

CONDICIÓN Xerais DOS SERVIZOS DE SIMYO

1. OBXECTO

Estas Condicións Xerais (“CX”) forman parte do contrato (o “Contrato”) que regula os termos baixo os cales ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, S.L. Sociedad Unipersonal, con NIF B-85057974 e domicilio social en Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), (“simyo”), prestará ao Cliente, na súa calidade de usuario final e sen fins comerciais (“Cliente”), os servizos de comunicacións electrónicas móbiles (“Servizos móbiles”), servizo de acceso a Internet Fixo (“Servizo Fibra”) e, se é o caso, os servizos de valor engadido (“SVE”), así como os Dispositivos postos á súa disposición (conxuntamente “Servizo” ou “Servizos”). Consideraranse SVE aqueles que se activen de forma adicional aos servizos de comunicacións. Os Servizos poderán contratarse de maneira individual ou a través de ofertas converxentes.

2. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIZOS

O Cliente contrata os Servizos de acordo coas condicións de servizo e tarifas vixentes, que pode consultar en calquera momento en www.simyo.es, nas tendas e no 1644.

Tras comprobar a exactitude, calidade e licitude dos datos facilitados polo Cliente, así como que o servizo é tecnicamente viable, incluída a existencia de cobertura adecuada, simyo comprométese a iniciar ou rexeitar a prestación do Servizo nun prazo máximo desde a contratación de 30 días. A entrega dos datos e da documentación requirida para a contratación do Servizo é obrigatoria e simyo poderá posteriormente comprobar a súa veracidade ou exactitude de maneira que a ausencia ou incorrección destes facultarán a simyo a non aceptar a activación do Servizo ou, se é o caso, resolver o Contrato.

Se simyo non activa o Servizo no prazo mencionado por razóns exclusivamente imputables a ela, o Cliente poderá cancelar o Servizo antes da súa activación e quedará libre de calquera compromiso ao respecto. No caso do Servizo Fibra, se o Cliente non solicita a súa cancelación, simyo indemnizará o Cliente que o solicite no prazo máximo de dez días desde o transcurso desa data, co importe equivalente a unha cota do Servizo mediante o aboamento da referida cantidade na primeira factura.

simyo facilitará o acceso gratuíto aos servizos de emerxencia desde os seus Servizos de voz, para o cal informará da localización xeográfica do usuario que efectúa a chamada.

2.1. Servizos móbiles

2.1.1. Características xerais dos Servizos móbiles.

Os Servizos móbiles comprenden o establecemento, tramitación, mantemento e recepción de chamadas e/ou de acceso a datos móbiles, de dispoñibilidade de rede móbil (cobertura), de localización, así como os “SVE” asociados a servizos móbiles ou aqueloutros servizos que no futuro se dispoñan.

Os Servizos móbiles préstanse baixo dúas modalidades: pospago e prepago. Se o Cliente contrata un Servizo móbil pospago, deberá residir en España e recibirá unha factura de simyo polo Servizo prestado. No Servizo móbil prepago, o pago realízase a través do correspondente cargo no saldo acumulado na tarxeta SIM.

2.1.2. Tarxeta SIM

A Tarxeta SIM é unha tarxeta que permite identificar o servizo subscrito polo Cliente e a liña contratada para poder prestarlle o Servizo móbil. O Cliente deberá introducir a Tarxeta SIM no seu dispositivo móbil.

Coa alta no Servizo móbil, o Cliente recibirá: (i) unha tarxeta SIM, propiedade de simyo, que esta poderá substituír en calquera momento por motivos técnicos ou operativos; (ii) un número secreto de identificación persoal (PIN) para acceder á SIM; e (iii) a clave persoal de desbloqueo (PUK). En consecuencia, toda comunicación realizada desde a súa SIM considerárase efectuada polo Cliente ou co seu consentimento, e polo tanto é responsable dela. O Cliente deberá custodiar de maneira confidencial o PIN e o PUK.

simyo non asumirá ningunha responsabilidade pola perda, deterioración, roubo ou mal uso da SIM ou do PIN e será o Cliente quen responda de todo o tráfico cursado e do uso que se faga dela. Se isto acontecese, simyo podería tomar as medidas ao seu alcance para evitar prexuízos, para o cal pode realizar as comprobacións oportunas e solicitar ao Cliente copia da denuncia realizada. O Cliente poderá solicitar unha nova SIM conforme ás tarifas vixentes.

simyo poderá limitar tanto o número máximo de activacións de SIM como de liñas asociadas a unha determinada Tarifa e/ou Cliente, segundo a información facilitada por simyo no seu web.

2.1.3. Particularidades do Servizo móbil en modalidade de prepago

O Servizo prepago activarase de forma automática unha vez identificado o titular da SIM. De acordo coa Lei 25/2007, de conservación de datos, o número da liña, o nome e apelidos ou denominación social, nacionalidade e número e tipo do documento de identidade facilitados polo adquirente da SIM prepago, en calidade de Cliente, serán almacenados no Libro Rexistro de simyo, durante o tempo preciso para dar cumprimento á antedita lei.

Salvo que no momento de adquisición da SIM se predispóna outro período, as tarxetas prepago terán un período de validez de 4 meses contados desde o momento en que se efectúe a primeira chamada ou conexión, en que se realice a última recarga de saldo ou en que se realice calquera pagamento dunha cota fixa, vencido o cal poderán recibir chamadas por un prazo de dous meses máis. Para evitar a desactivación da SIM, que comporta a perda do número telefónico asignado, é preciso realizar polo menos unha recarga ou o pagamento dunha cota dentro do prazo previsto de 4 meses máis dous adicionais. No caso de desactivación da Tarxeta SIM por este motivo, así como no caso de solicitude de portabilidade do seu número prepago a outro operador, o Cliente disporá dun prazo dun mes adicional para solicitar a devolución do saldo recargado da Tarxeta dirixíndose a Atención ao Cliente.

Durante o período de validez da SIM, o Cliente poderá realizar chamadas ou efectuar conexións de datos sempre que exista saldo recargado dispoñible. O Cliente poderá obter información sobre as recargas realizadas marcando desde o seu móbil o código *126#, chamando ao 1644, a través da área persoal en simyo.es e mediante outros medios que poida comunicar simyo ao Cliente.

Esgotado o saldo dispoñible pero encontrándose activa a SIM, o Cliente unicamente poderá recibir chamadas que non comporten cargo para o receptor e chamar a Atención ao Cliente e ao número de emerxencia 112.

O saldo promocional terá a caducidade que simyo indique na oferta comercial e non poderá ser utilizado se o Cliente non dispón de saldo prepago.

2.2 Servizo Fibra: acceso a Internet

O Servizo Fibra comprende na actualidade o acceso a Internet fixo, dispoñibilidade de rede fixa, así como de SVE asociados a Servizos Fibra ou aqueles que no futuro se dispoñan, sen que, na actualidade, simyo preste o servizo telefónico.

Actualmente, simyo presta o Servizo de acceso a Internet a través de tecnoloxía Fibra, ben con acceso directo ou ben indirecto segundo a zona de cobertura, e poderá prestalo a través doutras tecnoloxías que se definan no futuro. O Cliente autoriza a simyo para tramitar o cambio de modalidade na prestación do Servizo dunha modalidade con acceso indirecto a outra con acceso directo cando simyo dispoña dos medios técnicos para a prestación do Servizo baixo estas tecnoloxías ou cando concorran circunstancias técnicas ou legais que así o requiran. Este cambio realizarase tras comunicalo ao cliente e co seu consentimento se facelo supón unha intervención no domicilio do cliente ou un prexuízo para el. Se non se obtivese o consentimento e simyo deixase de dispor desa tecnoloxía no domicilio do cliente, poderíase dar de baixa o Servizo sen aplicación de ningunha penalización.

simyo non será responsable por calquera fallo orixinado por unha interrupción do servizo eléctrico. O Servizo pode resultar incompatible con outros, como por exemplo: algúns sistemas de alarma; dispositivos telefónicos e servizos de fax; rede interna de caixas de toma no domicilio do Cliente; compras a través de pagamento por visión (PPV); datáfonos; fío musical; liñas TRAC e RDSI; e Centrex.

2.4 Ofertas converxentes

As ofertas converxentes integran Servizos móbiles e Fibra e ademais poderán incluír outros servizos necesarios para a contratación do referido paquete que, por seren contratados conxuntamente polo mesmo titular, supoñen un beneficio para o Cliente, que poderá ser un desconto nelas e que só será aplicado mentres se manteñan activados todos os Servizos que compoñen o paquete converxente. Se durante o período de activación dos Servizos non fose posible activar por causas imputables a simyo algún dos Servizos que compoñen a oferta converxente, procedería o seguinte:

- a) En relación cos novos Servizos que o cliente non tivese contratados previamente e respecto dos cales solicite a nova contratación, o Cliente poderá optar entre darse de baixa sen penalización ou permanecer dado de alta naqueles Servizos que se lle puidesen fornecer, na tarifa e características comerciais máis similares ás da oferta converxente solicitada sen a aplicación de promocións ou descontos asociados á contratación do paquete converxente ou, se é o caso, noutra tarifa que o Cliente solicite.
- b) Se xa era Cliente de simyo, continuará cos Servizos que tivese contratados e poderá solicitar a baixa deses servizos ou a modificación da tarifa, nos termos establecidos na súa oferta.

Se durante a vixencia do Contrato o Cliente se dá de baixa dalgún dos Servizos que integran unha oferta converxente, serán de aplicación, se é o caso, os compromisos que lle correspondan respecto ao servizo en que causa a baixa e permanecerá dado de alta no resto de Servizos, na tarifa e coas características comerciais máis similares ás que tivese contratadas coa oferta converxente. simyo informará o Cliente de todo de forma previa a través de calquera das vías descritas na cláusula 18 das CX.

