



CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES. PREPAGO

Las presentes Condiciones Generales constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), y son las únicas aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones móviles de Vodafone España, S.A.U., con domicilio en Avenida de Europa, 1, Parque Empresarial La Moraleja 28108, Alcobendas, Madrid (en adelante, Vodafone) en la modalidad de Prepago (tarjeta) a los consumidores y usuarios personas físicas o jurídicas (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 123.

Vodafone informará al Cliente sobre las zonas de cobertura del Servicio a través de su página web y pone a su disposición gratuitamente para cualquier incidencia el Servicio de Atención al Cliente 123.

En caso de interrupción temporal del Servicio el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática que será la mayor de las dos cantidades siguientes:

- (i) 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
- (ii) 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 a través de una recarga en el saldo de la tarjeta en el mes siguiente, cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro.

En interrupciones 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.



El Cliente no tendrá derecho a la indemnización cuando la interrupción temporal se deba a:

- (i) incumplimiento grave del Contrato por el Cliente, en especial en caso de fraude o mora en el pago o
- (ii) daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada.

Vodafone indemnizará adicionalmente al Cliente, si su servicio telefónico móvil se interrumpe de forma acumulada más de siete (7) horas durante cada ciclo de facturación. 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 telefónico móvil disponible al público.

Cualquier limitación que en su caso exista acerca del acceso o la utilización de los servicios y las aplicaciones será comunicada al Cliente pertinentemente en las condiciones particulares del producto que contrate.

Vodafone dispone de sistemas de medida en la red que permiten optimizar su capacidad con objeto de reducir la posibilidad de saturación.

En las condiciones particulares de cada producto que contrate el Cliente, se especificarán los parámetros de calidad correspondientes.

3. 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 que se detallan en el correspondiente Anexo y que están disponibles en www.vodafone.es. 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 (i) desde www.vodafone.es en la tienda Online o en el espacio de cliente de Mi Vodafone (ii) en tiendas y distribuidores Vodafone (iii) desde su móvil Vodafone marcando *132# más tecla de llamada, (iv) a través del método recarga pin, con su pin de seguridad, a través de una llamada, SMS o Internet (v) en la red de Cajeros Automáticos de España. El Cliente tiene disponible otras formas adicionales de recarga y más información en www.vodafone.es.



El Cliente podrá consultar a través de Internet en el espacio de cliente www.vodafone.es/mivodafone los movimientos de saldo que se producen en su tarjeta, recargas realizadas así como el detalle de las llamadas realizadas por el Cliente.

4. Inicio del Servicio y Desconexión del Servicio.-Vodafone iniciará la prestación del Servicio desde el momento de la activación de la tarjeta.

La tarjeta tendrá una validez inicial de nueve (9) 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 en la misma.

El periodo de validez de la tarjeta se renueva cada nueve (9) meses con cada recarga que se realice. Si pasados dichos nueve (9) meses 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.

Vodafone informa al Cliente de que el acceso a llamadas de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional se encuentra restringido por defecto, si el cliente estuviera interesado en utilizar los mismos puede solicitar que se abra el acceso.

Asimismo una vez abierto el acceso, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento la desconexión de los citados servicios, por escrito o llamada telefónica. La desconexión se realizará 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.

5. Información del Servicio. Vodafone facilitará al Cliente la información relativa a la prestación del Servicio y los tipos de mantenimiento ofrecidos, mediante anuncios en www.vodafone.es, en los medios de comunicación social, Centros de Atención al Cliente, puntos de venta o agentes autorizados. Asimismo si el Cliente solicita información sobre la prestación del Servicio, Vodafone se la hará llegar sin cargo alguno.

6. Reclamaciones. Si el cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo de un (1) mes desde que conozca el hecho que motiva la misma, por escrito al domicilio social de Vodafone, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente 123 o por correo electrónico a soporte@vodafone.es. Recibida la reclamación, Vodafone le facilitará al Cliente el número de referencia de la misma. El procedimiento para presentar quejas, reclamaciones y peticiones está disponible en www.vodafone.es.

Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en los tres (3) meses siguientes sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

El Cliente otorga plena validez a los registros almacenados en los sistemas de Vodafone relativos a las comunicaciones entre Vodafone y el Cliente salvo prueba en contrario.

7.- Servicios de Emergencia.- Vodafone facilita el acceso gratuito al Cliente a los servicios de emergencia así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos servicios.

8.-Desbloqueo de Terminales.- En caso de que el Cliente adquiriera un terminal asociado al servicio de Vodafone su uso estará limitado a dicho servicio. En el supuesto de que el cliente estuviera interesado en desbloquear el terminal deberá seguir el procedimiento de desbloqueo de terminales vigente en cada momento y publicado en www.vodafone.es.

9. 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.

10.- Plan de Contingencia.- 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 o integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

11.- Protección de Datos Personales.- Según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal (LOPD), le informamos de que los datos personales a los que Vodafone tenga acceso como consecuencia de la prestación del Servicio se incorporarán a un fichero titularidad de Vodafone y serán tratados con la finalidad de prestarle los servicios contratados.

