



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

### 1.- OBJETO

1.1 El presente contrato (en adelante el "Contrato") regula la prestación al Abonado del servicio telefónico móvil disponible al público por parte de The Telecom Boutique, S.L.U (en adelante, "TTB"). El servicio contiene prestaciones y aspectos accesorios al servicio telefónico móvil disponible al público que podrán ser prestados a través del COMERCIALIZADOR siempre que para los mismos no sea necesario ser operador de comunicaciones electrónicas. En este sentido el COMERCIALIZADOR asumirá las funciones de facturación y cobro al Abonado, Servicio de Atención al Cliente y otras descritas en el Contrato. El servicio podrá incluir servicios de valor añadido prestados directa o indirectamente por TTB. A los servicios prestados en su conjunto se les denomina como "el Servicio".

1.2 El Servicio se presta al Abonado en su condición de destinatario o usuario final del mismo, quedando estrictamente prohibida su reventa o comercialización, así como la cesión del Contrato.

1.3 El Servicio ofrece al Abonado la posibilidad de realizar y recibir llamadas telefónicas móviles, mensajes (SMS), transmitir datos y disfrutar de otros servicios accesorios mediante un terminal telefónico debidamente homologado de conformidad con la normativa vigente.

### 2.- PROCESO DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO Y PLAZO DE CONEXIÓN INICIAL

2.1 El COMERCIALIZADOR entregará al Abonado una tarjeta SIM de TTB y unos códigos de seguridad secretos (PIN y PUK) asociados a la misma, que el Abonado deberá introducir en el terminal telefónico para poder usar el servicio. La tarjeta SIM facilitada al COMERCIALIZADOR por TTB se entenderá realizada en régimen de comodato y será en todo caso propiedad de TTB, quien podrá sustituirla o modificarla en cualquier momento con la finalidad de resolver problemas técnicos o para mejorar el Servicio. Alternativamente, siempre que sea posible técnicamente, el Abonado podrá reutilizar la SIM de su anterior comercializador, siempre que dicha tarjeta sea propiedad del comercializador o del Abonado, que el comercializador lo autorice y que TTB haya validado técnicamente la compatibilidad de la citada SIM con su plataforma. Salvo prueba en contrario, todas las comunicaciones efectuadas a través de un terminal identificado mediante la tarjeta SIM del Abonado se considerarán efectuadas por el Abonado o con su consentimiento.

2.2 TTB se reserva el derecho de limitar el número máximo de activaciones de Tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio a favor de un mismo Abonado.

2.3 El presente Contrato no ampara el uso de la Tarjeta SIM fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa de TTB. Además, para poder realizar un uso efectivo de todos los servicios activados, que en su conjunto forman el Servicio, el Abonado deberá disponer de un dispositivo telefónico móvil compatible con todas las tecnologías que soporten cada uno de dichos servicios, incluyendo, a modo de ejemplo no limitativo, conectividad en las bandas de telefonía móvil 2G y 3G.

2.4 En caso de pérdida o sustracción de la tarjeta SIM, o sus códigos PIN o PUK o ante indicios de un uso no autorizado del Servicio, el Abonado deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del Servicio de Atención al Cliente gestionado por el COMERCIALIZADOR, poniéndose en contacto con dicho servicio mediante cualquiera de los medios de contacto previstos en este Contrato.

2.5 En los supuestos previstos en la cláusula anterior el Abonado podrá solicitar el bloqueo de su cuenta y la suspensión temporal del Servicio, que será efectiva en un plazo máximo de 48 horas. La solicitud por parte del Abonado a este respecto será en todo caso inmediatamente cursada por el COMERCIALIZADOR a TTB, quien procederá a efectuar la suspensión.

2.6 El plazo de conexión inicial es de un máximo de 3 días hábiles desde la formalización del presente Contrato. En caso de excederse dicho plazo, el COMERCIALIZADOR indemnizará al Abonado, a requerimiento escrito de éste, de la siguiente forma: En caso de un servicio postpago, con la devolución de un 10% de la cuota de abono correspondiente al primer mes (o fracción) del contrato. En caso de un servicio prepago, con un importe equivalente al de la primera recarga efectuada por el Abonado, con un límite conjunto (saldo recargado por el cliente y saldo ingresado por el COMERCIALIZADOR) de diez (10) Euros. En ningún caso procederá

indemnización alguna cuando el exceso en el plazo fuese imputable al Abonado o a terceros.

2.7 Si el alta se produjese mediante una portabilidad de numeración desde otro operador, sin solicitud de numeración nueva de TTB, una vez firmada y entregada por el Abonado la solicitud de portabilidad hacia TTB, el Abonado acepta lo siguiente:

a) El Abonado solicita el alta del Servicio a TTB a través del COMERCIALIZADOR, comunicando su voluntad de causar baja en su antiguo operador, conservando la numeración de su línea.

b) El Abonado acepta las posibles interrupciones temporales del servicio durante la ventana de cambio, a los efectos de posibilitar técnicamente la portabilidad de la numeración entre el antiguo operador e TTB.

c) La portabilidad deberá efectuarse en un plazo máximo de 24 horas desde el momento en que el antiguo operador del Abonado (el operador donante) confirme la solicitud de portabilidad, a menos que se haya superado el volumen máximo diario de líneas exportadas por el operador donante, que el operador donante, de conformidad con la normativa aplicable deniegue la portabilidad, o que el Abonado solicite a TTB, por el mismo medio en que se haya solicitado la portabilidad (habitualmente a través del COMERCIALIZADOR, en cuyo caso el COMERCIALIZADOR le habrá indicado la forma en que dicha solicitud deba remitirse) la cancelación de la Portabilidad.

d) Si el Abonado hubiera indicado su voluntad de que la ventana de cambio se produzca en algún momento posterior al plazo de 24 horas a que se refiere la cláusula anterior y en el plazo máximo de un mes desde la fecha de solicitud, la ventana de cambio tendrá lugar en la fecha indicada por el Abonado, a excepción de los supuestos en que el cupo máximo diario de portabilidades del operador donante para la fecha seleccionada se hubiera agotado, en cuyo caso la portabilidad será denegada.