2.5 Outros servizos

Así mesmo, o Cliente poderá contratar os SVE ofertados por simyo en cada momento. Ademais, simyo poderá activar de forma automática SVE que non comporten un custo para o Cliente, tras comunicarllo a este, e o Cliente poderá desactivalos en calquera momento.

2.6 Conservación da numeración

En todos os procesos regulados, a solicitude por parte do Cliente suporá a autorización a simyo como operador beneficiario para realizar no seu nome todos os trámites e comunicacións fronte ao resto de operadores e/ou terceiros que fosen necesarios durante o proceso de habilitación dos Servizos e durante o tempo que o Cliente estea dado de alta con simyo na prestación do Servizo correspondente.

O Cliente ten dereito a conservar o seu número de teléfono móbil ao solicitar un cambio de operador (portabilidade). Ao solicitar a portabilidade, o Cliente solicita a alta do Servizo en simyo e comunica o seu desexo simultáneo de causar baixa no operador que lle fornece actualmente o servizo, conservando a súa numeración telefónica. En caso de non coincidiren o Cliente e o titular da liña telefónica no operador doador, unha vez portada a numeración a simyo solicitada polo titular da liña telefónica do operador doador, coa sinatura da solicitude de portabilidade a simyo, o titular acepta que unha vez portado o número a simyo o novo titular da liña sexa o Cliente. simyo informarao da data e hora de execución prevista da portabilidade, así como da hora límite para a súa cancelación (así que se dispoña dela por estar validada polo operador doador). A tramitación da portabilidade realizarase no prazo de 1 día hábil desde a data acordada co usuario final, e o cambio de operador levarase a cabo na madrugada do día hábil seguinte, sempre que a súa solicitude non fose denegada polo operador actual por calquera das causas admitidas nas especificacións técnicas de portabilidade vixentes. En caso de contratacións converxentes de Fibra e móbil, simyo poderá realizar a portabilidade con posterioridade a que se realizase a instalación do Servizo Fibra, e o titular da numeración poderá, en todo momento, establecer unha data diferente a esa se así estima conveniente. simyo informará o abonado cando a súa solicitude fose denegada, indicándolle a causa de denegación, para a revisión dos datos. Unha vez realizada a portabilidade, o abonado poderá cursar o tráfico con simyo e co mesmo número telefónico, no caso do Servizo móbil, así que insira no seu dispositivo a SIM proporcionada por simyo.

O Cliente ten dereito a solicitar a cancelación da súa solicitude de portabilidade sen ningún custo nin penalización, polos mesmos medios habilitados para a contratación do servizo en simyo, incluídos os puntos de venda, o servizo de atención ao cliente e o web www.simyo.es en horario comercial. Non obstante, o prazo máximo regulado para que os operadores cancelen as portabilidades é ata as 14:00 horas do día hábil anterior á execución da portabilidade móbil. Se se solicita con posterioridade, a cancelación non poderá ser executada, e simyo informará desta circunstancia o Cliente.

Na súa solicitude de cancelación, o Cliente deberá facilitar a simyo os seguintes datos: nome e apelidos ou razón social, datos e escrituras do apoderado (en caso de clientes empresa), NIF, domicilio, liña/s sobre a/s que solicita a cancelación da portabilidade e teléfono móbil de contacto. Nos casos en que falte algún dato, non sexa correcto, o titular da liña non se corresponda co que solicita a cancelación ou non fose posible verificar a identidade do solicitante, esta non se poderá tramitar ata que se emenden os erros detectados.

Se a solicitude de cancelación é correcta, será tramitada por simyo, que lle indicará o número de referencia identificadora unívoca (onde constarán a hora e a data da solicitude) e, se o Cliente o desexa, esta seralle proporcionada mediante a impresión dun xustificante, SMS ou correo electrónico ou outro medio dos descritos no apartado 18 das CX.

A cancelación terá lugar no mesmo día en que proporcione a información solicitada, salvo que por motivos técnicos ou por que a tramitación da solicitude se conclúise fóra do horario laborable deba realizarse no seguinte día hábil.

Se o Cliente non puidese conseguir cancelar a portabilidade malia solicitala dentro do prazo regulado, poderá reclamar ao seu anterior operador a portabilidade de retorno, sen que o operador receptor lle poida reclamar ningún tipo de penalización.

En caso de que o Cliente teña algunha reclamación en relación coa aplicación da política anteriormente descrita, pode tramitala segundo o indicado na cláusula 18 do presente acordo.

3. INSTALACIÓN E MANTEMENTO DOS SERVIZOS

O Cliente permitirá a entrada ao seu domicilio ao persoal autorizado de simyo para realizar a instalación ou mantemento do Servizo.

simyo realizará o mantemento do Servizo Fibra e a reparación de avarías ata o punto de terminación de rede, e xestionará as incidencias que se puidesen producir no prazo de 48 horas desde o aviso do Cliente ao Servizo de Atención ao Cliente. A continuidade do Servizo poderá verse alterada polas tarefas de mantemento da rede e infraestrutura que o soporta e que serán comunicadas ao Cliente.

Se se produce unha incidencia nos Servizos contratados, o Cliente poderá comunicala a simyo chamando aos números de Atención ao Cliente que se indican na cláusula 18. simyo fará un diagnóstico da incidencia e procederá a resolvela, realizando, segundo se requira, unha asistencia técnica no domicilio onde se presta o Servizo ou un mantemento en remoto. Se se evidencia que a avaría está producida por causas imputables ao Cliente, simyo poderá repercutir ao Cliente os custos incorridos pola actuación.

4. DISPOSITIVOS

4.1. Dispositivos para os Servizos Fibra e móbiles

simyo ofrecerá ao Cliente equipamentos adecuados para o acceso aos Servizos ou con outros fins (“Dispositivos”) no réxime que se especifique na oferta comercial correspondente e que poderá incluír:

- a) Cesión: simyo cederá sen custo mensual o uso e gozo do Dispositivo ao Cliente durante o prazo pactado. En calquera caso, simyo resérvase o dereito de empezar a cobrar un alugueiro mensual aos Clientes polos Dispositivos que en principio se cedían, ou ben venderllos, comunicándoo ao Cliente cun preaviso dun mes.
- b) Alugamento cunha cota mensual.
- c) Venda ao contado ou a prazos.

Se o Cliente opta pola compra con pagamento adiado, fica obrigado a realizar os pagamentos segundo os prazos e importes acordados, sen que poida realizar ningún acto de alleamento sobre o Dispositivo ata que non aboe a simyo a totalidade deste.

No caso de compra con pagamento adiado, o Cliente dispón dun prazo de catorce días desde a entrega do Dispositivo para desistir.

No caso de que o Cliente adquira o Dispositivo con pagamento adiado nun punto de venda físico, este emitirá a correspondente factura polo valor total do Dispositivo, podendo ceder a simyo a totalidade do crédito derivado do adiamento de pagamento do prezo de adquisición do Dispositivo e cantos dereitos inherentes ou accesorios deriven daquel. Neste caso, simyo cobrará ao Cliente o citado crédito, incorporando o seu importe na factura de Servizos de simyo.

Así mesmo, simyo poderá ceder a un terceiro de forma total ou parcial o crédito derivado do adiamento de pagamento do prezo de adquisición do Dispositivo e cantos dereitos inherentes ou accesorios deriven daquel.

Se por calquera motivo o Cliente non paga dúas cotas mensuais do pagamento adiado, cursa a baixa dos Servizos ou os referidos Servizos son suspendidos por impagamento ou por outros motivos recollidos no Contrato, simyo pasará a cobramento, nunha única vez, a totalidade das cotas de pagamento adiaadas pendentes de vencemento. Igualmente, en caso de impagamento das dúas primeiras cotas mensuais do Dispositivo ou, se é o caso, ante o impagamento da primeira cota e a suspensión do servizo de comunicacións asociado, e mentres o Cliente non efectúe, unha vez requirido ao pagamento, o pagamento total do prezo do Dispositivo, simyo resérvase o dereito a bloquear o Dispositivo de tal maneira que non poida ser utilizado coa rede de simyo ou coa de terceiros.

Nos supostos de cesión ou alugamento, o Cliente está obrigado a usar o Dispositivo diligentemente, destinándoo ao uso para o que foi cedido, e non poderá subarrendalo en todo ou en parte, realizar alteracións, manipulacións, provocar danos nel nin allealo, e deberá asumir os danos que, se for o caso, se produzan por un incumprimento do que aquí se dispón.

4.2. Devolución e garantías dos Dispositivos

En caso de que o Cliente dispoña de Dispositivos en cesión ou alugamento e termine o Contrato de Servizos asociados a eles, solicite un cambio no Servizo que requira outro Dispositivo ou cando simyo así o requira por motivos técnicos ou de servizo, deberá devolvelos con todos os seus accesorios segundo o procedemento establecido por simyo, que terá habilitadas vías gratuítas e, adicionalmente, outras vías de pagamento cuxas condicións se poderán consultar no web e en Atención ao Cliente. Os anteditos Dispositivos deberán devolverse en correcto estado de funcionamento e sen outra deterioración que a provocada polo seu uso normal. Se simyo non recibe o Dispositivo no prazo establecido ou, en todo caso, no prazo de quince días hábiles desde a terminación do Contrato, simyo resérvase o dereito a facturar ao Cliente a cantidade correspondente ao valor deste. Se o Dispositivo en réxime de cesión ou alugamento sofre avarías ou un mal funcionamento continuado non imputables ao Cliente, simyo valorará se o arranxa ou o substitúe por outro de prestacións equivalentes.

