por cualquier causa no supondrá una modificación en los términos económicos del Contrato, por lo que simyo seguirá facturando al Cliente cualquier cuota o consumo mínimo aplicable conforme a la tarifa en vigor en ese momento.

### **5.3 Modalidad Prepago.**

simyo estará legitimada para suspender cualquier uso del Servicio que suponga un cargo para el Cliente (tráfico saliente y recepción de tráfico en itinerancia, pero excluyendo llamadas de emergencia al 112 o al Servicio de Atención al Cliente de Simyo), en caso de que éste no recargue saldo en su tarjeta SIM durante un periodo continuado de cuatro (4) meses. En este caso el Cliente tendrá la posibilidad de reactivar el Servicio en su totalidad realizando una recarga a través de cualquiera de los medios indicados en la cláusula 3. Si cualquiera de las situaciones antes descritas se extendiese por cinco (5) meses seguidos sin que el Cliente hubiese reactivado voluntariamente el Servicio, simyo podrá suspender temporalmente la totalidad de los Servicios, en cuyo caso el Cliente dispondrá de un plazo de 30 días naturales para reactivar el Servicio, entendiéndose que la falta continuada de uso o recarga durante seis (6) meses dará lugar a la suspensión definitiva del Servicio. A los efectos de lo aquí dispuesto, la renovación de un bono no se considerará como una "recarga". Identificación del titular. Por razones de seguridad pública, simyo estará legitimada para desactivar provisionalmente el Servicio en caso de no recibir por cualquier motivo los datos personales obligatorios solicitados en el momento de adquisición de la tarjeta SIM, o cuando éstos sean de dudosa validez o resulten manifiestamente falsos. En este caso, simyo informará al Cliente de que desactivará definitivamente la línea si no recibe los datos solicitados en el plazo y forma indicados en dicha comunicación.

## **6. DURACIÓN Y TERMINACIÓN**

### **6.1**

El presente Contrato tendrá una duración indefinida, pudiendo terminarse por las causas generales de extinción de los contratos y, en especial, por las siguientes: (a) por voluntad del Cliente, en cualquier momento, comunicándolo al Servicio de Atención al Cliente de simyo o solicitándolo desde el área personal en simyo.es, con una antelación de dos (2) días hábiles al momento en que haya de surtir efectos; (b) por voluntad del Cliente, si ejerce su derecho de desistimiento, en cuyo caso el Cliente deberá devolver a simyo todos los elementos que hubiera recibido en las condiciones exigidas por la normativa vigente; (c) por verificarse cualquiera de las causas de suspensión definitiva del Servicio previstas en la cláusula 5 anterior; (d) por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales de las partes, y (e) por la extinción del título habilitante de simyo cuando esta circunstancia imposibilite la prestación del Servicio, siendo en este caso automática la resolución contractual. La resolución del Contrato no eximirá al Cliente de sus obligaciones frente a simyo, incluida la obligación de pago de los Servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación del Contrato.