### 3.- FACTURACIÓN Y PAGO

3.1 La tarifa del Servicio aplicable a la modalidad contratada estará disponible en todo momento en el lugar indicado en el formulario de contratación. Los precios mencionados son con IVA incluido. La facturación y/o cobro del Servicio se realizará en base a las tarifas aplicables en cada momento.

3.2. Supuestos en el caso de servicios prepago:

3.2.1 La tarifa del Servicio aplicable a la modalidad contratada estará disponible en todo momento en el lugar indicado en el formulario de contratación. Los precios mencionados son con IVA incluido. El cobro por el uso del Servicio se realizará en base a las tarifas aplicables en cada momento.

3.2.2. El Abonado dispondrá de una cuenta de saldo prepago (en adelante la "Cuenta Prepago") asociada a su tarjeta SIM en la cual quedará almacenado el saldo disponible en cada momento para el uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o datos facturable de conformidad al plan tarifario aplicable al Abonado. Para conocer el saldo de la Cuenta Prepago el abonado dispondrá de los medios indicados en la web que al efecto figura en el formulario de contratación o a través del Servicio de Atención al Cliente.

3.2.3 Para la realización de llamadas, envío de mensajes, generación de tráfico de datos o, en general, cualquier uso del Servicio que implique un coste para el Abonado de conformidad con las tarifas aplicables, será requisito indispensable que el Abonado disponga de saldo en la Cuenta Prepago que resulte suficiente para cubrir el coste del uso realizado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta Prepago nunca impedirá la realización de llamadas a servicios de emergencias ni la realización de llamadas a números gratuitos o la recepción de mensajes o llamadas entrantes que no supongan coste alguno para el Abonado.

3.2.4 El Abonado podrá incrementar el saldo de su Cuenta Prepago mediante la recarga de la misma en cualquier momento, en tanto el Servicio se halle activo. Para ello el Abonado podrá hacer uso de cualquiera de los métodos de recarga habilitados por el COMERCIALIZADOR, según las instrucciones y métodos previstos al efecto en la página web que figura en el formulario de contratación para consultar el saldo de la Cuenta Prepago. El importe de cada recarga será de un mínimo de un (1) euro y como máximo de trescientos (300) euros (IVA e impuestos indirectos incluidos) y



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

tendrá el carácter de no reembolsable, y, por consiguiente, dicho saldo únicamente podrá utilizarse para el pago por el uso del Servicio.

3.2.5 El Abonado procederá al pago del Servicio con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Cuenta Prepago, descontándose de manera automática del saldo de su Cuenta Prepago los cargos aplicables a medida que se incurran, no siendo posible que el saldo sea inferior a cero (0) euros. En consecuencia, cuando el saldo se agote en el transcurso del uso del Servicio, se producirá la inmediata terminación de la transmisión de voz o datos en curso. Del mismo modo, y sin perjuicio de lo previsto en la cláusula 3.2.2, no será posible cursar tráfico alguno si el saldo disponible en la Cuenta Prepago no es superior a cero (0) euros.

3.2.6 En la modalidad contractual de prepago, la facturación de los Servicios se realiza mediante la facturación de cada una de las recargas de saldo efectuadas. No obstante, de conformidad con el derecho del Abonado a obtener una facturación detallada, éste podrá solicitar de TTB la recepción de un detalle del tráfico cursado para un período mensual concreto a través del Servicio de Atención al Cliente prestado por el COMERCIALIZADOR, así como a obtener extractos detallados independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores, así como a recibir un extracto no desglosado cuando así lo indique.

3.2.7 Aunque el Abonado sea cliente de TTB en cuanto al Servicio y especialmente para garantizar todos sus derechos y obligaciones en cuanto a los servicios de comunicaciones electrónicas prestados, el COMERCIALIZADOR o quien presta el servicio de recarga de saldo será quien facture y cobre al Abonado por el cada una de dichas recargas, en su propio nombre y con sus propios datos fiscales.

3.2.8 El cambio en el precio del Servicio que se presta al Abonado, será comunicado a éste con una antelación mínima de 1 mes antes de su entrada en vigor por medio del COMERCIALIZADOR y el Abonado podrá resolver el Contrato durante dicho mes en el caso de no aceptar las nuevas tarifas en los términos legalmente previstos y sin penalización alguna.

3.2.9 Los importes por llamadas realizadas y recibidas o el tráfico cursado en el extranjero de acuerdo con las tarifas que se hayan establecido por la utilización de redes de operadores extranjeros (tarifas de roaming) serán igualmente descontados de la Cuenta Prepago de modo automático e inmediato - o diferido según las posibilidades técnicas - a medida que se incurran los cargos por parte del Abonado. Las condiciones e información relativa al roaming estarán en todo caso a disposición del Abonado a través del Servicio de Atención al Cliente prestado por el COMERCIALIZADOR.