Os Dispositivos novos vendidos por simyo terán unha garantía por falta de conformidade de tres anos desde a entrega ao Cliente e, no caso de que se trate de Dispositivos de ocasión ou postos a novos, a garantía será dun ano desde a entrega, procedendo simyo á reparación ou substitución do Dispositivo, segundo corresponda. Para que o Cliente poida exercer a garantía, simyo poderá solicitar a entrega dun xustificante de compra como factura ou albará de entrega do Dispositivo. O Cliente deberá pór en coñecemento de simyo as faltas de conformidade que se manifesten nos Dispositivos, a través dos servizos posvenda identificados por simyo e que constan no web www.simyo.es.

Non será de aplicación a garantía cando o Dispositivo fose manipulado por unha persoa allea ao servizo técnico autorizado por simyo, cando a falta de conformidade sexa consecuencia dunha manipulación indebida do Dispositivo ou pola deterioración debida ao uso normal ou anormal do Dispositivo.

5. PREZO, FORMA DE PAGAMENTO E GARANTÍAS

5.1. Prezo

O Cliente aboará o prezo do Servizo contratado, incluídas a cota de abono polo uso da liña, as cotas mensuais ou bonos, prezo dos Dispositivos, consumos realizados, así como calquera outro importe aceptado polo Cliente e de conformidade coas tarifas vixentes en cada momento. Así mesmo, simyo poderá facturar en función dos Servizos contratados, entre outros, os seguintes importes:

Cota de instalación do Servizo Fibra. Será aboada, se é o caso, polo Cliente na primeira factura, unha vez xerado o cargo. En caso de que o Cliente solicite que a prestación do Servizo dea comezo durante o período de desistencia, o Cliente deberá facer fronte aos gastos derivados da instalación do servizo fixo que lle foron indicados, así como, se é o caso, a parte correspondente aos servizos prestados. Non procederá o cobramento se simyo non lle puidese prestar o Servizo por razóns non imputables ao Cliente.

Cota de alta no Servizo e/ou Tarifa. Será aboada, se é o caso, polo Cliente na primeira factura, unha vez xerado o cargo.

Custo de envío. simyo facturará, se é o caso, os custos de envío dos produtos contratados, tras informar previamente, no momento da contratación, de cales son eses custos de envío.

Itinerancia: no Servizo móbil, o Cliente deberá aboar o prezo aplicable ao consumo realizado no estranxeiro (itinerancia) que non estivese incluído dentro das tarifas nacionais contratadas, e poderá consultar ese prezo en Atención ao Cliente e no web

de simyo. Salvo indicación contraria por parte do Cliente, o Servizo de Itinerancia estará activado por defecto, e o Cliente poderá solicitar a súa desactivación en calquera momento.

Nos casos en que o Cliente en itinerancia nun país do Espazo Económico Europeo —EEE— (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein e Noruega) se beneficie dos usos incluídos na súa oferta (chamadas/SMS/MMS, datos móbiles) nas mesmas condicións que na súa tarifa nacional ou, se é o caso, coa aplicación de límites de consumo que se poidan establecer na súa oferta conforme á normativa vixente, considerarase uso abusivo: a) a inexistencia de residencia ou vínculo estable en España do Cliente (RM poderá solicitar documentación xustificativa); b) a existencia de longos períodos de inactividade dunha determinada SIM unidos a un uso principal ou exclusivo en itinerancia; c) a activación e utilización secuencial en itinerancia de múltiples SIM por un mesmo Cliente; d) cando se observe nun período mínimo de 4 meses que o consumo e a estadía por parte do Cliente/liñas noutros países prevaleza sobre o consumo e a estadía realizados en España.

Se se detecta un uso abusivo, simyo informará o Cliente a través de SMS ou, se é o caso, outras vías de contacto establecidas nestas CX ou Contrato do Cliente, que disporá de 14 días naturais para modificar as súas pautas de uso. En caso de non o facer, simyo aplicará ao consumo dos servizos realizados en itinerancia no EEE, respecto aos cales se detectase o uso abusivo, o prezo detallado no apartado de itinerancia do web www.simyo.es ou nas condicións da súa tarifa. Este prezo equivalerá, como máximo, ao prezo aplicado segundo a tarifa nacional contratada máis unha recarga igual ao prezo por xunto máximo para os Servizos de itinerancia aprobado pola normativa europea. Este sobrecargo deixará de aplicarse cando simyo verifique que o Cliente cesou efectivamente na pauta de uso abusivo. Todo isto sen prexuízo do resto de dereitos que poidan asistir a simyo en casos de fraude.

En caso de que o Cliente teña algunha reclamación en relación coa aplicación da política anteriormente descrita, pode tramitala segundo o indicado na cláusula 18, facilitando as probas que considere oportunas e que demostren o uso non abusivo do Servizo en itinerancia. Isto sen prexuízo de calquera outra vía de reclamación que estime conveniente conforme á normativa vixente.

Salvo que simyo predispoña o contrario, o pagamento dos servizos de tarificación adicional, cotas mensuais e consumos internacionais ou en itinerancia fóra do Espazo Económico Europeo e nos casos de itinerancia dentro do Espazo Económico Europeo nos que así sexa indicado por simyo non poderán ser realizados contra saldos promocionais ou predispostos por simyo a favor do Cliente ou sen ningún custo para este, senón que se requirirá previa recarga do saldo nos casos do Servizo móbil prepago e sempre do pagamento correspondente polo devandito concepto con independencia do Servizo utilizado polo Cliente. Así mesmo, o gozo de servizos de tarificación adicional e numeración especial non poderá beneficiarse de ningún desconto ou promoción.

Adicionalmente, se o Cliente tivese dereito a descontos, tarifas con franxas temporais sen custo ou a prezo reducido, tarifas planas ou cun límite de consumo máximo por tempo ou volume de tráfico, estas serán incompatibles con calquera sistema que implique a concentración, transformación ou conversión de chamadas ou do tráfico. Se non se cumpren os requisitos aquí establecidos, simyo poderá interromper o Servizo e/ou facturarlle o tráfico efectivamente cursado segundo as tarifas básicas en vigor, sen aplicar os límites ou descontos que lle corresponderían en caso de non incorrer en tales prácticas, e/ou interromper o servizo, sen prexuízo das accións que simyo poida exercer en defensa dos seus intereses.

5.2. Facturación e forma de pagamento

simyo facturará ao Cliente as cantidades que lle corresponda pagar, que aparecerán desagregadas por cada un dos Servizos contratados, incluídos os descontos e promocións ofrecidas ao Cliente en cada momento. Ademais, o Cliente poderá solicitar recibir unha facturación non desagregada e que se lle presenten facturas independentes para os servizos de tarificación adicional. As chamadas gratuítas para o Cliente non serán desagregadas.

Así mesmo, nos servizos de tarificación adicional, simyo analizará a parte correspondente ao Servizo telefónico e a parte correspondente ao servizo de tarificación adicional, cuxa responsabilidade é dos prestadores deses servizos, indicando a

identidade de tales prestadores. En caso de descoñecer a súa identidade, simyo informará de quen é o operador de rede de tarificación adicional, a quen o Cliente se poderá dirixir para que lle proporcione a identidade do prestador.

En caso de desacordo sobre o consumo realizado polo Cliente, presumirase que os rexistros dos sistemas de simyo son correctos, salvo que o Cliente achegue proba en contrario.

O Cliente recibirá a factura en papel ou en formato electrónico segundo a elección que fixese ao respecto. O Cliente poderá modificar, en calquera momento, a opción escollida para cambiar a modalidade do formato de recepción da factura. As facturas estarán, ademais, dispoñibles na Área de Clientes de simyo e a través da app de simyo.

No Servizo móbil prepago, o Cliente poderá coñecer os cargos en que incorrese durante os 30 días anteriores á data da súa petición accedendo á Área de Clientes, chamando a Atención ao Cliente de simyo ou a través da app de simyo.

O Cliente poderá escoller o medio de pagamento entre os comunmente utilizados no tráfico comercial. No caso do Servizo prepago, o pagamento realizarase contra o saldo acumulado polo Cliente na súa SIM. En caso de pagamento a través de domiciliación bancaria, o pagador (como debedor) emitirá a orde de domiciliación de cargo directo SEPA, autorizará que simyo (como acreedor) envíe instrucións á súa entidade bancaria para cargar na súa conta as facturas de simyo e autorizará a entidade bancaria para efectuar os cargos na súa conta seguindo as instrucións de simyo. Como parte dos seus dereitos, o pagador está lexitimado ao reembolso pola súa entidade nos termos e condicións acordados con ela. A solicitude de reembolso deberá efectuarse dentro das oito semanas que seguen á data de cargo na conta. Pode obter información adicional sobre os seus dereitos na súa entidade financeira.

O ciclo de facturación será mensual e, salvo que se indique o contrario, referirase ao Servizo utilizado no período precedente. No entanto, simyo poderá facturar e remitir a cobramento a cantidade correspondente ou saldo pendente de forma inmediata cando:

- se produza a suspensión do Servizo;
- aconteza a resolución do Contrato;
- o Cliente incumpra o Contrato;
- o importe das cantidades para aboar ou o consumo excedan, se é o caso, os anticipos a conta ou depósitos de garantía entregados.

O Cliente deberá pagar as facturas no vencemento destas. En caso de que o Cliente non pague a súa factura, simyo notificará ao Cliente o importe non-pagado mediante comunicación personalizada e proporcional ao importe de débeda non-pagada e atendendo ás circunstancias de cada Cliente, respectando en todo caso a súa privacidade e aplicando os criterios de xestión prudente do risco. A comunicación ao Cliente poderá realizarse ben por carta, chamada telefónica ou por calquera outro medio telemático, como por exemplo o envío dunha SMS, un correo electrónico, aplicacións de mensaxaría e/ou a través da área privada do cliente, no web ou na aplicación co correspondente preaviso.

simyo poderá, unha vez analizado o caso, repercutir ao Cliente os gastos soportados efectivamente por esta falta de pagamento. Estes custos inclúen os soportados por simyo en relación coas xestións realizadas para a recuperación do importe das facturas non-pagadas (incluídos gastos derivados das necesarias comunicacións ao cliente tales como o envío de cartas, SMS, chamadas e outras accións encamiñadas ao cobramento da factura), así como os custos dos medios materiais e humanos que supoñen gastos fixos, como gastos de persoal, plataformas, estrutura, desenvolvementos informáticos, e tamén os propios. O Cliente fica informado de que a repercusión destes custos asociados á xestión prudente do recobramento constitúe unha medida máis beneficiosa para este fronte a outras vías de recobramento eventualmente máis onerosas.