## **7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SECRETO DE LAS COMUNICACIONES**

### 7.1 Tratamiento de Datos Personales.

Recogida y verificación de datos. Al momento de la contratación, el Cliente deberá proporcionar los datos marcados como obligatorios en el formulario correspondiente, no siendo posible dicha contratación de no estar de acuerdo el Cliente en proporcionar cualquiera de dichos datos. El Cliente garantiza que la información facilitada es veraz y exacta, y autoriza a simyo a requerirle, si ésta así lo estima conveniente o necesario, datos adicionales o complementarios con la finalidad de asegurar y confirmar la identidad del Cliente. En ese sentido, el Cliente acepta conocer que, en este último supuesto, la entrega de la tarjeta SIM quedaría suspendida hasta tanto no se verifiquen los datos facilitados por el Cliente. De igual forma, y si fuera preciso, simyo podrá comprobar la solvencia del Cliente mediante el acceso y consulta de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito gestionados por entidades que se dedican a prestar tales servicios conforme a la legalidad vigente; en ese sentido, el Cliente consiente que, a efectos de realizar un análisis de su solvencia y valoración de riesgos, simyo pueda solicitar información relativa a sus antecedentes crediticios a las citadas entidades. El Cliente deberá comunicar a simyo cualquier modificación en los datos facilitados a ésta inmediatamente después de producirse dichos cambios. Finalidad. simyo informa al Cliente que sus datos personales serán incorporados en un fichero titularidad de simyo debidamente inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos, y serán tratados por simyo con la finalidad de mantener y gestionar la relación contractual entre las partes, prestarle adecuadamente los Servicios contratados, incluyendo la facturación que se derive de la prestación de tales Servicios, realizar análisis estadísticos para mejorar la experiencia de cliente y/o desarrollar nuevos productos más ajustados a las necesidades de los usuarios de simyo, así como para enviarle comunicaciones electrónicas sobre productos o servicios de simyo que resulten relevantes o de interés para el Cliente (salvo si el Cliente indica su negativa a recibir dichas comunicaciones mediante email dirigido a [datos@soydesimyo.es](mailto:datos@soydesimyo.es)). De igual forma, simyo tratará los datos personales del Cliente para fines de control de fraude y cumplimiento de obligaciones legales. Cesión. Los datos del Cliente 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/o mantenimiento de los Servicios, exclusivamente cuando tal comunicación resulte necesaria para el desarrollo de la relación contractual; asimismo, y sólo si el Cliente así lo consiente marcando la casilla correspondiente, simyo podrá comunicar sus datos a terceros para el envío de comunicaciones comerciales, ya sea a través de medios tradicionales como electrónicos, acerca de productos, servicios, ofertas y promociones. De igual forma, en cumplimiento de las obligaciones legales en materia de conservación de datos, simyo informa al Cliente que sus datos podrán ser comunicados a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado en los términos previstos en la Ley 25/2007 o cualquier otra que la desarrolle o sustituya. Ficheros de Información de Solvencia Patrimonial. simyo informa al Cliente, quien así lo 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 podrán 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. Cookies. Simyo informa que, en su sitio web [simyo.es](http://simyo.es), utiliza cookies propias y de terceros para mejorar sus servicios y mostrar al Cliente publicidad relacionada con sus preferencias mediante el análisis de pautas de navegación, pudiendo el Cliente rechazar y/o cambiar en cualquier momento la configuración de las mismas u obtener más información en dicho sitio web. Seguridad y Secreto de las Comunicaciones. simyo informa al Cliente que mantiene medidas de seguridad de sus ficheros adecuadas para el nivel de protección requerido en atención a lo previsto en la normativa aplicable. De igual forma, simyo adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias conforme a la legislación vigente a fin de garantizar el secreto de las comunicaciones. Sin perjuicio de lo anterior, 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. Ejercicio de derechos. El Cliente podrá ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, adjuntando en todo caso una fotocopia de su documento acreditativo de la identidad por ambas caras, mediante carta dirigida a la dirección de simyo que se indica más abajo, o mediante email dirigido a [datos@soydesimyo.es](mailto:datos@soydesimyo.es)

## 8. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

### 8.1 Atención al Cliente.

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 121 desde un número simyo, 644100121 desde otro número o +34644100121 desde el extranjero (coste de la llamada en roaming), o al 1644; (b) por correo, mediante carta dirigida a simyo, Servicio de Atención al Cliente, Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), (c) completando el formulario habilitado al efecto en el sitio web [simyo.es](http://simyo.es), o (d) mediante email a la dirección [soporte@simyo.es](mailto:soporte@simyo.es), según se indique en cada caso. 8.2 El Cliente deberá formular sus reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que las motive, en cuyo caso simyo asignará a dicha reclamación un número de referencia que comunicará al Cliente, y enviará a éste justificante que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. 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. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de simyo en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a Confianza Online o la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho de acudir a los Tribunales de Justicia. La ley reconoce asimismo la posibilidad del Cliente de acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, si bien le informamos de que simyo no se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

## 9. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

9.1

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 dentro del anterior plazo de 1 mes, 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 éste acepta las modificaciones propuestas. La comunicación al Cliente podrá realizarse, entre otros medios, 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.

## **10. LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO**

10.1

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

## **ANEXO A LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO**

El Usuario podrá consultar en cualquier momento la información sobre velocidades máxima y anunciada descendente y ascendente de sus servicios móviles de datos, a través de la siguiente página web: [www.simyo.es/velocidades-servicio-datos.html](http://www.simyo.es/velocidades-servicio-datos.html).

Se informa al Usuario que la calidad del servicio móvil de datos, incluida la velocidad de acceso, puede verse afectada por la ejecución de diversos procedimientos que simyo y/o su operador host tienen dispuestos para medir y gestionar el tráfico al objeto de evitar que se agote o sature la red móvil. Asimismo, el tipo y/o modelo de equipo utilizado por el Usuario puede condicionar la velocidad efectiva del servicio de acceso a datos, la cual podría verse eventualmente limitada.

En el caso de que simyo oferte cualquier servicio que implique una restricción y/o limitación en las condiciones de acceso al servicio móvil de conexión a datos (incluida la capacidad o velocidad del servicio), su utilización o aplicaciones, simyo lo informará al Usuario al momento de contratar dichos servicios. Asimismo, en el caso de que simyo disponga de servicios especializados cuyo uso pueda suponer un impacto en el servicio móvil de datos, simyo lo informará a los Usuarios del mismo.

En el caso de que el Usuario tenga alguna reclamación en relación con el servicio móvil de datos, puede dirigir la misma a simyo conforme a lo indicado en la cláusula 8 de las Condiciones Generales, ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, S.L., con domicilio en el Paseo del Club Deportivo, 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), teléfono 1644, CIF número B-85057974, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 24069, folio 19, sección 8, hoja nº M-432374, inscripción primera. Simyo es una marca licenciada por KPN.