3.3. Supuestos en el caso de servicios pospago:

3.3.1 Aunque el Abonado sea cliente de TTB en cuanto al Servicio y especialmente para garantizar todos sus derechos y obligaciones en cuanto a los servicios de comunicaciones electrónicas prestados, el COMERCIALIZADOR será quien facture al Abonado por el Servicio, en su propio nombre y con sus propios datos fiscales.

3.3.2 El Abonado deberá abonar al COMERCIALIZADOR el importe correspondiente al Servicio conforme a las tarifas aplicables y comunicadas al Abonado por el COMERCIALIZADOR en cada momento, por el método o procedimiento que sea aplicable.

3.3.3 El COMERCIALIZADOR facturará al Abonado el Servicio prestado por TTB con periodicidad mensual. Las facturas serán debidamente detalladas de conformidad con la normativa vigente, reflejando los conceptos debidamente diferenciados y desglosando las cantidades que el Abonado deba satisfacer, así como los impuestos que en cada caso resulten de aplicación.

3.3.4 En cualquier momento, el Abonado podrá ejercer ante el Servicio de Atención al Cliente prestado por el COMERCIALIZADOR, su derecho a recibir facturas independientes por los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a recibir facturas no desglosadas.

3.3.5 El Abonado pagará al COMERCIALIZADOR mediante domiciliación bancaria o, en su caso, mediante los medios alternativos, actuales o futuros, que el COMERCIALIZADOR ponga a su disposición, teniendo en todo caso el abonado el derecho a elegir un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

3.3.6 El cambio en el precio del Servicio que se presta al Abonado, será comunicado a éste con una antelación mínima de 1 mes antes de su entrada en vigor por medio del COMERCIALIZADOR y el Abonado podrá resolver el Contrato durante dicho mes en el caso de no aceptar las nuevas tarifas en los términos legalmente previstos y sin penalización alguna.

3.3.7 El Abonado deberá abonar al COMERCIALIZADOR los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con las tarifas que se hayan establecido por la utilización de redes de operadores extranjeros (tarifas de roaming). Las condiciones e información relativa al roaming estarán en todo caso a disposición del Abonado a través del Servicio de Atención al Cliente prestado por el COMERCIALIZADOR.

3.3.8 En el caso de que el Abonado no pague una factura correspondiente al Servicio, se entenderá a todos los efectos como impagada la factura del Servicio al COMERCIALIZADOR y ello facultará expresamente a TTB para aplicar respecto al Abonado cualquiera de las medidas legalmente previstas para los supuestos de impago.

3.3.9 Si el COMERCIALIZADOR prestara al Abonado otros servicios en el marco de una relación contractual adicional a la establecida en el presente Contrato, el COMERCIALIZADOR podrá, a su elección, ofrecer una factura paquetizada de la totalidad de los servicios prestados al Abonado, detallando los distintos servicios facturados, y siempre y cuando se trate de servicios de comunicaciones electrónicas o de servicios audiovisuales prestados en el marco de servicios triple play. El hecho de que la factura esté paquetizada o no, o que incluso los Servicios se ofrezcan paquetizados no afectará, ni puede alterar de ninguna forma la relación contractual existente entre TTB y el Abonado en base al presente Contrato.

3.3.10 En todo caso, si el COMERCIALIZADOR facturase al Abonado servicios distintos al que es objeto del presente Contrato en una única factura, de conformidad con la cláusula anterior; y en el supuesto de que TTB decidiese, en virtud de la cláusula 10 del presente Contrato, asumir la posición contractual del COMERCIALIZADOR, los Servicios que, de conformidad con dicha cláusula pase a prestar directamente TTB (entre ellos la gestión de facturación y cobro) serán exclusivamente los prestados en virtud del presente Contrato, con exclusión de cualesquiera otros. En dicho caso, la asunción de la posición contractual del COMERCIALIZADOR por parte de TTB no afectará a cualesquiera otras relaciones contractuales entre el Abonado y el COMERCIALIZADOR, quien seguirá prestandole, facturándole y cobrándole los otros servicios, y cuyo pago el Abonado deberá seguir atendiendo puntualmente según lo pactado con el COMERCIALIZADOR en virtud del contrato por el cual se presten.

#### 4- GARANTÍAS

4.1 En cualquier momento durante la vigencia del Contrato y siempre que la normativa aplicable así lo permita, directamente o a través del COMERCIALIZADOR, TTB podrá requerir al Abonado que haya contratado servicios pospago para que garantice el cumplimiento de sus obligaciones dinerarias en virtud del presente Contrato mediante la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o un aval bancario con una cuantía máxima del gasto de los tres meses anteriores a aquel en que la Garantía se constituya. En tal caso el Abonado deberá proceder a constituir la garantía en un plazo máximo de 15 días desde que sea requerido a ello. Los supuestos en los cuales la normativa permite actualmente la exigencia de una garantía son los siguientes:

a) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.

b) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.

c) En aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Sociedad de la Información y Agenda Digital, a petición de los operadores, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

4.2 Si el Abonado no constituyese la garantía requerida, TTB podrá rechazar la solicitud de contratación del Abonado, restringir sus llamadas salientes o suspender el servicio de conformidad con lo previsto en la cláusula 6.