A respecto disto, simyo poderá repercutir ao Cliente ata vinte e oito (28) euros en concepto de gastos de recobramento por cada factura non-pagada, sen prexuízo doutras accións que poida levar a cabo, incluídas, entre outras, a execución de depósitos, fianzas ou demais garantías existentes, ou a inclusión dos datos do cliente en ficheiros de solvencia patrimonial e de crédito cando así proceda. Non se repercutirán gastos de recobramento ao cliente nunha factura non-pagada nos seguintes casos: se é a súa primeira factura na compañía, se é a súa última factura na compañía, se se trata do primeiro impago

nos últimos vinte e catro (24) meses. Finalmente, no caso de que o importe medio das tres últimas facturas sexa inferior a dez (10) euros, o cargo por factura non-pagada será de doce euros (12 €).

Cando simyo teña constancia de que un cliente aboou a débeda, restablecerá o Servizo no prazo dun (1) día laborable desde que teña tal constancia. O Cliente aboará a simyo os custos asociados ao restablecemento do Servizo, que ascenden ata un máximo de vinte e catro con dezanove (24,19) euros con IVE incluído. simyo informará o Cliente en todas as facturas emitidas dos cargos aplicables en caso de impagamento e, adicionalmente, incluírá toda a información detallada no web www.simyo.es.

simyo poderá cobrar de forma inmediata a cantidade non-pagada e os gastos derivados con cargo aos depósitos ou demais garantías prestadas por este, así como compensar os impagamentos con outras cantidades debidas por simyo ao Cliente. Igualmente, simyo poderá ceder total ou parcialmente o cobramento de facturas non-pagadas a entidades de recobrimento e/ou ceder total ou parcialmente o crédito a terceiros. Así mesmo, no suposto de impagamento, simyo poderá comunicar os datos asociados á débeda aos sistemas comúns de información crediticia, concretamente aos Bureau de Crédito e Solvencia Patrimonial Asnef e Badexcug, así como a calquera outro que se indique previamente ao Cliente.

5.3. GARANTÍAS

5.3.1. Anticipos a conta.

simyo poderá solicitar ao Cliente a entrega de cantidades en concepto de anticipos a conta da facturación polo importe que, en función dos Servizos contratados e/ou o volume de consumo estimado ou utilizado, estableza simyo e o Cliente acepte. Na entrega do anticipo, simyo expedirá recibo e na facturación detallarase tal concepto. Na extinción do Contrato e unha vez verificado por simyo que o Cliente aboou as cantidades debidas, devolverase o remanente do anticipo. Tales anticipos non devindicarán xuro.

5.3.2. Depósitos de garantía

A constitución do depósito de garantía realizarase en efectivo ou mediante aval bancario a primeiro requirimento e con renuncia expresa aos beneficios de orde, división e excusión, con indicación do antedito feito. A non constitución do depósito no prazo indicado por simyo ou, en todo caso, no prazo de 15 días naturais facultará a simyo para suspender o Servizo, dar de baixa o Servizo ou desestimar a súa solicitude de alta.

Se no momento de solicitar a desistencia, a baixa no Servizo, o cambio de titularidade ou a cesión do Contrato o Cliente tivese débeda asociada ao Servizo, simyo poderá executar a garantía pola cantidade total debida quedando o remanente a disposición do Cliente.

a) No Servizo Fibra. simyo poderá esixir ao Cliente que constituía un depósito de garantía, ben no momento de contratar os Servizos ou con posterioridade, nos seguintes supostos: (i) se o Cliente é ou foi con anterioridade abonado ao Servizo e deixase sen pagar unha ou varias facturas, mentres subsista a morosidade; (ii) se o titular tivese contraídas débedas por outro contrato de abono, vixente ou non nese momento, ou ben que de modo reiterado se atrase no pagamento das facturas; e (iii) naqueles supostos en que o autorice a Secretaría de Estado de Telecomunicacións. A contía do depósito determinarase sumando o importe das tres últimas facturas. En caso de que houberse menos de tres facturas xeradas, a contía será a cantidade resultante de multiplicar por tres o importe da última factura.

simyo devolverá o depósito: cando, no caso (i) do parágrafo anterior, teña constancia do pagamento íntegro da débeda; e no caso (ii), cando quede acreditado que nun ano non existiu ningún atraso no pagamento das facturas.

b) Nos Servizos m3viles, simyo poder3 solicitar, tanto no momento da contrataci3n como con posterioridade, a constituici3n dun dep3sito de garant3a en funci3n dos Servizos contratados e/ou do volume de consumo estimado ou utilizado.

6. COMPROMISOS

Determinados Servizos ou tarifas de simyo poden comportar un compromiso asociado a descontos e/ou condici3ns vantaxosas. Este compromiso ter3 a duraci3n e o cargo por incumprimento do compromiso que se definan en cada oferta. Se o Cliente incumpre o referido compromiso, deber3 aboar o correspondente cargo por incumprimento, que ser3 proporcional ao tempo que reste para finalizalo. Estes cargos ser3n facilitados ao Cliente no momento de aceptar a oferta e poder3n consultarse en www.simyo.es.

7. DEREITO DE DESCONEXI3N DE DETERMINADOS SERVIZOS

O Cliente poder3 solicitar a conexi3n ou desconexi3n dos servizos de tarifaci3n adicional e/ou de chamadas internacionais. simyo realizar3 a desconexi3n no prazo m3ximo de 10 d3as h3biles e correr3n ao seu cargo os custos derivados do servizo en caso de non realizar a desconexi3n nese prazo por causas non imputables ao Cliente. O Cliente poder3 dirixir a solicitud a trav3s do Servizo de Atenci3n ao Cliente mediante chamada telef3nica ou enviando un correo electr3nico a soporte@simyo.es.

8. CALIDADE DO SERVIZO

simyo prestar3 o Servizo conforme aos niveis de calidade establecidos nas presentes CX. En caso de interrupci3n do Servizo telef3nico por forza maior, simyo compensar3 o Cliente coa devoluci3n autom3tica dos importes correspondentes 3 cota mensual e outros independentes do tr3fico telef3nico, rateados polo tempo que durase a interrupci3n.

Se durante un per3odo de facturaci3n o Cliente sofre interrupci3ns temporais do Servizo telef3nico por causas imputables a simyo, esta, unha vez efectuadas as oportunas comprobaci3ns, indemnizar3 automaticamente, sempre que a cantidade indemnizable sexa superior a un euro, cunha cantidade que ser3, polo menos, igual 3 maior das d3as seguintes:

- a) A media do importe facturado polo servizo interrompido durante os tres meses anteriores 3 interrupci3n, rateado polo tempo de interrupci3n. En caso de antig3idade no Servizo inferior a tres meses, considerarase o importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas ou a que se obtivese nunha mensualidade estimada de forma proporcional ao per3odo de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco veces a cota mensual de abono rateado polo tempo de duraci3n desta.

En caso de interrupci3n temporal do Servizo de acceso a Internet/Servizos de datos, o Cliente, unha vez efectuadas as oportunas comprobaci3ns, ter3 dereito a unha indemnizaci3n que se determinar3 rate3ndose a cota mensual do Servizo polo tempo en que a li3a estivo interrompida. En caso de interrupci3n temporal durante un per3odo de facturaci3n superior a seis horas en horario de 08:00 h a 22:00 h, a compensaci3n ser3 autom3tica.

Ademais, simyo ofrece aos Clientes un compromiso adicional de calidade nos seus Servizos consistente en:

- Para Servizo Fibra, o tempo de interrupci3n m3ximo destes Servizos nun per3odo de facturaci3n mensual ser3 de 48 horas naturais.
- Para Servizos m3viles, o tempo de interrupci3n acumulada m3ximo nun per3odo de facturaci3n mensual ser3 de 8 horas naturais.

Nos casos en que simyo, tras analizar a incidencia, conclúa que o tempo máximo de interrupción do Servizo superou as citadas horas, indemnizará o Cliente que o solicite nun prazo máximo de tres días desde o inicio da interrupción do Servizo, compensándoo da seguinte maneira:

- Para o Servizo Fibra: será compensado cun desconto equivalente á parte proporcional da cota durante os días que o Cliente estea sen Servizo a partir das 48 horas sen Servizo.

- Para Servizos móbiles: será compensado cun desconto equivalente a un 10% do importe do tráfico telefónico ou de acceso a datos móbiles na seguinte factura. No caso do Servizo prepago, simyo aboará ao Cliente unha cantidade equivalente á que resulte de aplicar o 10% do importe das últimas recargas de saldo.

A mencionada indemnización será efectiva na factura correspondente ao período de facturación no que se comunique e se valide a indemnización.

A mencionada indemnización será efectiva na factura correspondente ao período de facturación no que se comunique e se valide a indemnización ou, no caso de Servizo prepago, mediante o incremento do saldo acumulado na súa SIM.

En caso de incidentes de seguridade, integridade, ameaza ou vulnerabilidade da rede, simyo tomará as medidas adecuadas, en función do feito acontecido, co fin de solucionar o máis axiña posible os incidentes e restablecer a seguridade. simyo dispón de plans de xestión de incidentes de seguridade. Nos casos en que legalmente estea previsto, os incidentes serán comunicados tamén aos organismos pertinentes.

