



## CONDICIONES PARTICULARES DE VENTA A DISTANCIA

Las presentes condiciones regularán la operativa y el funcionamiento del servicio de venta a distancia de ORANGE ESPAÑA VIRTUAL S.L.U. (“simyo”) y se conciben como complemento a las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico Móvil y las Condiciones de Uso del Sitio Web, disponibles en [www.simyo.es/legal](http://www.simyo.es/legal). Estas condiciones particulares no se refieren al servicio telefónico móvil sino al servicio de venta a distancia (on-line y telefónico) que simyo pone a disposición del Usuario para la contratación de bienes y servicios de simyo.

### 1.- OBJETO DEL SERVICIO

1.1 El objeto del servicio de venta a distancia de simyo es la comercialización en el territorio español, a través de un canal de ventas a distancia (telefónico o a través de Internet), de los productos y servicios prestados en cada momento por simyo (el “Servicio”). La utilización del Servicio atribuye la condición de usuario del Servicio (en adelante, “Usuario”) y expresa la aceptación de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las “Condiciones Particulares”) junto con las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico Móvil, disponibles en [simyo.es](http://simyo.es).

1.2 Los productos y servicios prestados por simyo cuya contratación se puede realizar a través de [simyo.es](http://simyo.es) o a través de los números de teléfono gratuitos establecidos por simyo en cada momento, se regirán por las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico Móvil o por cualesquiera otras condiciones facilitadas al Usuario, que deberán ser aceptadas por los Usuarios en el proceso de contratación a distancia y que serán oportunamente confirmadas por simyo al Usuario a la finalización de dicho proceso de contratación.

1.3 simyo actúa en cuanto a los servicios que no son propios de su compañía como mero distribuidor o informador, no afectando ello a los eventuales defectos de fabricación. Son propios de simyo los servicios de telefonía móvil, si bien puede producirse la oferta conjunta con terminales telefónicos dada su evidente relación de funcionalidad.

1.4 simyo ofrece la garantía establecida por ley para los productos fabricados, o distribuidos por simyo, tales como las tarjetas SIM simyo, para las que ofrece una garantía de dos (2) años.

1.5 Específicamente y sin perjuicio de lo estipulado en el punto anterior, simyo no se hace responsable de los equipos, comercializados o no a través de [simyo.es](http://simyo.es), que el Cliente haya dañado debido, sin limitación, a la manipulación de estos con el fin de desbloquearlos.

### 2.- PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

2.1 Contratación: simyo a través del Servicio, pone a disposición de los Usuarios, en el sitio web [simyo.es](http://simyo.es) y en los números de teléfono gratuitos establecidos por simyo en cada momento, diversos productos y servicios comercializados por simyo, cuya contratación se llevará a cabo mediante la cumplimentación por el Usuario de los diferentes formularios que se presentan a lo largo de todo el proceso de compra y la aceptación expresa por el Usuario de las presentes Condiciones Particulares y de todas las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado.

En el proceso de contratación a través del sitio web [simyo.es](http://simyo.es), el envío del formulario (mediante el oportuno clic) una vez cumplimentado, finalizará el proceso de contratación y supondrá la plena aceptación por el Usuario de la propuesta comercial de simyo y de las condiciones aplicables. simyo guardará una copia para sus propios archivos en soporte electrónico de dicha contratación.

En el proceso de contratación telefónico, la cumplimentación telefónica de los formularios y de las manifestaciones de consentimiento requeridas al Usuario, finalizará el proceso de contratación y supondrá la plena aceptación por el Usuario de la propuesta comercial de simyo y de las condiciones aplicables. A los efectos de mejorar la seguridad del sistema y de conservar evidencia de la contratación efectuada, simyo podrá grabar dichas conversaciones telefónicas mediante aviso previo al Usuario.

En cualquier caso, las llamadas a los números de teléfono establecidos en cada momento por simyo para la contratación de productos y servicios de simyo son gratuitas.



2.2 Confirmación de la contratación. Una vez finalizado el proceso de venta a distancia, simyo facilitará al Usuario una confirmación de la compra efectuada, que incluirá la totalidad de las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado. En caso de que una transacción falle por algún motivo, simyo se lo notificará al Usuario.

