

# Vodafone informa.

Estimado Cliente,

Le adjuntamos las nuevas condiciones contractuales, adaptadas a la vigente legislación sobre servicios de comunicaciones electrónicas y protección de los usuarios, por las que se registrará su relación con Vodafone España, S.A., una vez haya transcurrido un mes desde la recepción de esta comunicación. Estas nuevas condiciones ya han sido comunicadas a los organismos competentes en materia de comunicaciones electrónicas. En caso de que usted no esté conforme con las mismas, podrá solicitar la resolución de su contrato llamando al teléfono gratuito de Atención al Cliente 123. La presente comunicación no afectará a ninguna de las oposiciones a tratamiento de datos que previamente haya podido usted solicitar a Vodafone España, S.A. y le haya sido aplicada, salvo comunicación nueva en contrario por su parte.

Las presentes Condiciones Generales así como las modificaciones posteriores a las mismas que se realicen de conformidad con la normativa vigente, y sin perjuicio de cualesquiera otras Condiciones Particulares, son las únicas aplicables a la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles de Vodafone España, S.A. (en adelante, Vodafone) a consumidores y usuarios personas físicas (en adelante, el Cliente).

1. Objeto.- Vodafone prestará el servicio telefónico móvil disponible al público y, en su caso, los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido prestados directa o indirectamente por Vodafone (en adelante, el Servicio) y que sean solicitados por el Cliente. Como contraprestación, el Cliente deberá abonar a Vodafone el importe del Servicio prestado según las tarifas establecidas en el presente Contrato o vigentes en cada momento y dentro de los límites de crédito que, en su caso, se pacten por Condiciones Particulares. Vodafone informará al Cliente de los conceptos que se incluyen en la cuota de abono o en otras cuotas.

2. Domicilio.- A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del Cliente el que conste en la carátula del presente Contrato, y como domicilio de Vodafone la Avenida de Europa número 1, Parque Empresarial de La Moraleja, 28108 Alcobendas (Madrid). Como condición esencial del Contrato, el Cliente debe ser residente en España, pudiendo Vodafone denegar la prestación del Servicio desde que tenga conocimiento de que el Cliente no cumple este requisito.

3. Cobertura y Calidad.- Vodafone se compromete a poner a disposición del Cliente información actualizada sobre las zonas de cobertura en que el Servicio esté implantado. Vodafone cumplirá con los mínimos de Calidad, comprometiéndose a informar al Cliente sobre estos extremos en el Servicio de Atención Telefónica 123. La cobertura y la calidad del Servicio pueden verse alteradas por circunstancias excepcionales que imposibiliten el cumplimiento de los mínimos de Calidad. Los servicios están referidos al territorio nacional, sin perjuicio de aquellos casos en que el Cliente pueda beneficiarse de la extensión del Servicio más allá del mismo, en la medida en que lo permitan los acuerdos bilaterales que Vodafone concierte con los operadores de los distintos países. En caso de que se produzca una interrupción temporal en el servicio telefónico móvil disponible al público, el Cliente podrá solicitar formalmente una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: i) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente en servicio, si bien en caso de una antigüedad, como Cliente pospago, inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado o ii) Cinco (5) veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte a la interrupción al Cliente en servicio. Vodafone abonará estas cantidades, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: i) fuerza mayor ii) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago o iii) daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada. Cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, Vodafone deberá proceder a la devolución automática al abonado de los importes de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

4. Tarifas. Facturación y Pago.- El Cliente abonará a Vodafone las cantidades devengadas por todos y cada uno de los conceptos correspondientes al Servicio prestado y según las tarifas puestas en conocimiento del Cliente, establecidas en el presente Contrato o vigentes en cada momento. Vodafone comunicará la modificación de tarifas a los organismos competentes en la materia con, al menos, diez (10) días de antelación y al Cliente con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor de la modificación. La comunicación al Cliente se podrá realizar a través de la página web de Vodafone, [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), u otro medio alternativo, y en caso de ser solicitado por el Cliente, se le comunicará tal modificación por escrito y sin gasto alguno. La continuación en la utilización del Servicio por parte del Cliente a partir de la comunicación se considerará como aceptación de la misma. Vodafone facturará mensualmente al Cliente la cantidad que éste deba abonar por la prestación del Servicio. En caso de que por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el período inmediatamente posterior al devengo, Vodafone podrá presentar al cobro la factura en los siguientes períodos. Vodafone podrá facturar para el cobro inmediato las cantidades devengadas cuando i) se excedan por el