Nos supostos de interrupcións do Servizo por causas non imputables a simyo e imputables ao Cliente, esta quedará exonerada de todas as responsabilidades de calquera tipo que puidesen derivar ao respecto. Non terá cabida indemnización ningunha pola interrupción do Servizo debido ao incumprimento do Contrato polo Cliente.

Para os efectos do cómputo das indemnizacións por interrupción do Servizo, quedan totalmente excluídos os servizos de cobertura internacional de chamadas e acceso a datos (itinerancia) prestados no estranxeiro por operadores distintos de simyo.

simyo prestará o Servizo exclusivamente nas zonas de cobertura do territorio nacional en que estea implantada en cada momento, en función da tecnoloxía dispoñible e segundo a información que sobre cobertura de rede se facilita ao Cliente con carácter previo á contratación. En calquera caso, simyo non será responsable por interrupcións ou mal funcionamento do Servizo debido a condicións orográficas e/ou atmosféricas que impidan ou imposibiliten a súa prestación.

En determinados Servizos ofertados por simyo poderán existir restricións que limiten o acceso a eles (incluída a capacidade ou velocidade do Servizo de acceso a Internet), a súa utilización ou aplicacións, en cuxo caso se informará no momento da contratación nas condicións dos referidos produtos ou Servizos.

A calidade do Servizo, incluída a velocidade de acceso a Internet, pode verse afectada pola execución dos procedementos que simyo ten dispostos para medir e xestionar o tráfico co fin de evitar esgotar ou saturar a rede.

En relación coas diferentes ofertas de velocidade do servizo de acceso a Internet postas a disposición do Cliente por simyo, anéxase como anexo 1 a información acerca da velocidade mínima, dispoñible normalmente, máxima e anunciada descendente e ascendente no caso da rede fixa e da velocidade máxima e anunciada descendente e ascendente no caso da rede móbil, así como a información sobre os factores relevantes que poden limitar a velocidade efectiva do servizo de acceso a Internet. A información incluída no antedito anexo correspóndese coa vixente na data de edición das presentes Condicións. Como esta información é actualizada periodicamente por simyo, o Cliente dispón en todo momento da información actualizada a través do URL www.simyo.es/velocidades-servicio-datos.html.

En calquera caso, simyo realizará os seus mellores esforzos para que o Cliente dispoña da máxima velocidade posible tecnicamente coa modalidade do Servizo de Acceso a Internet que lle corresponda.

No caso de que o Cliente teña algunha reclamación en relación co Servizo de Acceso a Internet, pode dirixila a simyo conforme o indicado na cláusula 18, sen prexuízo de calquera outra vía de reclamación que estime conveniente segundo a normativa vixente.

9. USO DOS SERVICIOS

O Cliente fará un uso correcto e responsable do Servizo contratado conforme as presentes CX e utilizará unicamente dispositivos homologados para ese fin, para o cal manterá unha correcta configuración e mantemento destes. O Cliente non manipulará nin alterará ningún elemento, equipamento e instalación que lle permitan acceder e utilizar o Servizo en calidade distinta á de destinatario final. As presentes CX non amparan a utilización de tarxetas SIM fóra de dispositivos móbiles, salvo autorización expresa de simyo.

O Servizo prestado por simyo é persoal, por tanto, non poderá ser obxecto de revenda, cesión ou explotación de ningunha clase a terceiros sen consentimento expreso de simyo.

simyo responderá única e exclusivamente do Servizo que presta ou prové por si mesma e non será directa, indirecta ou subsidiariamente responsable:

- por causas de forza maior;
- por falta de adecuación da configuración dos equipamentos ou instalacións do Cliente para permitir o correcto funcionamento ou uso do Servizo, salvo que fosen subministrados por simyo e non fosen manipulados polo Cliente ou terceiros;
- por produtos ou servizos prestados ou ofertados polo Cliente ou por terceiras persoas ou entidades;
- por contidos, informacións ou opinións de calquera tipo que teñan orixe no Cliente ou en terceiras persoas ou entidades;
- por contidos que non elaborase ou que non fornecese directamente simyo, incluídos os que puidesen ser accedidos a través de SVE.
- polo acceso, instalación, uso ou execución, voluntaria ou involuntaria, de programas informáticos que provoquen un cambio na configuración predeterminada do acceso á rede ou dispositivos de acceso;
- pola xestión das avarías, suspensións ou interrupcións do Servizo que teñan orixe ou se produzan na rede do operador de acceso.
- por todo o relativo ao funcionamento das instalacións e aparellos propios do domicilio do Cliente, salvo que fosen subministrados por simyo.

En calquera caso, simyo non responderá polos danos e perdas indirectos e, en especial, polas perdas correspondentes ao volume de negocios, lucro cesante, prexuízos comerciais e/ou morais.

O Cliente non utilizará os Servizos para fins ilícitos ou abusivos como, a título enunciativo que non limitativo, os seguintes:

- calquera violación dos dereitos de terceiros, incluídos, entre outros, dereitos de propiedade intelectual e/ou industrial, dereito á intimidade persoal e familiar e/ou o dereito á propia imaxe;
- actuacións (incluída a introdución de virus ou similares) que provoquen ou poidan producir danos, alteracións e/ou descargas non autorizadas dos contidos, os Servizos prestados por simyo ou por terceiros, os equipamentos e/ou programas informáticos, incluídos os arquivos e documentos que conteñan;
- alterar ou intervir por medios fraudulentos páxinas web, correos electrónicos ou sistemas doutros usuarios ou terceiros sen a súa autorización;
- remitir mensaxes utilizando unha identidade falsa e/ou camuflar dalgunha maneira a orixe da mensaxe;
- enviar comunicacións electrónicas non solicitadas expresamente polos seus destinatarios ou non autorizadas previa e expresamente por eles;
- enviar comunicacións electrónicas con carácter masivo e/ou repetitivo (spam);
- publicar, divulgar, enviar, anunciar ou distribuír, directamente ou a través de ligazóns, calquera material, asunto ou información con contidos ilegais, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos,

degradantes, enganosos, contrarios á lei, á moral ou á orde pública, que induzan ou fagan apoloxía de prácticas perigosas, violentas, de risco ou nocivas para a saúde.

O Cliente comprométese a utilizar os Servizos e os contidos aos que poida acceder a través dos Servizos exclusivamente para uso persoal, e a non realizar directa ou indirectamente unha explotación comercial dos Servizos aos que ten acceso, ou dos resultados obtidos grazas á utilización do Servizo, salvo autorización expresa e escrita de simyo.

Ademais, o Cliente absterase de realizar as seguintes prácticas: pagamentos realizados con tarxetas de crédito de terceiros sen o seu consentimento, utilización de datos bancarios ou identidade de terceiros para contratar ou realizar pagamentos de Servizos, pirataría ou manipulación non autorizada de centrais ou Dispositivos, descargas de saldos acumulados a través de chamadas a numeración internacional, premium ou numeración de Internet, chamadas entre encamiñadores ou módems para a transmisión de datos, conversión de tráfico, incluído o reenderezamento de tráfico a destinos diferentes do número chamado, descargas masivas de tráfico telefónico ou de datos, uso fraudulento ou masivo de servizos premium, incluídas as descargas a numeración premium vía SMS, conexión de sistemas ou equipamentos aos equipamentos de comunicacións que compoñen e facilitan o acceso a Servizos de terceiros.

A violación das obrigas establecidas na presente cláusula ou a realización de condutas que respondan a un padrón de fraude, cando exista un risco obxectivo ou presunción razoable de comisión de fraude ou por outras razóns suficientemente acreditadas de uso anómalo, ilícito e/ou desmesurado do Servizo facultará a simyo a adoptar as seguintes medidas, sen que isto dea lugar a ningunha clase de compensación ao Cliente e sen prexuízo do exercicio por parte de simyo do resto de accións que lle correspondan en defensa dos seus intereses:

- suspender ou interromper de forma inmediata a prestación do Servizo;
- retirar ou bloquear os contidos ou servizos que puidesen resultar ilegais ou contrarios ao que aquí se dispón;
- e/ou tarifar o tráfico conforme ás tarifas básicas vixentes sen aplicación de ningún desconto nin vantaxe.

10. CESIÓN A TERCEIROS.

Os Servizos prestados por simyo son persoais, polo tanto, non poderán ser obxecto de cesión por parte do Cliente sen consentimento expreso de simyo. simyo queda autorizada, tras notificalo ao Cliente, a ceder en todo ou en parte a prestación do Servizo a calquera das empresas do Grupo ao que pertence, así como a aquelas empresas que, como consecuencia dunha reestruturación de simyo, pasen a prestar os Servizos, subrogándose nos dereitos e obrigas de simyo.

11. DEREITOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Os contidos accesibles a través dos Servizos están suxeitos a dereitos de propiedade intelectual e industrial de simyo ou de terceiros. En ningún caso a prestación dos Servizos implica ningún tipo de renuncia ou cesión total nin parcial deses dereitos. O acceso polo Cliente aos referidos contidos a través dos Servizos non confire ao Cliente ningún dereito de utilización, transformación, explotación, reprodución, distribución, comunicación pública ou fixación sobre eses contidos sen a autorización previa e escrita outorgada para tal fin por simyo e/ou o terceiro titular dos dereitos afectados. Queda expresamente prohibido calquera acto de pirataría.

O Cliente garante que, en relación cos contidos que transmita a través do Servizo, será da súa exclusiva responsabilidade a obtención de todas as autorizacións e licenzas que sexan necesarias para a lexítima integración de tales contidos, con respecto aos dereitos de propiedade que terceiras persoas ou empresas poidan ostentar sobre eses contidos. O Cliente será responsable de calquera reclamación dirixida contra simyo derivada dos contidos transmitidos polo Cliente. Por tanto, simyo queda exenta de todos os custos e indemnizacións derivados de tal reclamación.