4.3 TTB procederá a devolver la garantía desde el momento en que tuviera constancia de la desaparición de las causas que motivaron su constitución, o en el caso de haber sido motivadas a raíz de impagos reiterados, por el transcurso de un año sin haberse impagado factura alguna.

4.4 Si el Abonado se diera de baja en el Servicio o solicitara un cambio de titularidad del Contrato, TTB podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída y no abonada por el Abonado al COMERCIALIZADOR, quedando a su disposición el remanente.

### 5.- CALIDAD DEL SERVICIO

5.1 TTB prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente y en el Contrato. No obstante, las partes aceptan que la calidad del Servicio y de la cobertura de red podrían verse afectadas por circunstancias excepcionales y no imputables a ninguna de ellas que impidan prestar el Servicio con la calidad ofertada.

5.2 TTB prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura de los Operadores Móviles de Red con quienes, en cada caso, haya alcanzado los correspondientes acuerdos de Acceso.

5.3 El COMERCIALIZADOR prestará al Abonado un servicio de mantenimiento correctivo para los supuestos en que se produjesen averías o mal funcionamiento del Servicio no imputables al Abonado. Para ello el COMERCIALIZADOR mantendrá con TTB una estrecha colaboración a los efectos de que TTB realice las actuaciones necesarias para la reparación de averías en los supuestos en que ello resultara necesario.

5.4 Si el Abonado sufre interrupciones temporales del Servicio (quedan expresamente excluidos los servicios de roaming) tendrá derecho a recibir de TTB, a través del COMERCIALIZADOR, una indemnización por dicha interrupción que será la mayor de:

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta (sólo en caso de servicios postpago).

5.5 La indemnización de la cláusula anterior se aplicará automáticamente al Abonado a través del COMERCIALIZADOR:

5.5.1 En el caso de servicios postpago, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al Abonado.

5.5.2 En el caso de servicios prepago, mediante la recarga del importe correspondiente en la Cuenta Prepago del Abonado cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro.

5.6 En interrupciones por causas de fuerza mayor, TTB, a través del COMERCIALIZADOR, se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

5.7 No serán de aplicación en ningún caso las indemnizaciones o compensaciones previstas en las cláusulas 5.4 y 5.6 en los siguientes supuestos:

a) Incumplimiento grave por el Abonado de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.

b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

c) Cualesquiera otros en supuestos en los que la normativa aplicable prevea esta posibilidad.

5.8 En relación con la calidad del Servicio, TTB se compromete a compensar al Abonado mediante una indemnización a partir de que se produzca una interrupción del servicio acumulada de quince (15) horas al mes, correspondiendo el mes al período de facturación al Abonado. El Abonado que desee solicitar la indemnización prevista en la presente cláusula deberá comunicar a TTB mediante declaración responsable dirigida por escrito al Servicio de Atención al Cliente prestado por el COMERCIALIZADOR, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que ha estado en un área afectada por la interrupción en el momento de producirse, y dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de información de TTB. Esta indemnización adicional se calculará y abonará de la misma forma que la indemnización establecida por interrupción temporal del Servicio de conformidad con la cláusula 5.4. Para la aplicación de la presente cláusula se estará igualmente a lo dispuesto en excepciones previstas en la cláusula 5.7.

### 6.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

6.1 TTB podrá, suspender temporalmente el Servicio en caso de retraso en el pago total o parcial por parte del Abonado y una vez transcurrido un plazo de 15 días desde que se hubiese requerido al Abonado el correspondiente pago, en caso de uso fraudulento del mismo (SIM-BOXING y prácticas similares), o en caso de no constituirse la garantía por parte del Abonado, cuando fuera requerido para ello en los supuestos previstos en la cláusula 4, sin que sea necesaria una solicitud del COMERCIALIZADOR a TTB a estos efectos. En los supuestos de fraude, si éste queda acreditado, la suspensión podrá ser definitiva, dando lugar a la resolución del presente contrato de conformidad con la cláusula 16.

6.2 TTB podrá igualmente suspender temporalmente el Servicio si el Abonado no usa durante un período continuado de 6 meses en el caso de servicios postpago. Si éste fuera el caso, y mientras el Contrato no se dé por resuelto de conformidad con la cláusula 16, el Abonado que hubiera contratado un servicio postpago podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en cualquier momento a los efectos de solicitar la reactivación del Servicio. En el caso de servicios prepago, TTB podrá asimismo suspender definitivamente el Servicio si el Abonado mantiene su Cuenta Prepago con un saldo de cero (0) euros durante período continuado de seis (6) meses, o por transcurso de idéntico período sin que el Abonado curse tráfico facturable alguno.

6.3 También se suspenderá el Servicio temporalmente en el supuesto previsto en la cláusula 2.5.

6.4 Durante el período de suspensión temporal, se mantendrán los servicios de llamadas entrantes que no sean en itinerancia (roaming), así como los de llamadas salientes a los servicios de emergencias mediante el número 112.

6.5 La suspensión temporal del Servicio no exonerará en ningún caso al Abonado del pago de todas aquellas cuotas que sean independientes del tráfico de voz o datos y que se correspondan con el Servicio contratado.

6.6 La suspensión finalizará en un plazo máximo de 3 días hábiles desde que el COMERCIALIZADOR ponga en conocimiento de TTB que el Abonado ha satisfecho las cantidades adeudadas, en los supuestos de impago; o que ha constituido la Garantía, solicitada de conformidad con la cláusula 4.