Cliente los límites de crédito pactados, en su caso ii) se produzca la suspensión o interrupción del Servicio, iii) el Cliente incumpla el presente Contrato, o iv) en casos de fraude o riesgos de impago. Para efectuar los pagos devengados, el Cliente podrá optar entre la domiciliación bancaria o el pago por cajeros automáticos. El impago por el Cliente de las cantidades debidas por la utilización del Servicio en la fecha en que se deba realizar el pago según factura, implicará la obligación para el Cliente de pagar un interés de demora igual al interés legal del dinero, incrementado en un dos por ciento (2%), así como los gastos bancarios ocasionados por la devolución y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Vodafone podrá utilizar y ejecutar para la restitución de las cantidades adeudadas, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el Cliente, o los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas.

5. Inicio del Servicio y Desconexión del Servicio.- Vodafone iniciará la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público al Cliente en los quince (15) días siguientes a la firma del presente Contrato. Vodafone informa al Cliente del derecho a la desconexión de las llamadas de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. A estos efectos, el Cliente ha de comunicar a Vodafone su intención de desconectarse de los servicios mencionados. Vodafone hará efectiva la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si dicha desconexión no se produjera en dicho plazo, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de Vodafone, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita.

6. Suspensión Temporal e Interrupción Definitiva del Servicio.- El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un periodo de tiempo superior a quince (15) días desde el envío de la factura al Cliente podrá dar lugar, previo aviso de quince (15) días, a la suspensión temporal del Servicio, la cual no será en día inhábil. La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico disponible al público sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes. En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido. Vodafone restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo. En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Vodafone no suspenderá ni interrumpirá el Servicio, mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a Vodafone. El Cliente podrá solicitar formalmente la suspensión temporal del Servicio a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente al domicilio social de Vodafone reseñado en la Condición General 2. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El período de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono o concepto equivalente, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte. El retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público por un período superior a tres (3) meses, o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones, por mora en el pago del Servicio, dará derecho a Vodafone a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. Vodafone podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio.



vodafone

7. Garantías.- Vodafone, una vez recibida la solicitud de alta por parte del Cliente, y en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente: a. Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario. b. Asignar al Cliente un límite de crédito. c. Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y otros servicios internacionales. Estas medidas estarán justificadas, entre otros, por supuestos como: (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier Contrato, vigente o no, con Vodafone o con un tercero, (ii) el retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con Vodafone, o (iii) la existencia de un riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio. En cualquier caso, la anterior lista no impide ni limita la apreciación, por parte de Vodafone, de otros supuestos similares que puedan justificar la adopción de las medidas previstas en esta Condición General. El requerimiento de constitución del depósito o el otorgamiento del aval se hará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por el Cliente, otorgándole a éste un plazo no menor de quince (15) días para su constitución o, en su caso, para el abono de las cantidades pendientes. Con relación a la asignación de límite de crédito o restricción de servicios, bastará la comunicación previa de Vodafone al Cliente. En las garantías exigidas por los retrasos reiterados en el pago de los recibos correspondientes a otro u otros Contratos de abono, el depósito se devolverá cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por Vodafone al Cliente. En cualquier caso, la cuantía del depósito o aval en estos supuestos, no será superior al consumo medio estimado de tres (3) meses por línea del Cliente. En los demás casos, la garantía, la asignación de límite de crédito o la restricción de servicios desaparecerán tan pronto como Vodafone tenga constancia de que los supuestos que motivaron la adopción de tales medidas, ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitara el cambio de titularidad de su Contrato, Vodafone podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todas las facturas, el depósito será devuelto íntegramente.

El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias que permitan la devolución. Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago del Cliente derivadas de su relación con Vodafone, el Cliente autoriza a Vodafone a que confirme y valore, incluso por procedimientos automatizados (scoring), su solvencia financiera, mediante la obtención de datos de las entidades bancarias aportadas por el Cliente, de los datos aportados por el Cliente en el Contrato, y de los que se deriven de la relación contractual, así como de ficheros sobre solvencia patrimonial y de crédito. Asimismo, el Cliente autoriza a Vodafone al tratamiento y mantenimiento de estos datos, con fines estadísticos, previa disociación de los datos, y de evaluación de la solvencia. Estos tratamientos, con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia serán responsabilidad de Vodafone en los términos y condiciones establecidos en la Condición General 11, pudiendo ejercitar el Cliente los derechos de acceso, rectificación, oposición o, en su caso, cancelación.