O Cliente non poderá referirse a si mesmo como un representante autorizado de simyo nin utilizar os logotipos, marcas comerciais, marcas de servizos, ou calquera outra variante das anteriores, ou lanzar calquera comunicación pública referida a simyo ou ao presente Contrato.

12. SEGREDO DAS COMUNICACIÓNS

simyo adoptará as medidas necesarias esixibles pola lexislación en cada momento para garantir o segredo das comunicacións no seu tránsito a través da rede de simyo, así como para cumprir co relativo á interceptación legal das comunicacións.

O Cliente autoriza expresamente a que se realicen gravacións das conversas que manteña coa Atención ao Cliente de simyo, co fin de deixar constancia destas e levar a cabo un control sobre a calidade do servizo.

13. PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable do tratamento: ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U. con NIF B-85057974 e 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): o usuario pode contactar co DPO mediante escrito dirixido ao domicilio de simyo ou a través do correo electrónico orangeproteccion.datos@es.orange.com, coa referencia "Oficina DPO".

13.1 simyo informa de que os datos persoais do Cliente persoa física serán tratados de conformidade co disposto no Anexo de Privacidade que foi posto a disposición e aceptado polo Cliente.

13.2 Os datos persoais dos representantes do Cliente persoa xurídica serán os estritamente necesarios e serán tratados por simyo coa finalidade de permitir o mantemento, cumprimento e control da relación de prestación de servizos concertada. A base do tratamento é o cumprimento da relación contractual. Así mesmo, os datos serán tratados para o envío por calquera medio de comunicacións comerciais personalizadas propias e de terceiros. A base lexitimadora para este tratamento é o interese lexítimo de simyo. En calquera momento poderá exercitarse o dereito de oposición a este tipo de tratamentos. Para os casos en que se realicen tratamentos con finalidades adicionais ás anteriormente manifestadas, será necesario o consentimento previo do afectado encontrando a base lexitimadora dese tratamento no consentimento. Os datos do Cliente serán conservados durante todo o tempo en que esta subsista e aínda despois, ata que prescriban as eventuais responsabilidades derivadas dela. Os datos do asinante do Contrato poderán ser comunicados ás administracións públicas nos casos previstos na lei, aos bancos e entidades financeiras, para o cobramento dos servizos ofrecidos, e ás Forzas e Corpos de Seguridade do Estado e ao Centro Nacional de Intelixencia, en virtude do establecido na Lei 25/2007. O asinante do Contrato poderá solicitar o acceso aos seus datos persoais, a súa rectificación, a súa supresión ou portabilidade, así como solicitar a limitación do tratamento dos seus datos ou oporse a el, enviando un escrito coa Referencia.- Protección de Datos, anexando fotocopia do seu DNI ou documento válido de identidade, 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) ou a través do correo electrónico orangeproteccion.datos@es.orange.com. Así mesmo, poderá interpor unha reclamación relativa á protección dos seus datos persoais ante a Axencia Española de Protección de Datos a través da sede electrónica do seu portal web (www.agpd.es).

13.3 A título xeral, a prestación dos servizos de usuarios de Clientes persoa xurídica implicará o tratamento de datos por parte de simyo como responsable do tratamento destes. En caso de que a prestación dos servizos contratados por parte dun Cliente persoa xurídica implique a realización de actuacións por parte de simyo que comporten un acceso por parte desta a datos dos que é responsable o Cliente segundo a normativa aplicable en materia de protección de datos, simyo realizará os tratamentos por conta do cliente como encargado do tratamento, asumindo o cumprimento das seguintes obrigas:

(i) simyo tratará, unicamente, os datos persoais necesarios para a correcta prestación dos servizos contratados polo Cliente.

(ii) Neste sentido, a prestación dos servizos podería implicar a realización por parte de simyo dos seguintes tratamentos: recollida, rexistro, consulta, conservación, modificación e supresión de datos persoais.

(iii) Os datos persoais do Cliente serán tratados por simyo, unicamente, para levar a cabo a prestación dos servizos contratados. Se simyo considerase necesario levar a cabo un tratamento dos datos cunha finalidade distinta, deberá solicitar previamente a autorización por escrito do Cliente.

(iv) Sen prexuízo de que estes poidan ser ampliados ou reducidos, os tipos de datos persoais que simyo tratará do Cliente poderán ser os seguintes:

- Datos de identificación (nome e apelidos, NIF/DNI, núm. Seguridade Social/mutualidade, enderezo, teléfono, sinatura, imaxe/voz, sinatura electrónica).
- Metadatos de comunicacións electrónicas (rexistros de chamadas e SMS —CDR—, MSISDN, enderezos MAC, enderezos IP, datos de navegación, datos de localización).
- Datos económicos e financeiros (facturación, datos bancarios, tarxeta de crédito, seguros).
- Datos de características persoais (estado civil, data de nacemento, lugar de nacemento, idade, sexo, nacionalidade).
- Datos de detalles de emprego (profesión, posto de traballo).

(v) As categorías de interesados cuxos datos poderán ser tratados por simyo son as seguintes:

- Clientes.
- Persoas de contacto.
- Empregados.

(vin) En particular, simyo comprométese a cumprir as seguintes obrigas:

- a. Tratar os datos persoais, unicamente, para levar a cabo a prestación dos servizos contratados, axustándose ás instrucións que, en cada momento, lle indique, por escrito, o Cliente (salvo que exista unha normativa que obrigue a tratamentos complementarios, en cuxo caso simyo informará o Cliente desa esixencia legal previa ao tratamento, excepto se ese dereito o prohíbe por razóns importantes de interese público).
- b. Manter o deber de segredo respecto dos datos de carácter persoal aos que teña acceso, mesmo despois de finalizada a relación contractual, así como garantir que as persoas ao seu cargo se comprometeron por escrito a manter a confidencialidade dos datos persoais tratados.
- c. Garantir a aplicación de medidas técnicas e organizativas apropiadas, tendo en conta o estado da técnica, os custos de aplicación, a natureza, o alcance, o contexto e os fins do tratamento, así como riscos de probabilidade e gravidade variables para os dereitos e liberdades das persoas físicas, para garantir un nivel de seguridade adecuado ao risco que, se é o caso, inclúa, entre outros: (i) a pseudonimización e a cifraxe de datos persoais, (ii) a confidencialidade, integridade, dispoñibilidade e resiliencia permanentes dos sistemas e servizos de tratamento, (iii) a capacidade de restaurar a dispoñibilidade e o acceso aos datos persoais de forma rápida en caso de incidente físico ou técnico, (iv) un proceso de verificación, avaliación e valoración regular da eficacia das medidas técnicas e organizativas para garantir a seguridade do tratamento.
- d. Gardar baixo o seu control e custodia os datos persoais aos que acceda con motivo da prestación do Servizo e non divulgálos, transferilos, ou de calquera outra forma comunicalos, nin sequera para a súa conservación, a outras persoas alleas a este e á prestación do servizo.

Non obstante, o Cliente poderá autorizar de maneira expresa e por escrito a simyo para que recorra a outro encargado do tratamento (de agora en diante, o “Subcontratista”). simyo informará o Cliente, da mesma maneira, de calquera cambio previsto na incorporación ou substitución dos Subcontratistas, o que dará ao Cliente a oportunidade de oporse a eses cambios.

En caso de facer uso da facultade recoñecida no parágrafo anterior, simyo queda obrigada a trasladar e comunicar ao Subcontratista o conxunto das obrigas que para o encargado do tratamento derivan da

presente cláusula e, en particular, a prestación de garantías suficientes de que aplicará medidas técnicas e organizativas apropiadas, de modo que o tratamento sexa conforme á normativa aplicable.

En calquera caso, queda autorizado o acceso aos datos que realicen as persoas físicas que presten os seus servizos a simyo actuando dentro do marco organizativo deste ao abeiro dunha relación mercantil e non laboral. Igualmente, queda autorizado o acceso aos datos ás empresas e profesionais que simyo teña contratados no seu ámbito organizativo interno para que lle presten servizos xerais ou de mantemento (servizos informáticos, asesoramento, auditorías, etc.), sempre que esas tarefas non fosen concertadas por simyo coa finalidade de subcontratar cun terceiro todo ou parte dos servizos que presta ao Cliente.

- e. Suprimir ou devolver ao Cliente, á súa elección, todos os datos persoais aos que tivese acceso para prestar o servizo. No entanto, simyo poderá conservar os datos, debidamente bloqueados, mentres poidan derivar responsabilidades da súa relación co Cliente.
- f. Dar apoio ao Cliente na notificación á Axencia Española de Protección de Datos e, se é o caso, aos interesados das violacións de seguridade que se produzan, e tamén darlle apoio, cando sexa preciso, na realización de avaliacións de impacto de privacidade e na consulta previa á Axencia Española de Protección de Datos, cando proceda, así como asistir o Cliente para que este poida cumprir coa obriga de dar resposta ás solicitudes de exercicio de dereitos.
- g. Levar, por escrito, un rexistro de todas as categorías de actividades de tratamento efectuadas.
- h. Cooperar coa Axencia Española de Protección de Datos ou outra autoridade de control, a pedimento desta, no cumprimento das súas atribucións.
- i. Pór a disposición do Cliente toda a información necesaria para demostrar o cumprimento das obrigas establecidas na presente cláusula.