En la contratación realizada a través del sitio web simyo.es, simyo realizará dicha confirmación mediante el envío por correo electrónico de la confirmación de la contratación y de las condiciones aplicables a la misma. Por su parte, en la contratación efectuada telefónicamente, simyo enviará la confirmación de la contratación a la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente en el proceso de contratación telefónica.

A través del teléfono 644100121 y del sitio web simyo.es los Usuarios que hayan cursado un pedido podrán comprobar el estado de su pedido y recibir la asistencia para resolver dudas al respecto del mismo.

### 3.- CONDICIONES DE USO

3.1 El uso del Servicio tiene carácter gratuito para el Usuario y no exige su registro previo.

3.2 El Usuario se compromete a utilizar el Servicio de forma correcta y diligente y de conformidad con la Ley, las presentes Condiciones Particulares, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público. El Usuario se compromete a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, prohibidos o que de cualquier forma puedan dañar el Servicio o impedir la normal utilización o disfrute de dicho Servicio, los equipos informáticos, el software, los documentos, archivos, y toda clase de contenidos almacenados en los equipos informáticos de simyo o de terceros. simyo se reserva la facultad de adoptar las medidas que estime oportunas en caso de que existan indicios de un uso fraudulento del Servicio.

### 4.- FORMA DE PAGO

4.1 La forma de pago del pedido será la que el Usuario elija al cursar el pedido, de entre las formas de pago permitidas por simyo. El Usuario podrá optar por el pago con tarjeta de crédito o débito. Los pagos pueden realizarse con tarjeta VISA, VISA Electrón, MasterCard, Maestro, 4B y Red 6000. La tarjeta con la que se efectúe el pago deberá ser titularidad del Usuario que haya contratado los productos y/o servicios de simyo.

4.2 El servicio de pago con tarjeta de crédito está gestionado por la entidad de crédito Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("Bankinter").

4.3 simyo excluye toda responsabilidad en relación con la confidencialidad y seguridad de la información y datos proporcionados por el Cliente con ocasión del pago de sus compras electrónicas o telefónicas mediante tarjeta de crédito, en la medida en que el tratamiento de dicha información y datos no se encuentre exclusivamente bajo el control de simyo.

### 5.- ENVÍO

5.1 Una vez finalizado el proceso de contratación mediante la cumplimentación de los formularios necesarios y la aceptación de las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado, se procederá al envío del pedido a la dirección indicada por el Usuario, la cual deberá estar dentro del territorio español. Dicho pedido será gestionado por la compañía logística INFORMACIÓN CONTROL Y PLANIFICACIÓN S.A., en adelante ICP, con domicilio en Calle Marte 40, 28880 – MECO (Madrid) SPAIN, CIF: A81209678 y entregado a través de servicio de mensajería o Correos.

5.2 El pedido deberá ser recibido personalmente por el Usuario, que tendrá que acreditar su identidad mediante la presentación de su documento nacional de identidad (o equivalente) y deberá firmar el albarán de entrega.

5.3 simyo entregará el pedido en el plazo máximo de treinta (30) días desde la formalización del mismo. simyo podrá ponerse en contacto con el Usuario por teléfono para confirmar el día de entrega. Los plazos de entrega estimados, a contar desde que simyo ha recibido la confirmación del Cliente, salvo que el Usuario indique a simyo otro plazo superior, son los siguientes:

- Entregas en la península: 2-3 días laborables.
- Entregas en Baleares, Ceuta y Melilla: 3-4 días laborables.

- Entregas en Canarias: 7-10 días laborables.

5.4 Se entenderá que el Usuario desiste del contrato si no se encuentra en la dirección designada en ninguno de los dos (2) intentos de entrega, que se gestionarán por simyo a través del Operador Logístico, y pasados quince (15) días desde el segundo intento de entrega.

5.5 Coste del envío. Salvo que se establezca específicamente lo contrario para un pedido concreto, los gastos de acondicionamiento, embalaje y envío de los productos y/o servicios contratados, así como, en su caso, el IVA y otros impuestos que sean de aplicación, son de cuenta del Usuario, que procederá a pagarlos junto con el precio y en la misma forma elegida para hacer efectivo el pago del precio. Salvo que se establezca expresamente otra cosa, el coste del envío al domicilio o la dirección indicada por el Usuario es de siete euros (7 €) por pedido.