6.7 No obstante lo previsto en la presente cláusula, no se suspenderá el servicio por impago del abonado cuando el mismo acreditara haber interpuesto una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Sociedad de la Información y Agenda Digital, en tanto dicha reclamación se esté sustanciando y



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

en tanto el Abonado acreditara a su vez la consignación fehaciente del importe adeudado.

### 7.- DERECHO DE DESCONEXIÓN

7.1 El Abonado podrá requerir a TTB, a través del Servicio de Atención al Cliente prestado por el COMERCIALIZADOR la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de servicios de tarificación adicional u otros de tarifas superiores, de conformidad con la normativa vigente. TTB procederá a desconectar dichos servicios en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la notificación de desconexión del Abonado. Si la desconexión no se produjera en el referido plazo, los costes derivados del Servicio no desconectado serán de cargo del COMERCIALIZADOR o de TTB, según les sea imputable, siendo abonados en la siguiente factura emitida por el COMERCIALIZADOR en el caso de servicios postpago o bien, en el caso de servicios prepago, siendo recargado el saldo incorrectamente sustraído en la Cuenta Prepago en el plazo máximo de treinta (30) días contados desde el momento en que el Abonado ponga en conocimiento de TTB dicha irregularidad a través del Servicio de Atención al Cliente prestado por el COMERCIALIZADOR.

### 8.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES E INTERCEPTACIÓN LEGAL

8.1 De conformidad con los artículos 18.3 y 55.2 de la Constitución Española y el artículo 39 de la Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones, TTB adoptará todas las medidas necesarias conforme a la legislación vigente a fin de garantizar el secreto de las comunicaciones. En cualquier caso, TTB quedará exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse del quebrantamiento del derecho del Abonado al secreto de las comunicaciones cuando dicho quebrantamiento sea directamente imputable al Abonado.

8.2 En todo caso TTB, en colaboración con otros operadores, adoptará las medidas necesarias para posibilitar la interceptación legal de las comunicaciones de conformidad con la legislación vigente.

### 9.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

9.1 El Abonado tiene el derecho de usar el Servicio en los términos establecidos en el presente Contrato y la legislación vigente y la obligación de pagar a TTB, a través del COMERCIALIZADOR, el precio correspondiente al mismo según los precios acordados así como, en el caso de los servicios prepago, a pagar el importe de las recargas de saldo que efectúe en su Cuenta Prepago. El Abonado está obligado a hacer un uso razonable y correcto del Servicio, conforme a las posibilidades y fines para los que está concebido y a mantener indemnes a TTB y al COMERCIALIZADOR de cualquier daño o perjuicio que para éstos pudiera derivarse de un uso del Servicio por parte del Abonado que no sea conforme con el Contrato.

9.2 El COMERCIALIZADOR tiene el derecho y la obligación de emitir al Abonado, en su propio nombre pero por cuenta de TTB, las facturas correspondientes al uso del Servicio así como a cobrar del Abonado la suma a la que ascienda cada una de dichas facturas. En el caso de servicios prepago, el COMERCIALIZADOR tiene el derecho y la obligación de emitir al Abonado las facturas correspondientes a las recargas de saldo en la Cuenta Prepago del Abonado, previo cobro a éste de la cantidad recargada.

Adicionalmente, puesto que el presente Contrato tiene el carácter de oferta por parte de TTB y el COMERCIALIZADOR (quienes asumen la posición de cooferentes), en los supuestos en que sea suscrito por el Abonado en cualquiera de los establecimientos comerciales del COMERCIALIZADOR, la firma del Abonado, como aceptante, será suficiente para su entrada en vigor.

9.3 La realización de prácticas fraudulentas tales como el SIMBOX u otras análogas quedan totalmente prohibidas.

9.4 En general, las Partes están obligadas a cumplir con cualesquiera otras obligaciones derivadas del presente Contrato o impuestas por la legislación que esté vigente en cada momento.

### 10.- ASUNCIÓN POR TTB DE LA POSICIÓN CONTRACTUAL DEL COMERCIALIZADOR

10.1 TTB se reserva el derecho de asumir directamente o bien a través de un tercero la posición contractual del COMERCIALIZADOR frente al Abonado en cualquier supuesto en que, debido a una mala gestión o dificultades económicas o empresariales graves del COMERCIALIZADOR que estén afectando al Servicio al Abonado o que lo pongan en peligro, se produzca una situación en que el COMERCIALIZADOR no esté prestando su parte del Servicio correctamente o bien la haya abandonado por cualquier causa o existan indicios claros de que la va a abandonar. En todos dichos supuestos y con el fin de que el Abonado no se vea privado de la recepción integral del Servicio o de que no reciba un Servicio defectuoso, TTB podrá proceder a la asunción integral del Servicio de la forma indicada, asumiendo especialmente, entre otras, las tareas de facturación, cobro (incluyendo el cobro de las recargas de saldo en la Cuenta Prepago) y del Servicio de Atención al Cliente. En tales supuestos, TTB pasará a ostentar frente al Abonado cualesquiera derechos que, en relación con el Contrato, ostentase el COMERCIALIZADOR.

10.2 En el caso de producirse la asunción integral de la posición del COMERCIALIZADOR en el Contrato por parte de TTB, de forma directa o a través de un tercero, TTB lo notificará oportunamente al Abonado.