14. DEREITO A FIGURAR EN GUÍAS E/OU SERVIZOS DE CONSULTA TELEFÓNICA

O Cliente ten dereito a figurar nas guías e/ou servizos de consulta telefónica sobre números de abonado conforme aos datos que subministrase a simyo sempre que manifestase previamente o desexo de ser incluído, así como a solicitar gratuitamente tanto a exclusión como a non utilización de tales datos para fins de venda directa, ou a omisión total ou parcial do seu enderezo ou outros datos persoais.

simyo pon a disposición do Cliente medios para restrinxir as facilidades de identificación de liña chamante e de liña conectada. Os Clientes que non queiran que os seus datos persoais aparezan nas guías de abonado, pero queiran contratar estes servizos avanzados de telefonía, deberán configurar no seu dispositivo a función de supresión de identificación da liña en orixe para que o seu número telefónico non se poida ver noutros dispositivos. Máis información sobre este punto no Servizo de Atención ao Cliente.

15. MODIFICACIÓN DAS CONDICIÓN DE SERVIZO

Cando unha norma o esixa, o Contrato poderá ser modificado. Nese caso, simyo informarao previamente desa modificación a través dos datos de contacto facilitados polo Cliente conforme a cláusula 18.

Así mesmo, estas CX, incluídas as condicións económicas, poderán ser modificadas por simyo en calquera momento por motivos legais, técnicos, operativos, económicos, de servizo ou de mercado ou pola organización ou necesidades do Servizo. Neste sentido, simyo poderá incrementar o prezo dos seus servizos como consecuencia dos gastos xerados por mellora de cobertura, mantemento de infraestruturas, obsolescencia da rede e os equipamentos, que estean directamente asociadas ao servizo do cliente, así como para facer fronte aos incrementos de prezos ao consumo, servizos e subministracións de provedores asociados ao servizo do cliente, de impostos e taxas. Estas modificacións serán comunicadas aos Clientes afectados cun mes de antelación a entraren en vigor a través dos datos de contacto facilitados polo Cliente conforme a cláusula 18. A factura, o correo electrónico e/ou SMS poderán ser utilizados por simyo como medio para comunicar o cambio de condicións. Se o Cliente non está de acordo coas modificacións, poderá resolver o Contrato sen ningunha penalización por ese motivo, a menos que os cambios propostos sexan en beneficio do usuario final ou sexan dunha natureza estritamente administrativa e non teñan efectos negativos sobre os usuarios finais ou veñan impostos normativamente. O Cliente poderá exercer o seu dereito de resolver o Contrato no prazo dun mes a partir da comunicación do cambio de condicións por parte de simyo.

A versión actualizada das CX poderá consultarse nas oficinas comerciais e en www.simyo.es. A declaración de calquera destas CX como nula, inválida ou ineficaz non afectará á validez ou eficacia das demais condicións xerais, que permanecerán sendo vinculantes para as partes.

A falta de exercicio por parte de simyo de calquera acción, dereito ou disposición contemplados nestas CX non constituirá unha renuncia a eles, salvo recoñecemento escrito e expreso pola súa parte.

Con independencia do Servizo que contratase, o Cliente poderá cambiar dun Servizo e/ou tarifa a outro de simyo, sempre de acordo coas condicións establecidas na oferta comercial e segundo, se é o caso, as condicións dos compromisos que estivesen vixentes nesa data, estando suxeito, se é o caso, ao pagamento da cota de cambio de tarifa vixente en cada momento. simyo comunicará ao Cliente a partir de que día ten o novo Servizo activo, momento a partir do cal serán aplicables ao Cliente a tarifa e as condicións correspondentes a este.

En caso de cambio de domicilio no que o Servizo Fibra estea instalado, o Cliente poderá optar por: a).- contratar outro Servizo Fibra no seu novo domicilio (sempre que tecnicamente sexa posible), solicitando, se é o caso, a baixa do Servizo Fibra no domicilio en que inicialmente o contratou, ou b).- resolver o Contrato e, se é o caso, aboar o correspondente cargo por incumprimento do compromiso. En caso de que o cliente non exprese a súa vontade de cursar a baixa do Servizo no domicilio orixinal, o Servizo Fibra manterase activo xerando os cargos que correspondan en función da oferta contratada polo Cliente.

16. SUSPENSIÓN TEMPORAL DO SERVIZO E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA

16.1 Suspensión temporal. A suspensión por impagamento só afectará aos Servizos non-pagados. No caso de impagamento do Servizo Fibra, transcorridos máis de 15 días desde a presentación ao Cliente da factura correspondente, simyo poderá, tras avisar o Cliente, suspender temporalmente o Servizo Fibra non-pagado. En caso de impagamento dos Servizos móbiles, simyo poderá, tras comunicarllo ao Cliente, suspender a prestación do Servizo se o Cliente non realiza o pagamento das cantidades que debe. En ambos os casos, simyo restablecerá o Servizo dentro do día laborable seguinte ao que teña constancia de que o importe que se debía foi satisfeito. En ningún caso, a suspensión do Servizo telefónico afectará ás chamadas entrantes (salvo ás de cobramento no destino ou outras chamadas con custo) nin ás chamadas aos servizos de emerxencia. A suspensión non exime o Cliente do pagamento das cotas fixas do Servizo.

En caso de desconformidade do Cliente coa facturación dos servizos de tarifación adicional, simyo poderá suspender a totalidade dos Servizos contratados salvo que o Cliente unicamente non pague os servizos de tarifación adicional. En tal caso, o provedor dos servizos de tarifación adicional poderá proceder ao cobramento polas vías ordinarias de forma separada e independente á do cobramento da factura polos Servizos de comunicacións contratados con simyo.

16.2 Suspensión temporal dos Servizos a pedimento do Cliente. O Cliente terá dereito a solicitar a suspensión temporal dos Servizos por un período que non será menor dun mes nin superior a noventa días por ano natural (ou outro período máis extenso habilitado por simyo), previa solicitude chamando a Atención ao Cliente. Acontecida a suspensión, deducirase da cota mensual, como mínimo, a metade do importe proporcional correspondente ao tempo de suspensión, estendéndose, se é o caso, a duración dos Servizos polo mesmo prazo que dure a suspensión.

16.3 Interrupción definitiva. O atraso no pagamento do Servizo por un período superior a 3 meses ou a suspensión temporal do Contrato por atraso no pagamento en 2 ocasións dará dereito a simyo, tras avisar o Cliente, á interrupción definitiva do Servizo e á correspondente resolución do Contrato. A interrupción só afectará aos Servizos non-pagados.

No suposto de que o Cliente presentase unha reclamación ante as instancias administrativas ou xudiciais correspondentes, simyo non suspenderá nin interromperá o Servizo mentres a reclamación se estea tramitando, sempre que o Cliente consigne fidedignamente o importe debido entregando o correspondente resguardo a simyo.

Así mesmo, simyo estará facultada, mais non obrigada, a suspender definitivamente o Servizo por falta de uso durante un período continuado de dez (10) meses.

17. DURACIÓN E EXTINCIÓN DO CONTRATO

O presente Contrato terá unha duración máxima de 24 meses (ou outro prazo acordado expresamente entre as partes, que no caso de clientes particulares non poderá exceder os 24 meses). Transcorrido ese período de duración inicial e salvo que o Cliente notifique a súa vontade de non o prorrogar, o Contrato quedará prorrogado automaticamente polo mesmo período de 24 meses (ou o prazo, se é o caso, acordado entre as partes). O Cliente poderá resolver o Contrato en calquera momento, total ou parcialmente, mediante comunicación a simyo cunha antelación dun mes, sen ningún custo excepto o da recepción do servizo durante o período de preaviso e sen prexuízo doutros compromisos que contraese expresamente o Cliente. En caso finalizar a antedita prórroga, o Contrato prorrogarase por iguais períodos ao da prórroga ou segundo o prazo acordado entre as partes.

Adicionalmente, o Contrato extinguirase polas causas xerais de extinción dos contratos e o Cliente poderá resolver o Contrato nos seguintes casos:

- Se por causa imputable a simyo ou por razóns técnicas ou operativas non se subministrou o Servizo no prazo comprometido. Neste suposto, non pagará ningún gasto nin importe, incluído o cargo por incumprimento de compromisos.
- Se non se activou o Servizo no prazo comprometido por causas imputables ao Cliente. Neste suposto, simyo poderá reclamar ao Cliente os custos de instalación do Servizo realizados, así como o cargo por incumprimento de compromisos (non se cobrará este último cargo nos casos en que a resolución estivese amparada nun dereito de desistencia ou solicitude de cancelación da portabilidade). Tales custos virán indicados nas ofertas comerciais dos Servizos.

A solicitude de baixa poderá realizarse a través do número de teléfono de Atención ao Cliente, onde se lle facilitará un número de referencia, ou por escrito enviando unha fotocopia do seu documento de identidade e indicando o/s número/s de teléfono de que solicita a baixa, número de referencia e a súa sinatura, así como o motivo da baixa. Este escrito pode ser enviado por correo electrónico a soporte@simyo.es coa Ref.: BAJAS ou ao domicilio da entidade no seguinte enderezo: ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U., Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

Malia o anterior, o Contrato de Servizo Móbil Prepagamento terá unha vixencia de 4 meses contados desde o momento en que se efectúe a primeira chamada ou conexión ou desde que se realice a última recarga feita polo Cliente ou calquera pagamento dunha cota fixa, prorrogándose automaticamente a vixencia deste por idénticos períodos de 4 meses con cada recarga ou pagamento de cota fixa que o cliente realice, e todo de acordo co establecido na cláusula 2.1.3 das presentes CX.

Nos casos de venda a distancia ou fóra de establecemento mercantil, o Cliente poderá exercitar o seu dereito de desistencia, solicitándoo a través das vías de comunicación establecidas na cláusula 18 destas CX, no prazo de catorce días naturais (salvo que a normativa aplicable dispoña un prazo diferente) desde a entrega dos bens ou desde a celebración do contrato no caso de que se trate de prestación de servizos. Pode encontrar un modelo de solicitude de desistencia en www.simyo.es. No caso de Dispositivos, ademais de realizar a solicitude de desistencia, debe devolvelos dentro do prazo de 14 días indicado, en perfecto estado. En caso contrario, o Cliente responderá do seu valor.