## 6.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

6.1 El Usuario dispondrá de un plazo de catorce (14) días hábiles desde la recepción del producto y/o servicio para desistir del contrato de adquisición y solicitar la devolución del precio abonado, dirigiéndose a simyo a través de cualquiera de los diferentes canales de atención al cliente disponibles indicando la voluntad de desistir del contrato.

- a través del servicio de atención al cliente 1644 (llamada gratuita), mediante correo electrónico, a la dirección soporte@simyo.es, o por medio de correo postal, a la dirección . Orange España Virtual, S.L.U. Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid),

- simyo pasará a recoger el producto a la dirección que el Cliente indique al efecto. Simyo podrá exigir al Cliente que asuma los costes de devolución. El producto deberá estar en su embalaje original e incluyendo todos sus accesorios (por ejemplo, cargador, batería, etc.) en perfecto estado. Asimismo, el número de serie de teléfono (IMEI) debe coincidir con el que aparezca en la caja original y con el asociado a la tarjeta SIM enviada al Usuario; y aportar la factura original de compra.

6.2 La devolución del precio abonado se realizará en el plazo de catorce (14) días desde que se comunicó el desistimiento del servicio o desde que simyo recibió el producto en las condiciones establecidas en esta Cláusula, mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada por el Usuario en el proceso de compra por el solicitante o mediante devolución en la tarjeta de crédito o débito si el pago se realizó con tarjeta de crédito o débito.

## 7.- DATOS PERSONALES

7.1 A los efectos del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa de desarrollo y de acuerdo en todo momento con lo estipulado en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico Móvil, simyo informa al Usuario de que los datos personales que el Usuario facilite a lo largo del proceso de contratación pasarán a formar parte de un fichero titularidad de Orange España Virtual, S.L.U. Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), y serán tratados con la finalidad de cursar el pedido y de conformidad con lo previsto al efecto en las Condiciones Generales del Servicio Telefónico Móvil. El Cliente podrá asimismo ejercitar, en cualquier momento, sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, dirigiéndose por escrito a simyo, adjuntando una fotocopia de su documento acreditativo de la identidad por ambas caras a Departamento Legal, ref. "Datos" a la dirección Orange España Virtual, S.L.U. Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), o vía correo electrónico a través de la dirección derechosLOPD@kpn.es con asunto "Derechos LOPD" adjuntando un documento acreditativo de la identidad por ambas caras o mediante cualquier otro medio que permita acreditar la recepción y el envío de la solicitud, siempre que el Cliente acredite debidamente su identidad.

7.2 simyo comprobará la solvencia del cliente mediante el acceso a ficheros en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes y verificará la exactitud de los datos aportados, quedando condicionada la activación definitiva del servicio a dichas comprobaciones.

7.3 Asimismo simyo informa al Cliente que sus datos serán comunicados al Operador Logístico, con la finalidad de gestionar el pedido. El Operador Logístico podrá ponerse en contacto con el Cliente con el objeto de facilitar la entrega del pedido.

7.4 El Cliente manifiesta que todos y cada uno de los datos proporcionados a simyo en el procedimiento de contratación son correctos y autoriza a simyo a verificar la corrección de los datos.



7.5 Los datos marcados con asterisco en los formularios o señalados como obligatorios durante el proceso de contratación telefónica que se suceden a lo largo del proceso de contratación son de cumplimentación obligatoria. Su falta de cumplimentación o cumplimentación incorrecta impedirán la tramitación del pedido.

#### 8.- DEPÓSITO DE GARANTÍA PARA OPCIÓN CONTRATO

8.1 De conformidad con lo previsto en las Condiciones Generales de Prestación de Servicio Telefónico Móvil, durante el proceso de contratación simyo podrá solicitar al Usuario la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignarle un límite de crédito, o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales.

#### 9.- NO CONCESIÓN DE LICENCIAS

9.1 simyo no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual, o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el Servicio.

#### 10.- LEGISLACIÓN APLICABLE

10.1 La relación entre simyo y el Usuario se regirá, a todos los efectos, por la legislación española.



#### Febrero 2020

\*simyo es una marca licenciada por KPN. Orange España Virtual, S.L.U., es una sociedad con domicilio en Orange España Virtual, S.L.U. Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), inscrita en el Registro Mercantil al tomo 24069, folio 19, sección 8, hoja nº M-432374, inscripción 1. C.I.F. B85057974