

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES PREPAGO

Las presentes Condiciones Generales junto con las condiciones particulares del servicio y tarifa contratados por el cliente comprador que ha adquirido una tarjeta prepago de Vodafone, constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), y son las únicas aplicables a la prestación de los servicios de comunicaciones móviles de Vodafone España, S.A.U., con domicilio en Avenida de América, 115, 28042 Madrid (en adelante, "Vodafone") en la modalidad de prepago (tarjeta) a los consumidores y usuarios personas físicas o jurídicas adquirentes de una tarjeta prepago (en adelante, el "Cliente").

1.Objeto. Vodafone prestará al Cliente el servicio telefónico móvil y los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que solicite (en adelante, el "Servicio").

2. Cobertura y Calidad. El Servicio se presta en el territorio nacional, fuera del mismo el Cliente acepta recibir el servicio de roaming salvo que manifieste lo contrario llamando gratuitamente al Servicio de Atención al Cliente 22123. El tráfico razonable y no abusivo en roaming desde un país de Zona 1* con destino cualquiera de esos países, se computará en el tráfico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada. El Cliente podrá disfrutar de roaming en otros países distintos de los de Zona 1 computándose asimismo como tráfico nacional, si así lo incluye la tarifa contratada, lo que se especificará en las Condiciones Particulares. Se entenderá un uso no razonable en roaming y, por tanto, previa notificación al Cliente, Vodafone aplicará un recargo sobre la tarifa -que no podrá superar el precio mayorista en vigor aprobado por la Comisión Europea- cuando: a) el Cliente no resida o no tenga vínculos estables en España, pudiendo Vodafone solicitar documentación justificativa acreditativa de dichos vínculos, b) existan largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming, c) el Cliente haga una activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM, d) se detecte que, en un periodo mínimo de cuatro (4) meses, el consumo y estancia por parte del Cliente/líneas en países de Zona 1 prevalezca sobre el consumo y estancia realizados en España. Vodafone informará al Cliente y éste dispondrá de quince (15) días naturales para modificar sus pautas de uso y hacer prevalecer su consumo y estancia en España frente a su consumo y estancia en los países de Zona 1. En los casos de uso abusivo en roaming Vodafone, previa notificación al Cliente con quince (15) días de antelación, aplicará un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor aprobado por la Comisión Europea. Vodafone podrá establecer, en las Condiciones Particulares del Servicio Móvil, un límite en el consumo de datos de roaming desde un país de la Zona 1 que será igual al precio de la tarifa (sin IVA) dividido por el precio mayorista regulado por GB en vigor por dos (2). Cuando el Cliente haya consumido el citado límite de datos en roaming desde un país de Zona 1 se le aplicará previa notificación un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor aprobado por la Comisión Europea. Para el tráfico en roaming que se realice en el resto de los países del mundo o en coberturas no terrestres se aplicará la tarifa correspondiente vigente en cada momento y disponible en www.vodafone.es/roaming. Si el Cliente desea reclamar en relación con esta política de roaming procederá de acuerdo con lo indicado en la Condición 5, sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente de acuerdo con la normativa vigente. Vodafone informará al Cliente sobre las zonas de cobertura del Servicio a través de la página web www.vodafone.es y pondrá a su disposición gratuitamente para cualquier incidencia el Servicio de Atención al Cliente 22123.

En caso de interrupción temporal del servicio telefónico el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será la mayor de las dos cantidades siguientes: (a) el promedio del importe consumido por el Servicio al que afecte la interrupción durante los tres (3) meses anteriores a la

interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. Si la antigüedad del Cliente es inferior a tres meses, se considerará el importe del consumo medio en las mensualidades completas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo realizado o (b) cinco (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Vodafone abonará esta cantidad cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro. En caso de interrupción por causa de fuerza mayor, Vodafone devolverá al Cliente el importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. En caso de interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet móvil, Vodafone indemnizará al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si el Cliente ha contratado una tarifa que no tiene una cuota diferenciada para el servicio de acceso a Internet móvil, se entenderá que corresponde a este servicio el 50% de la cuota total. Vodafone abonará la indemnización citada cuando la interrupción del Servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis (6) horas en horario de ocho (8:00) a veintidós (22:00) horas.

