

CONDICIONS GENERALS DELS SERVEIS DE SIMYO

1. OBJECTE

Aquestes Condicions Generals (d'ara endavant, «CG») formen part del contracte (d'ara endavant, el «Contracte») que regula els termes d'acord amb els quals ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, S.L. Sociedad Unipersonal, amb NIF B-85057974 i domicili social al Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), (simyo), prestarà al Client, en la seva qualitat d'usuari final i sense finalitats comercials (Client), els serveis de comunicacions electròniques mòbils (Serveis mòbils), servei d'accés a Internet Fix (Servei Fibra) i, si escau, els serveis de valor afegit (SVA) i també els Dispositius posats a la seva disposició (conjuntament, Servei o Serveis). Es consideraran SVA aquells que s'activin de manera adicional als serveis de comunicacions. Els Serveis es poden contractar de manera individual o a través d'ofertes convergents.

2. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS

El Client contracta els Serveis d'acord amb les condicions de servei i tarifes vigents, que pot consultar en tot moment a www.simyo.es, a les botigues i al 1644.

Després de comprovar l'exactitud, qualitat i licitud de les dades facilitades pel Client, i també que el servei és tècnicament viable, incloent-hi l'existència de cobertura adequada, simyo es compromet a iniciar o a rebutjar la prestació del Servei en un termini màxim de 30 dies des de la contractació. L'entrega de les dades i de la documentació requerida per a la contractació del Servei és obligatòria. Posteriorment, Simyo pot procedir a comprovar-ne la veracitat o exactitud, de manera que l'absència o la incorrecció d'aquesta informació facultaran simyo a no acceptar l'activació del Servei o, si escau, a procedir a la resolució del Contracte.

Si simyo no activa el Servei en el termini esmentat per raons exclusivament imputables a aquesta: el Client pot cancel·lar aquest Servei abans d'activar-lo i queda lliure de qualsevol compromís referent a això. En el cas del Servei Fibra, si el Client no en sol·licita la cancel·lació, simyo ha d'indemnitzar el Client que ho sol·liciti en el termini màxim de deu dies des del transcurs d'aquesta data, amb l'import equivalent a una quota del Servei mitjançant l'abonament d'aquesta quantitat a la primera factura.

Simyo facilita l'accés gratuït als serveis d'emergència des dels seus Serveis de veu i els informa, a aquest efecte, de la ubicació geogràfica de l'usuari que fa la trucada.

2.1. Serveis mòbils

2.1.1. Característiques Generals dels Serveis mòbils.

Els Serveis mòbils comprenen l'establiment, la tramitació, el manteniment i la recepció de trucades o d'accés a dades mòbils, de disponibilitat de xarxa mòbil (cobertura), de localització i també dels SVA associats a serveis mòbils o aquells altres serveis dels quals es disposi en el futur.

Els Serveis mòbils es presten en dues modalitats: postpagament i prepagament. Si el Client contracta un Servei mòbil postpagament, ha de residir a Espanya i rebrà una factura de simyo pel Servei prestat. En el Servei mòbil prepagament, el pagament es fa a través del càrrec corresponent en el saldo acumulat a la targeta SIM.

2.1.2. Targeta SIM

La Targeta SIM és una targeta que pot ser física o digital "eSIM" i que permet identificar el Servei subscrit pel Client i la línia contractada per a poder prestar-li el servei Mòbil. En endavant, els termes "SIM" o "Targeta SIM" podran entendre's referits indistintament a la Targeta SIM física o "eSIM". En el cas de la Targeta SIM física, el client haurà d'introduir-la físicament en el seu dispositiu mòbil. En el cas de la eSIM, el client procedirà a la seva descàrrega i activació en un dispositiu compatible amb l'estàndard eSIM per al que requerirà disposar, en aquest moment, d'accés a Internet en el dispositiu. Les Targetes eSIM poden utilitzar-se en un sol dispositiu, per la qual cosa, si requereix utilitzar la seva línia mòbil des d'un altre dispositiu, haurà de sol·licitar a Simyo una altra Targeta SIM. En el moment de l'activació del servei o amb posterioritat, Simyo podrà proporcionar una Targeta SIM física o una Targeta eSIM en funció del dispositiu que es vagi a connectar i el criteri d'assignació definit per Simyo a cada moment.