10.3 A partir de la recepción por el Abonado de la notificación a la que se refiere la cláusula anterior, el Abonado deberá pagar las facturas a TTB o al tercero que TTB indique, sin obligación por su parte de pagar factura adicional alguna al COMERCIALIZADOR. En cualquier caso, cualquiera de dichas facturas pagadas por el Abonado al COMERCIALIZADOR con posterioridad a la notificación de la cláusula anterior, tendrá carácter no liberatorio del pago debido a TTB.

En el caso de servicios prepago, el Abonado deberá, a partir de la recepción de la notificación antes mencionada, efectuar cualquier recarga de saldo en su Cuenta Prepago directamente a través de TTB o del tercero que TTB le indique, y siguiendo el método de recarga indicado por TTB en la notificación antes referida, no siendo válida ni efectiva a partir de dicho momento cualquier recarga efectuada por métodos distintos a los indicados en la notificación.

10.4 El Abonado acepta que, a partir de dicho momento, TTB o al tercero que TTB indique, tendrá derecho a domiciliar el pago de las facturas del Servicio en la misma cuenta bancaria a través de la cual se hubieran venido efectuando los pagos de las facturas del Servicio en el momento inmediatamente anterior a la recepción de la notificación a la que se refiere la cláusula 10.2 anterior.

10.5 TTB, debido a las nuevas funciones que deba asumir podrá decidir modificar las tarifas contratadas, notificando tal circunstancia al Abonado con un mes de antelación a la fecha en que deba surtir efecto el cambio, y teniendo el Abonado el derecho de resolver el Contrato en los términos legalmente previstos y sin penalización alguna.

### 11.- MODIFICACIONES CONTRACTUALES

11.1 TTB podrá realizar cualesquiera modificaciones al presente Contrato notificándolo al Abonado, a través del COMERCIALIZADOR, con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor.

11.2 En caso de que el Abonado no aceptase las nuevas condiciones y así lo notificase a TTB mediante el Servicio de Atención al Cliente gestionado por el COMERCIALIZADOR, podrá resolver el presente Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna.

11.3 Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación de cualquier cambio por parte de TTB, el Abonado no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Abonado utilizara el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación al Abonado podrá realizarse, entre otros medios, con previo aviso de la modificación mediante SMS y/o correo electrónico al Abonado, con indicación de la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

11.4 El Abonado deberá comunicar a TTB, mediante el Servicio de Atención al Cliente gestionado por el COMERCIALIZADOR cualquier modificación de los datos facilitados al contratar el Servicio desde el momento en que se produzca. En el supuesto en que los datos del Abonado se hallaren desactualizados por causa imputable al mismo, cualquier notificación efectuada al domicilio del Abonado que conste como tal a efectos de notificaciones, se tendrá por válidamente efectuada.



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

### 12.- DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

12.1 Cualquier elemento de propiedad intelectual o industrial perteneciente a cada una de las partes les pertenece en exclusiva y el presente Contrato no supone ninguna cesión de derechos de propiedad intelectual o industrial entre las Partes, a no ser que esté expresamente prevista.

### 13.- PERMANENCIA

13.1 Como se indica al comienzo, la activación del servicio supone para TTB un coste. Dicho coste podrá ser repercutido al Abonado como cuota de alta y en dicho caso será facturado y cobrado por el COMERCIALIZADOR.

13.2 Pese a lo dispuesto en la cláusula anterior, TTB subvencionará dicha cuota de alta al Abonado, y puede subvencionar o bonificar otras cantidades, siempre que el mismo no resuelva el presente Contrato antes de transcurrido el período indicado al comienzo de este contrato desde la entrada en vigor del mismo, en cuyo caso el Abonado deberá hacer frente a la totalidad del pago de dicha cuota de alta o cualquier otra cantidad subvencionada o bonificada al Abonado.

13.3 En cualquier caso, si el COMERCIALIZADOR suministrara al Abonado terminal móvil subvencionado o financiado, ello se hará en el contexto de una relación contractual distinta a la establecida en el presente Contrato, exclusivamente entre el COMERCIALIZADOR y el Abonado. Sin perjuicio de ello, si la financiación del terminal implicara el pago de cuotas por parte del Abonado al COMERCIALIZADOR, el COMERCIALIZADOR podrá agrupar en la factura correspondiente al Servicio el pago de las referidas cuotas, diferenciándolas debidamente del coste del Servicio.

### 14.- DERECHO DE DESISTIMIENTO

14.1 El Abonado, siempre que suscriba el presente Contrato en calidad de consumidor, tendrá derecho a resolverlo en el plazo de 7 días hábiles (período de reflexión) desde el momento de suscripción del mismo en cualquiera de los establecimientos del COMERCIALIZADOR, de conformidad con la normativa vigente en materia de desistimiento en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante Ley de Consumidores y Usuarios), o norma que la sustituya, en cuyo caso, el plazo quedará adaptado al establecido en la nueva normativa.

14.2 Si el presente Contrato se suscribiera a distancia (contratación telefónica o por medios electrónicos), en lugar de hacerse en uno de los establecimientos comerciales del COMERCIALIZADOR, TTB no iniciará los trámites para la prestación del Servicio hasta transcurrido el precitado plazo, salvo en el supuesto en el que el Abonado solicite que se inicien los trámites para la activación del servicio con carácter inmediato, en cuyo caso, de conformidad con el artículo 102 de la Ley de Consumidores y Usuarios, el Abonado perderá el derecho al ejercicio del derecho de desistimiento.