No será de aplicación lo dispuesto en los párrafos anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: (a) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones establecidas en el Contrato o (b) daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada.

Vodafone efectuará las citadas indemnizaciones de forma automática a través de una recarga en el saldo de la tarjeta en el mes siguiente.

Vodafone indemnizará adicionalmente al Cliente si su servicio telefónico o su servicio de acceso a Internet móvil se interrumpe de forma acumulada más de siete (7) horas durante un ciclo de facturación. Si esto es así, el Cliente deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente de Vodafone, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio. Esta indemnización se calculará y abonará al Cliente de la misma forma que la indemnización establecida por interrupción temporal del servicio.

(*) La zona 1 actualmente está compuesta por los países del Espacio Económico Europeo – EEE (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega). La información actualizada en cada momento respecto de las zonas de roaming se encuentra disponible en la Web.

3. Inicio del Servicio y Desconexión del Servicio. Vodafone iniciará la prestación del Servicio desde el momento de la activación de la tarjeta y siempre condicionado a la identificación del Cliente que se llevará a cabo en el momento de la adquisición de la misma, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente y en particular en la Disposición adicional única de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. Los datos proporcionados por el Cliente en la adquisición de la tarjeta y contratación del Servicio deben ser veraces y exactos, pudiendo Vodafone proceder a la posterior comprobación de su veracidad o exactitud de forma que la ausencia o incorrección de estos facultarán a Vodafone a la desactivación del Servicio y, en su caso, proceder a la resolución del Contrato.

Asimismo, con la finalidad de prevenir el fraude en solicitudes de contratación, Vodafone podrá incorporar los datos recabados del Cliente al Sistema Hunter, cuyo responsable es la Asociación Española de Empresas contra el Fraude (AEECF), que serán comparados con otros datos que figuren en el mismo exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de

que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, la solicitud podrá ser objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para los fines antes mencionados por las entidades adheridas al Sistema Hunter, que podrán pertenecer a los siguientes sectores: bancario y financiero, comunicaciones electrónicas, “renting”, aseguradoras de crédito y caución, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado. La lista de entidades adheridas está accesible en: www.asociacioncontraelfraude.org. El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante el responsable del fichero, dirigiéndose por escrito y con copia de su DNI a: Apartado de Correos 2054, 28002 Madrid.

Una vez activada la tarjeta, el Contrato tendrá una duración inicial de siete (7) meses desde el momento de su activación permitiendo la recepción de llamadas y mensajes, así como emitir llamadas y mensajes cuando se disponga de saldo, o este el beneficio activo en la misma de conformidad con lo establecido a continuación.

Transcurridos los primeros seis (6) meses si no se realiza ninguna recarga, y aunque no se haya agotado la totalidad del saldo, se iniciará un periodo de un (1) mes en el que sólo se podrán recibir llamadas. Si en este periodo no se efectúa ninguna recarga, la tarjeta quedará totalmente inoperativa y se perderá el número de teléfono asociado a la misma, produciéndose la finalización del Contrato. El Cliente, durante el citado mes en el que sólo se pueden recibir llamadas Una vez que se cumpla el período de vigencia, dichos contratos quedan prorrogados automáticamente por el mismo periodo

El periodo de validez de la tarjeta se renueva cada siete (7) meses con cada recarga que se realice, por lo que, con cada recarga, el Contrato se entenderá prorrogado por siete (7) meses adicionales en las condiciones establecidas en el párrafo anterior cada vez que el Cliente realice una recarga, si bien, tanto durante la duración inicial como en cualquier las prórrogas sucesivas, el Cliente tiene el derecho de rescindirlo en cualquier momento.

En caso de falta de actividad saliente (llamadas, SMS o datos) de la tarjeta prepago durante más de noventa (90) días consecutivos, el Cliente abonará a Vodafone con cargo al saldo disponible en su tarjeta la cantidad de cincuenta céntimos de euro (0,50€) por cada periodo de treinta (30) días en que no exista actividad saliente. A estos efectos no se considera actividad saliente las llamadas a los números gratuitos de Vodafone.