Amb l'alta al Servei mòbil, el Client rebrà: (i) una targeta SIM que simyo, sent-ne propietària, pot substituir en qualsevol moment per motius tècnics o operatius; (ii) un número secret d'identificació personal (PIN) per accedir a la SIM; i (iii) la clau personal de desbloqueig (PUK). En conseqüència, qualsevol comunicació feta des de la seva SIM es considerarà efectuada pel Client o amb el seu consentiment i, per tant, en serà responsable. El Client ha de custodiar de manera confidencial el PIN i el PUK.

Simyo no assumeix cap responsabilitat per la pèrdua, deteriorament, robatori o mal ús de la SIM o del PIN i és el Client qui ha de respondre de tot el trànsit cursat i de l'ús que se'n faci. Si això passa, simyo pot prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis, per a la qual cosa pot fer les comprovacions oportunes i sol·licitar al Client una còpia de la denúncia efectuada. El Client pot sol·licitar una nova SIM d'acord amb les tarifes vigents.

Simyo pot limitar tant el nombre màxim d'activacions de SIM com de línies associades a una determinada Tarifa o Client, segons la informació facilitada per simyo al seu Web.

2.1.3. Particularitats del Servei mòbil en modalitat de prepagament

El Servei prepagament s'activa de manera automàtica un cop identificat el titular de la SIM. D'acord amb la Llei 25/2007 de Conservació de Dades, el número de la línia, el nom i cognoms o la denominació social, nacionalitat i el número i tipus del document d'identitat facilitats per l'adquirent de la SIM prepagament, en qualitat de Client, s'emmagatzemen en el Llibre Registre de simyo durant el temps precis per acomplir aquesta llei.

Llevat que en el moment d'adquisició de la SIM es predisposi un altre període, les targetes de prepagament tenen un període de validesa de 4 mesos a comptar des del moment en què es faci la primera trucada o connexió, l'última recàrrega de saldo o qualsevol pagament d'una quota fixa; un cop vençut el termini, poden rebre trucades per un termini de dos mesos més. Per evitar la desactivació de la SIM, que comporta la pèrdua del número de telèfon assignat, cal fer com a mínim una recàrrega o el pagament d'una quota dins del termini previst de 4 mesos, més dos addicionals. En el cas de desactivació de la Targeta SIM per aquest motiu, i també en el cas de sol·licitud de portabilitat del seu número prepagament a un altre operador, el Client disposa d'un termini d'un mes addicional per sol·licitar la devolució del saldo recarregat de la Targeta, per a la qual cosa s'ha d'adreçar a Atenció al Client.

Durant el període de validesa de la SIM, el Client pot fer trucades o efectuar connexions de dades sempre que hi hagi saldo recarregat disponible. El Client pot obtenir informació sobre les recàrregues fetes marcant des del seu mòbil el codi *126#, trucant al 1644, a través de l'àrea personal a simyo.es i mitjançant altres mitjans que simyo pugui comunicar al Client.

Un cop esgotat el saldo disponible, però amb la SIM activa, el Client només pot rebre trucades que no comportin cap càrrec per al receptor i trucar a Atenció al Client i al número d'emergència 112.

El saldo promocional té la caducitat que simyo indiqui en l'oferta comercial i no pot ser utilitzat si el Client no disposa de saldo prepagat.

2.2 Servei Fibra: Accés a Internet

Avui en dia, el Servei Fibra comprèn l'accés a Internet fix, disponibilitat de xarxa fixa i també de SVA associats a Serveis Fibra o aquells que en el futur es disposin, sense que, en l'actualitat, simyo presti el servei telefònic.

Actualment, simyo presta el Servei d'accés a Internet a través de tecnologia Fibra, bé sigui amb accés directe o indirecte segons la zona de cobertura, i pot prestar-lo a través d'altres tecnologies que es defineixin en el futur. El Client autoritza simyo per tramitar el canvi de modalitat en la prestació del Servei d'una modalitat amb accés indirecte a una altra amb accés directe quan simyo disposi dels mitjans tècnics per a la prestació del Servei amb aquestes tecnologies o quan concorrin circumstàncies tècniques o legals que així ho requereixin. Aquest canvi es farà prèvia comunicació al Client i amb el seu consentiment si això suposa una intervenció al domicili del Client o un perjudici per a ell mateix. Si no se n'obté el consentiment i simyo deixa de disposar d'aquesta tecnologia al domicili del Client, es pot donar de baixa el Servei sense aplicació de cap penalització.