14.3 En caso de ejercitarse el desistimiento previsto en la presente cláusula, el Abonado deberá devolver a TTB y al COMERCIALIZADOR cualesquiera bienes o equipos, en perfecto estado, que le hubiesen facilitado para la efectiva activación del Servicio (tales como la tarjeta SIM).

14.4 En caso de alta por portabilidad desde otro operador, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Usuario gestione una nueva portabilidad para este fin.

### 15.- POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

15.1 De acuerdo con lo regulado en la normativa de protección de datos y, en especial, en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, los datos del Abonado recogidos en virtud del presente Contrato, así como aquellos recogidos durante la relación comercial entre las Partes serán incorporados en un fichero debidamente registrado ante la Agencia Española de Protección de Datos, cuyo responsable es TTB y cuya finalidad es la de gestionar la relación comercial existente entre las partes. Dichos datos podrán ser cedidos exclusivamente a compañías a las

que sea necesario cederlos para la prestación del Servicio y ejecución del Contrato, entre ellas especialmente al COMERCIALIZADOR y operadores de red u otras compañías que colaboren en la prestación del Servicio y para la remisión de ofertas comerciales que puedan ser de su interés, siempre que el Abonado haya prestado su consentimiento para recibir comunicaciones comerciales o a aquellas entidades que sea necesario en virtud de una obligación legal. Asimismo, los datos podrán ser tratados por el COMERCIALIZADOR, como encargado del tratamiento, para la gestión de la relación contractual que le vincula con el Abonado. TTB y el COMERCIALIZADOR respetan su privacidad y cumplen con todos los requisitos establecidos por la normativa y en especial con las medidas de seguridad aplicables a los ficheros de datos personales.

15.2 El consentimiento para el tratamiento de datos de tráfico para la prestación de servicios con valor añadido se considerará otorgado desde el momento de la solicitud, uso o acceso por parte del Abonado a dichos servicios de valor añadido. Asimismo, TTB informa al Cliente que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de urgencias, si así fueran solicitados por estos.

15.3 Mediante la firma del presente Contrato, el Abonado autoriza expresamente a TTB para la utilización y segmentación de datos de localización distintos de los de tráfico (datos sobre la ubicación geográfica del terminal móvil asociado al Abonado) con la finalidad de ofrecer al Abonado servicios de valor añadido en relación con tales datos (como el envío contenidos de contextualizados en función de la ubicación del terminal). El indicado tratamiento estará referido a los datos geográficos generados y/u obtenidos con ocasión de la utilización del Servicio durante su relación con TTB, y serán tratados durante el tiempo estricto que dure la prestación del servicio de valor añadido de que se trate.

15.4 En todo caso, TTB y el COMERCIALIZADOR garantizan que los datos personales del Abonado no se utilizarán con fines distintos a los mencionados en la presente cláusula y que el tratamiento de los mismos se realizará cumpliendo con todas las obligaciones y garantías que establece la LOPD y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (en adelante "RLOPD") o cualquier otra norma que la sustituya.

15.5 El Abonado podrá ejercitar a través del Servicio de Atención al Cliente sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, dirigiéndose al mismo por escrito y adjuntando una fotocopia de su documento acreditativo de la identidad por ambas caras.

15.6 En el caso de contratación de Servicios pospago, se informa al Abonado que la totalidad de los datos solicitados para la suscripción del presente Contrato deberán suministrarse de manera obligatoria, resultando imposible la prestación del Servicio si la totalidad de los datos no fueren proporcionados, o si los mismos no resultaren verdaderos, exactos y precisos, a los que el Abonado se obliga estrictamente, siendo responsabilidad suya cualquier daño o perjuicio que pudiera resultar de la inexactitud o imprecisión de los mismos.

15.7 TTB podrá, si lo considerara necesario, comprobar la solvencia del Abonado mediante el acceso y consulta de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito gestionados por entidades que se dediquen a prestar tales servicios conforme a la legalidad vigente, así como a verificar la veracidad y exactitud de los datos aportados, lo que el Abonado consiente expresamente.

15.8 Se informa al Abonado que, en la eventualidad de que se produjeran repeticiones impagos de las facturas que le sean remitidas por la prestación del Servicio, sus datos junto con los relativos a la deuda pendiente de pago puedan ser comunicados, previo requerimiento de pago al Abonado, sin que el mismo haya sido atendido, a compañías de recobro y/o a entidades legalmente habilitadas a prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito.

15.9 De acuerdo con lo establecido en la normativa de conservación de datos, especialmente en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de Conservación de Datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, TTB está obligada a conservar los datos de tráfico y facturación generados o tratados en el marco de la prestación del Servicio. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados del modo previsto en la normativa aplicable. Asimismo, en virtud de la referida Ley de Conservación de Datos, TTB está obligada a la llevanza de un libro-registro en que conste la identidad de los Abonados que adquieran una tarjeta prepago, con expresión del nombre, apellidos, nacionalidad, número y naturaleza del documento identificativo utilizado por el Abonado en el caso de las personas físicas,



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

y la denominación social y código de identificación fiscal en el caso de personas jurídicas. En este último supuesto, los clientes que adquieran una tarjeta prepago deberán identificarse, para poder dar de alta la línea, mediante documento válido identificativo de la personalidad.