El acceso al servicio de llamadas de tarificación adicional con numeraciones que comienzan por 803, 806 y 807 y los servicios de consulta telefónica sobre números de abonados (números que comienzan por 118) con un coste superior a 0,5 euros por minuto, tienen el acceso deshabilitado por defecto. Por su parte, las llamadas internacionales y resto de servicios de tarificación adicional y de consulta telefónica sobre números de abonados están técnicamente habilitados para poder ser usados por el Cliente.

El Cliente podrá solicitar en el momento de la contratación de los Servicios de Comunicaciones o en cualquier momento durante la prestación de estos mediante llamada telefónica al 22123, a través del área privada de Mi Vodafone, o por escrito dirigido a la dirección de correo electrónico soporte@vodafone.es la conexión/desconexión de los citados servicios y funcionalidades. La modificación solicitada por el Cliente deberá realizarse en el plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si la citada modificación no se produjera en el plazo mencionado por causas no imputables al Cliente Vodafone se hará cargo de los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

Además de la finalización del Contrato por llegar a su término o con motivo de la portabilidad del número asociado al Servicio a un operador distinto de Vodafone, el Cliente podrá interesar la baja de los Servicios (i) a través del teléfono de atención al cliente 22123, (ii) en cualquiera de las tiendas de Vodafone (iii) a través de la Web.

En el caso de que se produzca la portabilidad y por tanto la finalización del Contrato, el Cliente podrá solicitar a Vodafone el reembolso de cualquier saldo remanente que pudiera existir a favor del Cliente en el momento de la finalización. Vodafone abonará el citado importe en el plazo más breve posible desde que se produzca la solicitud y en todo caso en el plazo máximo de 30 días desde la misma. Vodafone cobrará al Cliente una tasa asociada al proceso de devolución del saldo que se determinará en el momento de la devolución en función de los costes asumidos por Vodafone que serán distintos en función de la forma de pago y el tiempo transcurrido desde la finalización. En todo caso, la tasa será proporcionada y adecuada a los costes reales asumidos por Vodafone.

Vodafone podrá finalizar el Contrato por (a) la extinción de la habilitación de Vodafone para proveer el Servicio, (b) el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones (c) en los casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude (d) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas de uso correcto comúnmente aceptadas.

4. Tarifas, Recarga de la tarjeta y Pago. El Cliente abonará a Vodafone con cargo al saldo disponible en su tarjeta en el momento de la prestación del Servicio, las cantidades correspondientes según las tarifas vigentes contratadas por el Cliente y que están siempre disponibles para su consulta en www.vodafone.es así como en el área privada del Cliente “Mi Vodafone”. No obstante, el cobro por la prestación del servicio de roaming se podrá realizar con posterioridad a la prestación del mismo.

El Cliente podrá recargar el saldo de su tarjeta (a) desde www.vodafone.es o en el espacio de cliente Mi Vodafone (b) en tiendas Vodafone u otros puntos de venta autorizados (c) desde su móvil Vodafone marcando *565# más tecla de llamada en tarifas de talla y *626# para tarifas sin beneficio (d) en la red de Cajeros Automáticos de España. El Cliente tiene disponible otras formas adicionales de recarga y más información en www.vodafone.es. Cliente podrá consultar a través de Internet en el espacio de cliente Mi Vodafone los movimientos de saldo que se producen en su tarjeta, recargas realizadas, así como el detalle de las llamadas realizadas por el Cliente durante el plazo de 30 días.

5. Atención al Cliente y Reclamaciones. El Cliente cuenta con un servicio de atención e información a través de la Web, de la aplicación móvil Mi Vodafone, en el servicio telefónico gratuito de Atención al Cliente 22123, en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones, en los puntos de venta de Vodafone y a través de correo electrónico soporte@vodafone.es. En todo caso, en la Web y en el Servicio de Atención al Cliente 22123, el Cliente podrá consultar gratuitamente las zonas de cobertura de los Servicios, así como las tarifas vigentes.