El Cliente consiente, además, que Vodafone trate sus datos con las siguientes finalidades: (i) llevar a cabo acciones comerciales generales o adaptadas a su perfil, de los servicios de telecomunicaciones y de valor añadido prestados por Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone (www.vodafone.es) o por terceros que intervengan en la prestación de dichos servicios, durante o con posterioridad a la vigencia del contrato. Las citadas acciones comerciales se podrán realizar mediante cualquier medio de comunicación (teléfono, e-mail, sms, mms...); e (ii) instalar y actualizar en su teléfono aquellas aplicaciones correspondientes a servicios de telecomunicaciones y de valor



añadido prestados por Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone o por terceros que intervengan en la prestación de dichos servicios.

Asimismo, el Cliente consiente expresamente que Vodafone:

- a) trate sus datos de tráfico y facturación, conforme a lo dispuesto en el art. 65.3 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril;
- b) acceda y trate sus datos de navegación;
- c) trate sus datos de localización, en el marco de la prestación de servicios de valor añadido que impliquen dicha localización y siempre que previamente sean solicitados por el Cliente y sólo por el tiempo necesario para prestarle los mismos;
- d) ceda sus datos personales a empresas del Grupo Vodafone (www.vodafone.es),

todo ello, con la finalidad de realizar acciones comerciales en los mismos términos indicados en el apartado (i) del segundo párrafo de esta Condición.

El Cliente podrá revocar todos los consentimientos expresados en esta Condición dirigiéndose a Vodafone con la referencia "Protección de Datos" por cualquier medio de los indicados en la condición 6 de este Contrato.

En relación con los servicios de datos que el Cliente haya contratado o pueda contratar, le informamos de que, en el marco de la prestación de los servicios contratados, Vodafone podrá utilizar herramientas de control del volumen y el uso de datos para gestionar el funcionamiento de su red, así como los servicios contratados por el Cliente

El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición reconocidos en la LOPD dirigiéndose a Vodafone por cualquier medio de los indicados en la cláusula 6.

12. Guías de abonados. Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en la guías de abonados, Vodafone comunicará aquellos datos que el Cliente considere a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

13. Cumplimiento del Contrato y uso lícito del servicio. El Cliente se compromete a (i) hacer un uso lícito del Servicio no perjudicando derechos de terceros, (ii) no 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.

Asimismo, Vodafone le informa que www.vodafone.es constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones con Vodafone. El Cliente autoriza a Vodafone a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio.

14.- Acceso del Cliente a promociones. Todas aquellas condiciones que existan para el acceso a las distintas promociones de Vodafone, serán establecidas en detalle, caso por caso y estarán disponibles para el Cliente.

15. 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 de conformidad con lo establecido en la normativa de Protección de Datos.

16. Modificación del Contrato. Este Contrato podrá ser modificado por Vodafone, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante www.vodafone.es, MMS, SMS, correo electrónico u otro medio disponible, cuando se produzca un cambio en el Servicio, en sus condiciones, tarifas o en la normativa aplicable. Si el Cliente sigue utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio se entiende que está de acuerdo con el mismo.

17. Condiciones Generales Únicas.- Las presentes Condiciones Generales sustituyen a cualesquiera otras condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales, en su caso, quedarán sin efecto.



Normas de uso razonable aplicables a los servicios de comunicaciones electrónicas de Vodafone.

Para garantizar el buen uso de los servicios de comunicaciones electrónicas de Vodafone, serán aplicables las siguientes normas de uso razonable, cuyo incumplimiento por parte del Cliente o la existencia de indicios razonables de dicho incumplimiento facultará a Vodafone, previo aviso al Cliente, a excluirle, de forma automática, de la tarifa o promoción comercial contratada y/o restringirle el acceso a futuras promociones comerciales de Vodafone y/o, en su caso, resolver con carácter automático las Condiciones Generales de los Servicios de Comunicaciones Móviles de Vodafone vigentes (en adelante, el contrato). Dichas normas de uso razonable son, a título anunciativo y no limitativo, las siguientes:

- 1.** Los servicios de comunicaciones electrónicas de Vodafone son incompatibles con la realización de llamadas o envío de SMS 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. Se excluye expresamente la utilización de la tarjeta SIM sobre la que se presta el servicio como Sim-box o enrutador masivo de llamadas, u otros elementos de concentración de tráfico telefónico concebidos para la realización de llamadas masivas o para servicios de re encaminamiento de tráfico o que constituyan sumideros de tráfico.
- 2.** Queda prohibido el uso spam, mensajes (sms, mms, etc) enviados de forma masiva que perjudiquen a otros usuarios.
- 3.** Queda prohibido el uso intensivo y continuado que pueda provocar o provoque congestión en la red Vodafone y/o que tengan como destino servicios de tarificación especial, de voz, datos y sms tales como números de información de abonados, servicios de tarificación adicional, sms premium, número personales o nómadas, etc., que pueda perjudicar o perjudique a Vodafone y/o otros usuarios.
- 4.** Se prohíbe la realización de su uso anómalo y/o desmesurado de los servicios. A estos efectos, se entenderá que existe un uso anómalo y/o desmesurado cuando se realice conforme a patrones de llamada o de envío inusual de mensajes que difieran del realizado por el promedio de los clientes de Vodafone que hayan contratado esos mismo productos.