En caso de desistencia, simyo devolverá ao Cliente os pagamentos que realizase, pero poderá reter o reembolso ata recibir os bens en perfecto estado. Se está de acordo en que a prestación dos servizos dea comezo durante o período de desistencia, simyo poderá cargarlle o importe proporcional á parte xa prestada do Servizo ata o momento en que nos comunique a súa desistencia.

Pola súa parte, simyo poderá resolver o Contrato e interromper o Servizo nos supostos previstos nestas CX e, en especial, por causa de atraso no pagamento, incumprimento grave do Cliente das obrigas que derivan das presentes CX ou por accións que teñan a finalidade de perturbar, molestar ou prexudicar as redes, Servizos ou imaxe de simyo ou de terceiros.

A resolución do Contrato non exonerará o Cliente de facer fronte ao cumprimento de todas e cada unha das obrigas que deriven da utilización do Servizo contratado ata o momento en que se produza a súa efectiva resolución, incluída a devolución de equipamentos, a de pagamento do Servizo e/ou cotas pendentes de Dispositivos adquiridos na modalidade de venda a prazos, dos custos de provisión ou activación do Servizo e dos cargos por incumprimento de compromisos. A baixa do Servizo solicitado polo Cliente sen que realizase unha solicitude de portabilidade terá como efecto a perda da numeración telefónica asociada a el.

18. COMUNICACIÓNS E RECLAMACIÓNS

simyo utilizará como datos de contacto do Cliente para xestións do Servizo os datos facilitados para ese fin polo Cliente, incluído o teléfono e/ou enderezo electrónico de contacto, así como o enderezo de instalación e/ou facturación do Servizo. Se este (i) non facilita os referidos datos de contacto, (ii) se os facilitados non son válidos ou (iii) simyo non dispuxese deles por calquera motivo, o Cliente autoriza a utilizar como datos de contacto o número de teléfono e/ou o enderezo electrónico obxecto do Servizo contratado. simyo poderá utilizar as diferentes aplicacións de mensaxaría en que o Cliente estea activo para poder realizarlle comunicacións en relación cos Servizos, e o Cliente poderá manifestar a simyo, en calquera momento, o seu desexo de que esta non utilice as anteditas aplicacións para as comunicacións.

Existe a disposición do Cliente un departamento de Atención ao Cliente ao que o Cliente poderá dirixir calquera petición de información, queixa, reclamación ou calquera incidencia relacionada coa prestación do Servizo, xa sexa (a) chamando ao 1644 ou +34644100121 desde o estranxeiro (custo da chamada en itinerancia). Para presentar reclamacións, o Cliente poderá dirixirse a simyo a través de Atención ao Cliente nos números arriba indicados no prazo dun mes desde que teña coñecemento do feito que motive a súa reclamación. Igualmente, o Cliente poderá contactar con simyo completando o formulario habilitado para ese fin no sitio web simyo.es ou escribindo ao enderezo electrónico soporte@simyo.es e/ou ao domicilio social de ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U., con NIF B-85057974, en Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

simyo facilitará ao cliente un documento acreditativo da presentación e contido da súa incidencia ou reclamación, así como un número de referencia. Unha vez formulada unha reclamación polo Cliente, se esta non se resolve nun prazo dun mes ou se resolve pero non satisfactoriamente, o Cliente poderá dirixir a súa reclamación aos organismos de consumo pertinentes.

Cando o Cliente sexa unha persoa física (incluídos os autónomos ou traballadores por conta propia e as microempresas), e así o estime conveniente, poderá dirixirse: (a) á Secretaría de Estado de Telecomunicacións, no teléfono de consulta: 911 11 44 00; sitio web: www.usuariostelego.es, no prazo de tres meses desde a resposta de simyo ou a finalización do citado prazo sen

que simyo lle respóndese (sendo o prazo para resolver e notificar a resolución de seis meses), ou (b) se contratou os Servizos a través de plataformas en liña, á Plataforma Europea de Resolución de Conflitos en liña accedendo a través do seguinte URL: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, ou (c) ao sistema de resolución extraxudicial de controversias de Confianza Online (www.confianzaonline.es) no caso de controversias en materia de contratación e publicidade en liña, e a Autocontrol (www.autocontrol.es/servicios/mediacion) no caso de controversias relacionadas con protección de datos de carácter persoal.

19. RÉXIME XURÍDICO APLICABLE

A relación contractual establecida entre simyo e o Cliente rexeráse en todo caso pola lexislación española común aplicable no momento da prestación do Servizo correspondente.

© Orange España Virtual, S.L. Sociedad Unipersonal

simyo é unha marca rexistrada do Grupo ORANGE, ao que pertence ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U., con NIF B-85057974 e domicilio social en Parque Empresarial La Finca - Paseo Club Deportivo 1, Edif. 8 28223 - (Pozuelo De Alarcón) - Madrid, debidamente rexistrada no Rexistro Mercantil de Madrid. Versión de 29 de agosto de 2022

ANEXO I INFORMACIÓN RELATIVA Á VELOCIDADE DE NAVEGACIÓN DOS SERVIZOS DE ACCESO A INTERNET EN SIMYO

De acordo co disposto no Regulamento da Unión Europea, de 25 de novembro de 2015, polo que se establecen medidas en relación ao acceso a unha rede aberta, inclúese no presente documento a información relativa ás velocidades de acceso a Internet de banda larga tanto para a rede fixa como para a rede móbil.

1.- SERVIZO DE ACCESO A INTERNET FIBRA

Os factores relevantes que poden limitar a velocidade efectiva de navegación a Internet do Servizo Fibra e sobre os que o operador ten control son:

- Problemas, deterioración ou calidade do bucle de abonado.
- Conxestión temporal na rede.
- Operacións de mantemento de rede.

Os factores limitadores relevantes alleos ao operador son:

- No Servizo ADSL, a distancia do bucle de abonado á central, calibre, outros parámetros técnicos e a existencia de interferencias electromagnéticas externas ou entre cables adxacentes.
- O tráfico en Internet existente en cada momento, número de usuarios conectados e outros factores técnicos como a eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, portos, etc.
- Uso de tecnoloxía wifi, xa que a cobertura pode variar dependendo da construción do propio edificio, edificacións adxacentes ou interferencias entre o emisor e o receptor do sinal.
- O uso de adaptadores PLC Ethernet para conectar os dispositivos do cliente e o encamiñador mediante a rede eléctrica. A cobertura dependerá do modelo de PLC, a distancia na rede entre adaptadores, o ruído eléctrico ou interferencias introducidas por outros aparellos conectados á rede eléctrica, o número de equipamentos ou aparellos conectados simultaneamente á base do enchufe onde se conecta o adaptador, etc.
- Elementos hardware e software utilizados polo cliente na súa conexión a Internet, así como a cablaxe no domicilio do cliente.

- Programas de peer-to-peer executándose no dispositivo do Cliente e o uso que estea a realizar nese momento do dispositivo ou actualizacións en execución, así como a existencia de virus ou software malicioso nel.

Inclúense as velocidades de referencia para o acceso a Internet en función das diferentes tarifas ou produtos que inclúen o servizo de acceso a Internet Fibra e que son comercializadas por simyo na data de edición do presente documento.

*Mbps Fibra	Velocidade anunciada		Velocidades					
	Baixada	Subida	Baixada			Subida		
			MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA	MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA
FIBRA 500/500	500	500	249,958	499,915	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

As velocidades incluídas no cadro anterior para FIBRA 300/300 foron calculadas a partir dos datos de velocidades medidas para os servizos relevantes, de acordo cos criterios establecidos pola Secretaría de Estado de Telecomunicacións en cumprimento da Orde IET1090/2014.

- O factor para calcular a “velocidade máxima” determínase polo nivel de cumprimento da velocidade de sincronización do percentil 95 das conexións máis rápidas do sistema de sondas para o servizo relevante.
- O factor para calcular a “velocidade normalmente dispoñible” determínase polo nivel de cumprimento da velocidade de sincronización que se corresponde coa media das conexións do sistema de sondas para o servizo relevante.
- O factor para calcular a “velocidade mínima” determínase en función das características de cada perfil e tecnoloxía.
- As velocidades dos servizos relevantes mídese por un sistema de sondas cuxo número e situación depende dos clientes reais de cada servizo.

Para o resto das velocidades incluídas, realizáronse cálculos teóricos extrapolados a partir das medidas anteriores. A velocidade percibida polo Cliente final está condicionada polos factores limitantes indicados nos parágrafos anteriores.

2.- SERVIZO DE ACCESO A INTERNET MÓBIL

Inclúese a táboa de velocidades para as diferentes tarifas ou produtos que inclúen o Servizo de Acceso a Internet Móbil e que son comercializadas por simyo na data de edición do presente documento.

	Velocidade de subida (Mbps)	Velocidade de baixada (Mbps)
5G	150	1.000
4G+	150	350
4G	75	150
3G+	5,7	42

A velocidade da navegación indicada constitúe a velocidade anunciada, que coincide coa velocidade máxima do Servizo en condicións ideais de propagación, aínda que esta está suxeita aos seguintes factores relevantes que poden afectar á velocidade de navegación:

- Cobertura e capacidade de rede dispoñible na zona onde se encontra o usuario e no momento de uso.
- Tecnoloxía soportada polo dispositivo de acceso á rede móbil (2G/3G/4G/5G).
- Modelo de dispositivo de acceso do Cliente, procesador, capacidades de wifi, actualizacións software, virus.
- Conxestión temporal na rede.
- Operacións de mantemento de rede.

v. 29 de agosto de 2022