Cuando el Cliente realice cualquier gestión con incidencia contractual se le comunicará el número de referencia asignado a la misma. Si la atención se ha realizado por teléfono, el Cliente tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

Si el Cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo máximo de un (1) mes desde que conozca el hecho que la motiva, por escrito al domicilio social de Vodafone, por teléfono en el Servicio telefónico de Atención al Cliente 22123 o por correo electrónico a soporte@vodafone.es. Recibida la reclamación, Vodafone facilitará al Cliente el número de referencia de la misma. El procedimiento para presentar reclamaciones está, en todo caso, disponible en la Web. Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo establecido, podrá dirigirse para reclamar a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que las sustituya en cada momento por escrito, a través de los teléfonos de consulta: 911 11 44 00 o 901336699 o la página web: <http://www.usuarioteleco.es> en los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

Vodafone se encuentra adherido a Confianza Online, así como al Protocolo de Mediación de Autocontrol organismo ante el que el Cliente podrá formular cualquier reclamación relacionada con Vodafone en materia de contratación on-line o publicidad con el fin de llegar a la resolución amistosa de la misma. También tiene disponible para contratación on-line la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en línea accediendo a través de la siguiente página web <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

6. Servicios de Emergencia. Vodafone facilita el acceso al Cliente a los servicios de emergencia. Este servicio será gratuito para llamadas al 112 y otros números que determine la normativa vigente. Asimismo, Vodafone facilita a las Comunidades Autónomas, a las ciudades de Ceuta y Melilla, o a las entidades prestatarias autorizadas que hayan asumido la prestación del servicio de llamadas de emergencia, información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada, en cumplimiento de la normativa vigente, y dependiendo de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a dichos servicios.

7. Seguridad. El Cliente es responsable de la custodia, uso diligente y mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que sean facilitados por Vodafone en relación con el Servicio. Vodafone le informa de que su Web constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones.

8. Gestión de la red y acceso. Vodafone dispone de sistemas de medida en las redes que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así garantizar el mejor Servicio adaptado a estas situaciones. Cualquier gestión de la red se realiza asegurando la privacidad de los usuarios finales y la protección de sus datos personales. En relación con el Servicio de Internet, Vodafone informa al Cliente de que podrá utilizar herramientas de control del volumen de datos, de la velocidad, así como de todos los demás parámetros de calidad del Servicio que puedan afectar al uso de contenidos, aplicaciones y servicios para garantizar el mejor Servicio posible en cada momento. Vodafone comunicará al Cliente cualquier limitación que, en su caso, exista acerca del acceso o de la utilización de los Servicios y de las aplicaciones respecto del producto que contrate. Vodafone dispone de un Plan de Contingencia (BCP) en el que se especifican todas las medidas que podría tomar la empresa en caso de incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

9. Velocidad de los Servicios de Comunicaciones. En las condiciones de la tarifa se detalla toda la información relativa a la velocidad de acceso a Internet y en concreto de la velocidad máxima y anunciada, de subida y de bajada en su red móvil. En el caso de Internet Móvil la velocidad siempre dependerá de distintos factores que concurran en cada momento de conexión y navegación tales como el tipo de dispositivo utilizado por el Cliente, del tipo de red disponible,

de la capacidad de la red, del número de usuarios conectados simultáneamente, del tipo de navegación, etc....comprometiéndose en todo caso Vodafone a ofrecer al Cliente, en cada momento, la máxima velocidad disponible -dentro de la contratada por el Cliente en cada momento en función de las circunstancias antes descritas.

10. Protección de Datos. Se informa al Cliente de que los datos personales que se recaben tanto para la contratación del Servicio como durante su provisión serán responsabilidad de Vodafone y serán tratados para permitir el buen desarrollo de la relación contractual entre las partes.

Vodafone, por interés legítimo ya que es necesario para la prestación del Servicio podrá: (i) tratar los datos de localización generados por uso del dispositivo móvil: (a) solo por el tiempo necesario para proveer los Servicios de valor añadido que impliquen tal localización y que el Cliente previamente haya solicitado, y (b) de forma anónima y agregada, para conocer en cada momento el estado y funcionamiento de la red, comprobar que el Servicio se está prestando correctamente y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejora en la red, gestionar el tráfico y desarrollar nuevos productos y servicios e (ii) instalar y actualizar en los dispositivos y Equipos del Cliente aplicaciones relacionadas con Servicios de Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone indicadas en la Web o por terceros que intervengan en la provisión de dichos Servicios con el fin de facilitar su mejor uso, así como mejorar la satisfacción del Cliente y proveerle del mejor Servicio posible (iii) utilizar herramientas de control del volumen y el uso de datos para gestionar el funcionamiento de su red y los Servicios contratados por el Cliente, solventar incidencias de red y mejorar y/o desarrollar la misma (iv) detectar fraude, proteger sus redes o evitar daños en las mismas.