8. Información y Publicidad del Servicio.- Vodafone facilitará al Cliente la información necesaria y conveniente para una adecuada prestación del Servicio, la cual podrá ser suministrada con carácter general mediante anuncios en la página web de Vodafone, [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), en los medios de comunicación social, Centros de Atención al Cliente, puntos de venta o a través de los agentes autorizados. En caso de que el Cliente solicite información sobre la prestación del Servicio, Vodafone se la hará llegar sin cargo alguno. El Cliente consiente expresamente que Vodafone le envíe comunicaciones publicitarias o promocionales por cualquier medio de comunicación electrónica (como sistemas de llamada automática, fax, correo electrónico o servicios de mensajes cortos, entre otros) de productos o servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos (servicios de logos, melodías, imágenes, vídeos, audio, chats, foros o servicios de información, ocio, entretenimiento, mensajería o en general, aquellos que incluyan aplicaciones o servicios adicionales a la mera comunicación) de la propia compañía, de empresas del Grupo Vodafone del sector de las telecomunicaciones, situadas en España o en el extranjero, o de terceros que intervengan en la prestación de servicios de valor añadido. Este consentimiento del Cliente tiene siempre carácter revocable, sin efectos retroactivos.

9. Reclamaciones.- En caso de desacuerdo del Cliente relativo a la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigir la reclamación al domicilio social de Vodafone facilitado en el presente Contrato, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación. La reclamación, que en todo caso será formulada por escrito, no justifica demora o aplazamiento en el pago de la factura objeto de la reclamación. Asimismo, en caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Vodafone en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse durante los tres (3) meses siguientes, a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. El Cliente otorga plena validez a los registros almacenados en los sistemas de Vodafone relativos a las conversaciones entre Vodafone y el Cliente, salvo prueba en contrario. El Cliente tiene disponible en la página web de Vodafone, [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), la información sobre los procedimientos para presentar las quejas, reclamaciones y peticiones.

10. Seguridad.- El Cliente es responsable de la custodia diligente y el mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que sean facilitados por Vodafone. Dichos mecanismos de seguridad sólo podrán ser utilizados por el Cliente.

11. Protección de Datos Personales.- En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Cliente queda informado de que se incorporan al correspondiente fichero titularidad y responsabilidad de Vodafone sus datos personales a los que Vodafone tenga acceso como consecuencia de la relación contractual, consultas, transacciones, solicitud de contratos, contratación de productos y servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos (servicios de logos, melodías, imágenes, vídeos, audio, chats, foros o servicios de información, ocio, entretenimiento, mensajería o en general, aquellos que incluyan aplicaciones o servicios adicionales a la mera comunicación) que tengan lugar por cualquier medio. A tal efecto, Vodafone llevará a cabo un tratamiento automatizado de dichos datos con la finalidad de su utilización en relación con el desarrollo del Contrato, la oferta y contratación con el Cliente de los productos y servicios de Vodafone. Asimismo, el Cliente autoriza a Vodafone a tratar dichos datos con fines de desarrollo de acciones comerciales y de promoción comercial y publicitaria, sean de carácter general o adaptadas a sus características personales, de los servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos prestados por Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone del sector de las telecomunicaciones y por terceros que intervengan en la prestación de dichos servicios, durante o con posterioridad a la vigencia del Contrato. El Cliente puede revocar este consentimiento en cualquier momento,

sin efectos retroactivos. Asimismo, el Cliente autoriza a Vodafone a la comunicación o cesión de sus datos personales a empresas del Grupo Vodafone del sector de las telecomunicaciones, situadas en España o en el extranjero, y a sus agentes o distribuidores autorizados, con las finalidades anteriormente señaladas. El Cliente consiente expresamente el tratamiento de los datos a que se refieren los apartados anteriores y a los de tráfico y facturación, para la prestación y promoción comercial de los servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos así como para realizar valoraciones en función del uso de los mismos servicios, consentimiento que podrá revocar en cualquier momento. Vodafone informa al Cliente que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de emergencia (112), si así fueren solicitados. El Cliente puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la Ley, dirigiéndose, por cualquier medio que permita acreditar el envío y la recepción, a Vodafone, Avenida de Europa número 1, Parque Empresarial La Moraleja, 28108 Alcobendas, (Madrid).