Simyo no és responsable de qualsevol errada originada per una interrupció del servei elèctric. El Servei pot resultar incompatible amb uns altres, com ara: alguns sistemes d'alarma; dispositius telefònics i serveis de fax; xarxa interna de connectors al domicili del Client; compres a través de Pay per View (PPV); datàfons; fil musical; línies TRAC i XDSI; i CENTREX.

2.4 Ofertes Convergentes

Les ofertes convergents integren Serveis mòbils i Fibra i, a més a més, poden incloure altres serveis necessaris per a la contractació d'aquest pack que, per ser contractats conjuntament pel mateix titular, suposen un benefici per al Client, que pot ser un descompte en les ofertes i que només s'aplica mentre es mantinguin activats tots els Serveis que componen el Pack convergent. Si durant el període d'activació dels Serveis no és possible activar, per causes imputables a simyo, algun dels Serveis que conformen l'oferta convergent, passa el següent:

- a) Pel que fa als nous Serveis que el Client no tingui contractats prèviament i pel que fa als que ja n'hagi sol·licitat la nova contractació, el Client pot optar entre donar-se'n de baixa sense penalització o romandre donat d'alta en aquells Serveis que se li hagin pogut proveir, en la tarifa i les característiques comercials més semblants a les de l'oferta convergent sol·licitada, sense l'aplicació de promocions o descomptes associats a la contractació del Pack Convergent, o, si escau, en una altra tarifa que el Client sol·liciti.
- b) Si ja era Client de simyo, continua amb els Serveis que tingués contractats i pot sol·licitar la baixa d'aquests serveis o la modificació de la tarifa, en els termes establerts en l'oferta.

Si durant la vigència del Contracte, el Client es dona de baixa d'algun dels Serveis que integren una oferta convergent, seran aplicables, si escau, els compromisos que li corresponguin respecte del servei del qual causa la baixa i romandrà donat d'alta a la resta de Serveis, en la tarifa i amb les característiques comercials més semblants a les que tingués contractades amb l'oferta convergent. Simyo n'ha d'informar el Client prèviament a través de qualsevol de les vies descrites en la clàusula 18 de les CG.

2.5 Altres Serveis

Així mateix, el Client pot contractar els SVA oferts per simyo en cada moment. A més a més, simyo pot activar de manera automàtica SVA, prèvia comunicació al Client, que no li comportin cap cost i el Client pot desactivar-los en qualsevol moment.

2.6 Conservació de la Numeració

En tots els processos regulats, la sol·licitud per part del Client suposa l'autorització a simyo com a Operador beneficiari per fer, en nom seu, tots els tràmits i les comunicacions davant la resta d'operadors i tercers que siguin necessaris durant el procés d'habilitació dels Serveis i durant el temps que el Client estigui donat d'alta amb simyo en la prestació del Servei corresponent.

El Client té dret a la conservació del seu número de telèfon mòbil en sol·licitar un canvi d'operador (portabilitat). En sol·licitar la portabilitat, el Client sol·licita l'alta del Servei a simyo i comunica el seu desig simultani de donar-se de baixa de l'operador que li proveeix actualment el servei, conservant la seva numeració telefònica. En cas que no coincideixi el Client i el titular de la línia telefònica de l'operador donant, un cop portada la numeració a simyo sol·licitada pel titular de la línia telefònica de l'operador donant, amb la signatura de la sol·licitud de portabilitat a simyo, aquest titular accepta que, una vegada portat el número a simyo, el nou titular de la línia sigui el Client. Simyo li ha de comunicar la data i l'hora d'execució prevista de la portabilitat i també l'hora límit per a la seva cancel·lació (quan se'n disposi per estar validada per l'operador donant). La tramitació de la portabilitat es fa en el termini d'1 dia hàbil des de la data acordada amb l'usuari final. El canvi d'operador es duu a terme la matinada del dia hàbil següent i sempre que la seva sol·licitud no hagi estat denegada per l'operador actual per qualsevol de les causes admeses en les especificacions tècniques de portabilitat vigents. En cas de contractacions convergents de Fibra i mòbil, simyo pot fer la portabilitat després que s'hagi fet la instal·lació del Servei Fibra, mentre que el titular de la numeració pot establir en tot moment una data diferent d'aquesta, si així ho creu convenient. Simyo ha d'informar l'abonat quan la seva sol·licitud hagi estat denegada i li ha d'indicar la causa de denegació per a la revisió de les dades. Un cop feta la portabilitat, l'abonat pot cursar el trànsit amb simyo i amb el mateix número de telèfon, en el cas del Servei mòbil, un cop hagi introduït al seu dispositiu la SIM proporcionada per simyo.