En el caso de que Vodafone deba transferir datos personales del Cliente a un tercer país fuera de la Unión Europea o que no disponga de un nivel adecuado de protección de datos reconocido, éste le garantiza que habrá firmado las Cláusulas Contractuales Tipo y, si fuera necesario, habrá solicitado con carácter previo, la autorización por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

Vodafone, en el caso de disponer del consentimiento expreso de sus Clientes, tratará sus datos con las finalidades enumeradas a continuación. Para ello, el Cliente deberá otorgar su consentimiento por alguna de las vías que le facilite Vodafone: (I) Tratar datos de localización generados a través del dispositivo móvil del Cliente (p.e. identificador de celda o GPS) para ofrecerle servicios y productos de Vodafone adaptados a su perfil. (II) Tratar los datos de tráfico y facturación generados por el uso del Servicio, así como los datos de navegación generados por el Cliente (p.e. nº de sesiones, volumen KBs, frecuencias de uso o fecha) para ofrecerle servicios y productos de Vodafone adaptados a su perfil. (III) Tratar sus datos personales de contacto para que Vodafone pueda enviarle comunicaciones comerciales con ofertas sobre productos o servicios con condiciones especiales para clientes Vodafone de terceras empresas colaboradoras con las que Vodafone alcance acuerdos comerciales. Vodafone no cederá los datos personales del Cliente a estas terceras empresas. Estas empresas podrán pertenecer a los siguientes sectores de actividad: financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, ONG's, Administraciones Públicas y telecomunicaciones. Al otorgar este consentimiento, podrá mantenerse informado sobre ofertas especiales de productos o servicios de terceras empresas colaboradoras como beneficio por ser cliente de Vodafone por cualquier medio, incluidos telefónico, electrónicos y digitales. IV) Tratar sus datos personales para compartirlos con empresas del Grupo Vodafone con el fin de remitirle ofertas de productos y servicios Vodafone similares o distintos a los contratados por usted y que sean de su interés, prestados por dichas empresas del Grupo por cualquier medio, incluido el telefónico, electrónicos o digitales.

Por otro lado, se podrán tratar los datos personales del Cliente para el cumplimiento de las obligaciones legales a las que pueda estar sujeto Vodafone. De forma enunciativa pero no limitativa, en cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición adicional única de la Ley 25/2007,

de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, se informa al Cliente de la obligación legal impuesta a los operadores de telefonía móvil de llevar un libro-registro en el que conste la identidad del cliente comprador de una tarjeta de prepago, con impresión del nombre, apellidos, nacionalidad, número y naturaleza del documento identificativo utilizado del cliente en el caso de las personas físicas, y la denominación social y código de identificación fiscal en el caso de las personal jurídicas.

Asimismo, Vodafone, como responsable del tratamiento dispone de interés legítimo como base legitimadora del tratamiento siempre que dicho interés en tratar los datos del Cliente se encuentre dentro de las expectativas razonables basadas en la relación entre el Cliente y Vodafone. Por este motivo, Vodafone podrá enviar al Cliente comunicaciones comerciales personalizadas, basadas en su perfil de Cliente generado de forma básica analizando aspectos relativos a sus intereses o preferencias como Cliente, a través de cualquier medio, , incluso a través de llamada telefónica, siempre que sean relativas a servicios y productos de Vodafone, sobre los cuales el Cliente tenga una expectativa razonable de recibirlas como Cliente de Vodafone. En todo caso, el Cliente podrá oponerse a recibir estas comunicaciones comerciales. Las comunicaciones comerciales referidas en los apartados anteriores podrán llevarse a cabo por todos los medios de comunicación (teléfono, email, SMS, MMS y/o cualquier otra aplicación de mensajería existente), durante la vigencia del Contrato y tras su finalización.