15.10 El Abonado presta su consentimiento para la grabación de sus llamadas con el Servicio de Atención al Cliente, de lo que se le informará oportunamente, a modo de recordatorio, mediante una locución.

### 16.- RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

16.1 El Contrato, que se suscribe por plazo indefinido, podrá ser resuelto por cualquiera de las Partes por las causas generales de extinción de los Contratos.

16.2 En cualquier caso, el Abonado podrá solicitar la resolución mediante comunicación al efecto dirigida al Servicio de Atención al Cliente remitiendo asimismo, por motivos de seguridad, fotocopia de su documento de identificación. La resolución de este modo solicitada se efectuará en dos (2) días hábiles desde la recepción de dicha solicitud y, en el supuesto de que existieran cantidades subvencionadas o bonificadas al Abonado por parte de TTB o el COMERCIALIZADOR, deberá el Abonado reembolsarlas en su totalidad.

16.3 En el caso de Servicios postpago, TTB podrá resolver unilateralmente el Contrato en los supuestos de falta de uso del Servicio por un período de seis (6) meses tras la suspensión temporal del Servicio sin que se hubiera remediado la situación, si se produjera la extinción de los títulos habilitantes de TTB y ello determinase la imposibilidad de continuar la prestación del Servicio o en los supuestos de uso ilícito del Servicio por parte del Abonado, o de incumplimiento grave de sus obligaciones contractuales, tales como, a modo de ejemplo no limitativo, el retraso en el pago por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Servicio en dos ocasiones por mora en el pago. En el caso de Servicios Prepago, el Contrato quedará resuelto en los supuestos de mantenimiento por el Abonado de un saldo de cero (0) euros por un período continuado de seis (6) meses, momento en que, en todo caso, se producirá una suspensión definitiva del Servicio. El mantenimiento de la Cuenta Prepago del Abonado supone un coste operativo para TTB de dos (2) euros al mes, por ello, en los casos en que el Abonado no curse tráfico facturable alguno por un período continuado de seis (6) meses, se presumirá la voluntad del Abonado de abandonar el Servicio y resolver el contrato con TTB. A partir de dicho momento, se suspenderá definitivamente el Servicio e TTB aplicará, en caso de que existiera saldo en la Cuenta Prepago, un cargo mensual de dos (2) euros para cubrir los referidos costes operativos en concepto de mantenimiento de Cuenta Prepago inactiva. En cualquier caso, en el momento en que el saldo de la Cuenta Prepago alcance el saldo de cero (0) euros a causa de los sucesivos cargos de dos (2) euros antes referidos para el mantenimiento de una Cuenta Prepago inactiva, el Contrato quedará inmediatamente resuelto, sin perjuicio de la posibilidad del Abonado de solicitar la reactivación del Servicio a través del Servicio de Atención al Cliente prestado por el COMERCIALIZADOR en cualquier momento durante el plazo que medie entre la suspensión definitiva y la resolución del Contrato del modo antes descrito, reactivación que quedará en todo caso condicionada a la realización de tráfico facturable en el plazo de diez (10) días desde el momento en que dicha reactivación sea efectiva.

16.4 También se dará por resuelto el Contrato en los supuestos en que el Abonado solicitara una portabilidad a otro operador, en cuyo caso se garantizan sus derechos en cuanto a la conservación de la numeración que desee portar.

16.5 En cualquier caso, el Contrato se entenderá resuelto siempre que a causa de una modificación legal y/o técnica (tal como la pérdida del título habilitante de TTB) devenga imposible total o parcialmente la prestación del Servicio tal y como fue contratado. Si la imposibilidad fuera parcial, el contrato quedará resuelto sólo respecto a la parte afectada, a menos que el Servicio se viera por ello sustancialmente modificado.

16.6 En el caso de Servicios prepago, siempre que el presente Contrato se resuelva por causas imputables al Abonado, supondrá la pérdida por parte del Abonado del Saldo existente en su Cuenta Prepago. No obstante, el presente Contrato podrá ser resuelto a instancia del Abonado siempre que el COMERCIALIZADOR le ofrezca la posibilidad de migrar su contrato a la modalidad postpago. En dicho caso, será procedente la devolución al Abonado del saldo existente en su Cuenta Prepago mediante la compensación con los importes de las facturas que el

COMERCIALIZADOR le emita por cuenta de TTB en base a su nueva modalidad contractual.

### 17.- INTERPRETACIÓN E INTEGRACIÓN DEL CONTRATO

17.1 La invalidez o imposibilidad de aplicación o ejecución de cualquier disposición del presente Contrato no afectará al resto a menos que ello implicara una alteración sustancial y grave del mismo.

17.2 El Contrato deberá interpretarse e integrarse conforme al propio sentido de sus cláusulas en conjunto, si ello no fuere posible, conforme a la voluntad manifiesta de las Partes y, en último término, conforme a la normativa vigente.

### 18.- LEGISLACIÓN Y FUERO

18.1 El presente Contrato se registrará e interpretará conforme a la Ley española.

18.2. En caso de surgir cualquier disputa entre las Partes en relación con el Contrato, y siempre que la normativa vigente no establezca el foro del Abonado con carácter imperativo, las mismas renuncian expresamente a cualquier foro que pudiera corresponderles, acordando someter tales disputas a la jurisdicción de los Jueces y Tribunales de Madrid Capital.