El Client té dret a sol·licitar la cancel·lació de la seva sol·licitud de portabilitat sense cap cost ni penalització través dels mateixos mitjans habilitats per a la contractació del servei a simyo, incloent-hi els punts de venda, el Servei d'Atenció al Client i el web www.simyo.es en horari comercial. Això no obstant, el termini màxim regulat perquè els operadors cancel·lin les portabilitats és fins a les 14.00 hores del dia hàbil anterior a l'execució de la portabilitat mòbil. Si se sol·licita amb posterioritat, la cancel·lació no es podrà executar i simyo n'ha d'informar el Client.

En la seva sol·licitud de cancel·lació, el Client ha de facilitar a simyo les dades següents: nom i cognoms o raó social, dades i escriptures de l'apoderat (en cas de clients empresa), NIF, domicili, línia o línies sobre les quals sol·licita la cancel·lació de la portabilitat i telèfon mòbil de contacte. En els casos en què faci falta alguna dada, no sigui correcta, el titular de la línia no es correspongui amb el que se sol·licita la cancel·lació o no hagi estat possible verificar la identitat del sol·licitant, no es podrà tramitar la cancel·lació fins que no es reparin els errors detectats.

Si la sol·licitud de cancel·lació és correcta, simyo la tramitarà i li indicarà el número de referència identificatiu unívoc (on constarà l'hora i la data de la sol·licitud). Si el Client ho demana, se li proporcionarà la sol·licitud mitjançant imprès d'un justificant, SMS o correu electrònic o qualsevol altre dels mitjans descrits en l'apartat 18 de les CG.

La cancel·lació té lloc durant el mateix dia en què s'ha aportat la informació sol·licitada, llevat del cas en què per motius tècnics, o per haver-se conclòs la tramitació de la sol·licitud fora de l'horari feiner, s'hagi de fer durant el dia hàbil següent.

Si el Client no ha pogut aconseguir cancel·lar la seva portabilitat malgrat haver-la sol·licitat dins del termini regulat, pot reclamar al seu anterior operador la portabilitat de retorn, sense que l'operador receptor li pugui reclamar cap mena de penalització.

En cas que el Client tingui alguna reclamació amb relació a l'aplicació de la política anteriorment descrita, pot tramitar-la segons allò que s'indica en la clàusula 18 d'aquest acord.

3. INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DELS SERVEIS

El Client ha de permetre l'entrada al seu domicili al personal autoritzat de simyo per fer-hi la instal·lació o el manteniment del Servei.

Simyo ha de fer el manteniment del Servei Fibra i la reparació d'avaries fins al punt de terminació de xarxa i ha de procedir a la gestió de les incidències que es puguin produir en el termini de 48 hores des de l'avís del Client al Servei d'Atenció al Client. La continuïtat del Servei es pot veure alterada per les tasques de manteniment de la xarxa i la infraestructura que el suporta, que seran comunicades al Client.

Si es produeix una incidència en els Serveis contractats, el Client pot trucar als números d'Atenció al Client que s'indiquen en la clàusula 18 per comunicar-la a simyo. Simyo ha de fer un diagnòstic de la incidència i ha de procedir a la seva resolució, fent, segons calgui, una assistència tècnica al domicili on es presta el Servei o un manteniment en remot. Si s'evidencia que l'avaría ha estat produïda per causes imputables al Client, simyo pot repercutir els costos incorreguts per aquesta actuació al Client.

4. Dispositius

4.1. Dispositius per als Serveis Fibres i mòbils

Simyo ha d'oferir al Client equips adequats per a l'accés als Serveis o amb altres finalitats («Dispositius») en el règim que s'especifiqui en l'oferta comercial corresponent, la qual pot incloure:

- a) Cessió: Simyo cedeix sense cost mensual l'ús i gaudi del Dispositiu al Client durant el termini pactat. En qualsevol cas, simyo es reserva el dret de començar a cobrar un lloguer mensual als Clients pels Dispositius que en principi se cedien o bé vendre'ls-hi, comunicant-li-ho amb un preavís d'un mes.
- b) Lloguer amb una quota mensual.
- c) Venda al comptat o a terminis.