12. Guías de Abonados.- Vodafone informa al Cliente que si éste solicita la inclusión de sus datos personales en guías de abonados, comunicará dichos datos a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, para que ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que elaboren las guías y las entidades que provean servicios de información o consulta. El Cliente podrá solicitar gratuitamente que sus datos no figuren en las guías de abonados impresas o electrónicas o en los servicios de información sobre números de abonado. Cuando el Cliente ejerza cualquiera de sus derechos en relación al fichero de guías de abonados o servicios de consulta sobre números de abonados, deberá comunicar a Vodafone su petición especificando si se refiere al servicio de guías impresas o electrónicas y/o de consulta o información sobre números de abonado. A tal efecto podrá dirigirse a la dirección antes reseñada en el domicilio social de Vodafone.

13. Cumplimiento del Contrato y Uso Lícito del Servicio.- El Cliente se compromete a cumplir lo expresamente pactado en el presente Contrato y a hacer un uso lícito del Servicio prestado, conforme a los principios de la buena fe, y no podrá obtener un beneficio económico, por la utilización del Servicio, distinto del derivado de este Contrato, ni utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender el Servicio prestado por Vodafone o explotar el Servicio para otros fines en cualquier forma. El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de Vodafone, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, supondrá la resolución automática del Contrato. El Cliente, con la finalidad de que Vodafone preste un Servicio adecuado y seguro, autoriza a Vodafone a utilizar tecnología de filtrado u otras medidas de seguridad con el fin de garantizar los derechos del Cliente y evitar el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio.

14. Cesión.- Ninguna de las partes podrá ceder el presente Contrato, total o parcialmente, a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte. A estos efectos, no tendrán la consideración de terceros las sociedades pertenecientes al Grupo Vodafone del sector de las telecomunicaciones. El Cliente no podrá ceder a un tercero la prestación del Servicio con ánimo de lucro propio o ajeno.

15. Resolución del Contrato.- El Cliente y Vodafone tienen derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los Contratos. Asimismo, el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato en cualquier momento por comunicación escrita remitida por correo con quince (15) días de antelación a la fecha de extinción, al domicilio de Vodafone que figura en el presente Contrato, adjuntando copia del DNI o de otra documentación acreditativa de su personalidad, todo ello sin perjuicio del abono correspondiente de las cantidades devengadas en el momento de la baja por el acceso a servicios, tecnología, planes de precios, compromisos de permanencia o promociones que así lo dispongan. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de Vodafone la extinción de la habilitación a Vodafone para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestandolo. Vodafone podrá resolver automáticamente el Contrato por incumplimiento de cualquiera de las condiciones del mismo y en particular, por un mal uso del Cliente del Servicio prestado en los términos de la Condición General 13, cesión con ánimo de lucro en los términos de la Condición General 14, cuando se dé el supuesto de morosidad previsto en la Condición General 4, por incumplimiento de lo establecido en la Condición General 7 y en caso de falta de veracidad de los datos facilitados por el Cliente. En ningún caso la resolución o el desistimiento del presente Contrato exonerará al Cliente y a Vodafone de sus obligaciones pendientes por cualquier concepto, como las contraídas al asumir Condiciones Particulares y otras de similar naturaleza. El Cliente tiene derecho a conservar la numeración asociada a las líneas de su titularidad, en caso de que solicite la portabilidad a otro operador de telefonía móvil.

16. Notificaciones.- A efectos del envío de correspondencia y de cualquier tipo de comunicación o notificación, se considerarán válidos el domicilio en España indicado por el Cliente en el Contrato y el domicilio social de Vodafone referenciado en este Contrato. Cualquier cambio o modificación en el domicilio expresado, deberá ser comunicado a la otra parte.

17. Condiciones Generales Únicas.- Las presentes Condiciones Generales sustituyen a cualesquiera condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto. Las presentes Condiciones Generales podrán ser objeto de modificación de conformidad con la legislación vigente, o a voluntad de Vodafone, previa comunicación al Cliente. Condiciones del Contrato de Permanencia: El Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato y en un plan de precios de consumo mínimo igual o superior al contratado, con la línea vinculada al mismo durante los 18 meses siguientes a partir de la firma según condiciones de permanencia de Vodafone en cada momento. En caso de baja anticipada del Cliente por cualquier causa, o cambio de plan de precios a uno de tarifa inferior por decisión del Cliente, éste abonará a Vodafone la cantidad máxima de 150 euros (impuestos indirectos no incluidos) que será cargada en la cuenta corriente del Cliente, todo ello sin perjuicio de lo pactado en ulterior condición particular, en su caso.



**vodafone**