Vodafone podrá tratar información relativa a los datos de navegación, tráfico, facturación y localización del Cliente de forma anonimizada y agregada con el fin de realizar reportes internos y facilitar dicha información a terceras entidades pertenecientes a sectores de actividad tales como financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, ONG's, Administraciones Públicas y telecomunicaciones, con las que Vodafone tenga acuerdos de colaboración. En ningún caso, estas terceras entidades tendrán acceso a los datos de forma individualizada, ya que información facilitada es totalmente anónima y agregada. En todo caso, el Cliente podrá oponerse a dicho tratamiento.

Vodafone garantiza a sus Clientes la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto.

Vodafone ha nombrado un Delegado de Protección de Datos al que podrá hacer llegar cualquier cuestión relativa a esta materia mediante el envío de un email a: dpo-spain@vodafone.com.

Vodafone se encuentra adherido al Protocolo de Mediación de Autocontrol ante la que podrá formular cualquier reclamación relacionada con Vodafone, en materia de protección de datos con el fin de llegar a la resolución amistosa de la misma. Asimismo, el Cliente podrá remitir cualquier reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos. Para más información consulte www.aepd.es.

El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndose por escrito con fotocopia de su DNI a Vodafone con la referencia "Protección de Datos", a la dirección de Vodafone incluida en las presentes Condiciones o en derechosprotecciondatos@vodafone.es

Vodafone conservará los datos del Cliente durante el tiempo que sea necesario para cumplir con sus obligaciones y responder frente a posibles reclamaciones y como máximo durante un periodo de seis (6) años desde la finalización del Contrato.

Para más información acerca de los tratamientos que Vodafone lleva a cabo y cómo los realiza, y en general cualquier cuestión relacionada con sus datos personales, el Cliente tiene a su disposición la Política de Privacidad en www.vodafone.es/

11. Guías de Abonados. Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados, Vodafone comunicará aquellos datos que el Cliente considere a la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC) para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

12. Cumplimiento del Contrato y Uso Lícito del Servicio. El Cliente se obliga a hacer un uso lícito del Servicio, conforme a las leyes, la moral, el orden público y las presentes Condiciones Generales. El uso lícito comprende (i) el uso personal (por persona física) del Servicio y para fines de consumo particular, (ii) el uso responsable del Servicio de manera que en ningún caso se pueda perjudicar derechos de terceros y/o de Vodafone, (iii) el uso no fraudulento del Servicio y (iv) el uso no abusivo o para fines razonables teniendo en cuenta la causa y/o fin del Contrato a través del que Vodafone pone a disposición el Servicio en el mercado.

En este sentido, quedan prohibidas cualesquiera prácticas irregulares que supongan un uso (i) no personal y/o con fines de consumo particular, (ii) que atente contra los derechos de terceros y/o de Vodafone (iii) con fines fraudulentos o (iv) que suponga un abuso o un uso no razonable que ponga o pueda poner en peligro la calidad de la red de Vodafone, tales como: (i) la realización de llamadas o envío de SMS u otro tipo de mensajes cuyo origen y destino no sea directamente usuarios finales, comunicaciones realizadas desde dispositivos distintos al teléfono móvil o a través de servicios específicos como son, sin carácter limitativo, Red Box, router y M2M, spam, mensajes (sms, mms o similares) enviados de forma masiva o; (ii) el uso intensivo y continuado que pueda provocar o provoque congestión en la red de Vodafone. Vodafone tiene disponible en su Web un listado enunciativo, pero no limitativo, de supuestos concretos que se consideran ilícitos a los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales.