Si el Client optarà per la compra amb pagament ajornat, s'obliga a realitzar els pagaments segons els terminis i imports acordats tenint sempre el Client la possibilitat d'adquirir el seu dispositiu a terminis en un màxim de 24 quotes mensuals. El client no podrà realitzar cap acte d'alienació sobre el Dispositiu fins que no hagi abonat a Simyo la totalitat d'aquest.

En el cas de compra amb pagament ajornat, el Client disposa d'un termini de catorze dies des de l'entrega del Dispositiu per desistir-ne.

En cas que el Client adquireixi el Dispositiu amb pagament ajornat en un punt de venda físic, aquest emetrà la corresponent factura pel valor total del Dispositiu i podrà cedir a simyo la totalitat del crèdit derivat de l'ajornament de pagament del preu d'adquisició del Dispositiu i tots els drets inherents o accessoris se'n derivin. En aquest cas, simyo cobrarà al Client el crèdit esmentat i n'incorporarà l'import en la factura de Serveis de simyo.

Així mateix, simyo pot cedir a un tercer, de manera total o parcial, el crèdit derivat de l'ajornament de pagament del preu d'adquisició del Dispositiu i tots els drets inherents o accessoris que se'n derivin.

Si per qualsevol motiu el Client deixa de pagar dues quotes mensuals del pagament ajornat, es dona de baixa dels Serveis o aquests Serveis se suspelen per impagament o per altres motius recollits en el Contracte, simyo presentarà al cobrament, en una única vegada, la totalitat de les quotes de pagament ajornades, pendents de venciment. Així mateix, en cas d'impagament de les dues primeres quotes mensuals del Dispositiu o, si escau, davant l'impagament de la primera quota i la suspensió del servei de comunicacions associat, i fins que el Client no faci, un cop requerit al pagament, el pagament total del preu del Dispositiu, simyo es reserva el dret a bloquejar el Dispositiu de tal manera que no pugui ser utilitzat amb la xarxa de simyo o la de tercers.

En els supòsits de cessió o lloguer, el Client està obligat a utilitzar el Dispositiu diligentment i ha de destinar-lo a l'ús per al qual va ser cedit. El Client en cap cas pot subarrendar-lo, en tot o en part, fer-hi alteracions, manipulacions, provocar-hi danys ni alienar-lo i n'ha d'assumir els danys que, si escau, es produeixin per un incompliment de tot allò que es disposa aquí.

4.2. Devolució i garanties dels Dispositius

En cas que el Client disposi de Dispositius en cessió o lloguer i s'acabi el Contracte de Serveis associats a aquests Dispositius, sol·liciti un canvi en el Servei que requereixi un altre Dispositiu o en cas que simyo així ho requereixi per motius tècnics o de servei, els ha de tornar amb tots els seus accessoris segons el procediment establert per simyo, que té habilitades vies gratuïtes i addicionalment altres vies de pagament les condicions de les quals es poden consultar al web i al Servei d'Atenció al Client. Aquests Dispositius s'han de tornar en correcte estat de funcionament i sense cap altre deteriorament que no sigui el provocat pel seu ús normal. En cas que simyo no rebí aquest Dispositiu en el termini establert o, si no, en el termini de quinze dies hàbils des de la terminació del Contracte, simyo es reserva el dret a facturar al Client la quantitat corresponent al valor del Dispositiu. Si el Dispositiu en règim de cessió o lloguer pateix avaries o un mal funcionament continuat no imputables al Client, simyo ha de valorar si el repara o si el substitueix per un altre de prestacions equivalents.

Els Dispositius nous venuts per simyo tenen una garantia per manca de conformitat de tres anys des de la seva entrega al Client i, en cas que es tracti de Dispositius d'ocasió o posats a nous, la garantia és d'un any des de la seva entrega. Simyo ha de procedir a la reparació o substitució del Dispositiu, segons correspongui. Perquè el Client pugui exercir la garantia, simyo pot sol·licitar l'entrega d'un justificant de compra com a factura o albarà d'entrega del Dispositiu. El Client ha d'informar simyo les faltes de conformitat que es manifestin als Dispositius a través dels serveis postvenda identificat per simyo i que consten al web www.simyo.es.