El Cliente autoriza a Vodafone a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad o seguimiento que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio. Vodafone informa al Cliente de que tratará los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la provisión del Servicio con el fin de prevenir e investigar los usos no permitidos de conformidad con la presente Condición. El incumplimiento por parte del Cliente o la existencia de indicios razonables de dicho incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Condición facultará a Vodafone, de manera cumulativa o alternativa en su caso a, (i) de forma automática, bajar la velocidad y/o capacidad de navegación o de realización de llamadas y/o envío de mensajes (ii) excluir al Cliente, previo aviso, de la tarifa contratada y/o de la promoción comercial que pudiera tener vigente, así como (iii) en caso de ser necesario atendiendo a la gravedad del incumplimiento y previo aviso al Cliente, suspender el Servicio parcial o totalmente de manera temporal o de manera definitiva, suponiendo este último caso la resolución automática del Contrato. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de Vodafone de proceder al cobro del tráfico que se produjera fuera del uso lícito y a reclamar los daños y perjuicios que se le pudieran causar.

13. Cesión del Contrato. 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 (www.vodafone.es). La cesión, en todo caso, se hará con respeto a la normativa de Protección de Datos.

14. Modificación del Contrato. El Contrato se modificará en el caso de que así lo exija la normativa aplicable a los Servicios. Vodafone comunicará al Cliente la modificación con base en este motivo antes de que la misma sea efectiva. Asimismo, Vodafone podrá modificar el Contrato en aquellos supuestos en los que se produzca/n cambio/s en las condiciones técnicas, comerciales, económicas y/u operativas de los Servicios y/o del mercado en el que opera

Vodafone, previa comunicación al Cliente mediante comunicación individualizada en la que se haga constar el motivo de la modificación y con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor de la modificación. No obstante, si el Cliente no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida, podrá resolver unilateralmente el Contrato sin que dicha resolución lleve aparejada penalización alguna con causa en la misma.

15. Portabilidad. Si el Cliente desea mantener numeración móvil de la que ya sea titular, solicitará la portabilidad de esta a Vodafone mediante la cumplimentación del apartado “portabilidad” correspondiente del documento de portabilidad. La entrega de la solicitud de portabilidad de la numeración móvil, firmada o aceptada por el Cliente podrá producirse en cualquiera de las tiendas de Vodafone, a través del canal comercial telefónico o en el canal online de Vodafone y provocará el inicio del proceso de cambio de operador. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad se asume lo siguiente:

- i. El Cliente solicita el alta del Servicio en Vodafone y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el Servicio, indicado como operador donante, conservando su numeración telefónica móvil que figura en la solicitud de portabilidad.
- ii. El Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones necesarias en los sistemas de los operadores implicados por cambio de operador. Dicha interrupción podrá producirse, en algún momento, dentro del periodo entre las dos (2) y las seis (6) horas del día que aplique el cambio de operador.
- iii. Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un (1) día hábil desde la entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes.
- iv. Vodafone deberá informar al Cliente de que su solicitud de portabilidad ha sido denegada por el operador actual, indicándole la causa de la denegación, que podrá ser por: (a) falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF o falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM en caso de prepago; (b) causa justificada de fuerza mayor; (c) comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida; o (d) numeración inactiva.
- v. Para las solicitudes de portabilidad aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a Vodafone información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento, el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con Vodafone y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por Vodafone.

El Cliente podrá cancelar su solicitud de portabilidad por cualquiera de los medios que Vodafone pone a su disposición para contratar sus Servicios que permiten incluir solicitudes de portabilidad; tiendas, canal telefónico y canal online. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarse: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF. En el caso de que el Cliente realice la solicitud de cancelación de portabilidad mediante llamada telefónica desde un número asociado a la solicitud de portabilidad debe aportar el documento de identidad con el que se tramitó la solicitud de portabilidad.

La cancelación de portabilidad a través del canal telefónico se hará llamando al número 800400005, el cual estará disponible de nueve (9) a veinte (20) horas de lunes a viernes.

En el momento del trámite de portabilidad en que se conozca la fecha y hora en que se realizará el cambio de operador, Vodafone informará al Cliente de la misma, así como de hasta qué hora límite es posible cancelar su portabilidad. Vodafone podrá cancelar la solicitud de portabilidad del Cliente, a petición de éste, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del Cliente hasta las 14:00 horas del día anterior a la ejecución de la portabilidad.

Si el Cliente decide cancelar, el acto de la cancelación no tendrá coste alguno. En caso de reclamación, el Cliente deberá seguir lo indicado en la Condición 5 de las presentes Condiciones Generales.