La garantia no és aplicable quan el Dispositiu ha estat manipulat per una persona aliena al servei tècnic autoritzat per simyo, quan la manca de conformitat és conseqüència d'una manipulació indeguda del Dispositiu ni pel deteriorament a causa de l'ús normal o anormal del Dispositiu.

5. PREU, FORMA DE PAGAMENT I GARANTIES

5.1. Preu

El Client ha d'abonar el preu del Servei contractat, incloent-hi la quota d'abonament per l'ús de la línia, les quotes mensuals o bons, el preu dels Dispositius, els consums realitzats i també qualsevol altre import acceptat pel Client i d'acord amb les tarifes vigents en cada moment. Així mateix, simyo pot facturar en funció dels Serveis contractats, entre d'altres, els imports següents:

Quota d'instal·lació del Servei Fibra. El Client ha d'abonar la quota, si escau, en la primera factura, un cop generat el càrrec. En cas que el Client hagi sol·licitat que s'iniciï la prestació del Servei durant el període de desistiment, el Client ha de fer front a les despeses que li han estat informades derivades de la instal·lació del servei fix i també, si escau, la part corresponent als serveis prestats. La quota no es cobrarà si simyo no pot prestar-li el Servei per raons no imputables al Client.

Quota d'alta en el Servei i Tarifa. El Client ha d'abonar la quota, si escau, en la primera factura, un cop generat el càrrec.

Cost d'enviament Simyo facturarà, si escau, els costos d'enviament dels productes contractats, que indicarà quins són, prèviament, en el moment de la contractació.

Roaming: En el Servei mòbil, el Client ha d'abonar el preu aplicable al consum realitzat a l'estranger (roaming) que no estigui inclòs dins les tarifes nacionals contractades. Pot consultar aquest preu al Servei d'Atenció al Client i al web de simyo. Llevat d'indicació en contra per part del Client, el Servei de Roaming estarà activat per defecte i el Client en pot sol·licitar la desactivació en qualsevol moment.

En els casos en què el Client en roaming en un país de l'Espai Econòmic Europeu – EEE (Unió Europea, Islàndia, Liechtenstein i Noruega) es beneficiï dels usos inclosos en la seva Oferta (trucades/SMS/MMS, dades mòbils) en les mateixes condicions que en la seva tarifa nacional o, si escau, amb l'aplicació de límits de consum que es puguin establir en la seva oferta d'acord amb la normativa vigent, es considerarà ús abusiu: a) la inexistència de residència o vincle estable a Espanya del Client (RM pot

sol·licitar documentació justificativa); b) l'existència de llargs períodes d'inactivitat d'una determinada SIM, juntament amb un ús principal o exclusiu en roaming; c) l'activació i la utilització seqüencial en roaming de múltiples SIM per part d'un mateix Client; d) quan s'observi, en un període mínim de 4 mesos, que el consum i l'estada per part del Client/línies en altres països preval sobre el consum i l'estada fets a Espanya.

Si se'n detecta un ús abusiu, simyo n'ha d'informar el Client a través d'SMS o, si escau, d'altres vies de contacte establertes en aquestes CG o Contracte del Client, que disposa de 14 dies naturals per modificar les seves pautes d'ús. Si no ho fa, simyo aplicarà al consum dels serveis realitzats en roaming a l'EEE, respecte dels quals s'hagi detectat l'ús abusiu, el preu detallat en l'apartat de roaming del web www.simyo.es o en les condicions de la seva tarifa, preu que equival, com a màxim, al preu aplicat segons la tarifa nacional contractada, més un recàrrec igual al preu majorista màxim per als Serveis de roaming aprovat per la normativa europea. Aquest sobrecàrrec es deixarà d'aplicar quan simyo verifiqui que ha cessat efectivament en la pauta d'ús abusiu per part del Client. Tot això sense perjudici de la resta de drets que puguin assistir simyo en casos de frau.

En cas que el Client tingui alguna reclamació pel que fa a l'aplicació de la política anteriorment descrita, pot tramitar-la segons allò que s'indica en la clàusula 18. Per fer-ho, ha de facilitar les proves que consideri oportunes i que demostrin l'ús no abusiu del Servei en roaming. Això, sense perjudici de qualsevol altra via de reclamació que cregui convenient d'acord amb la normativa vigent.

Llevat que simyo predisposi el contrari, el pagament dels serveis de tarifació addicional, quotes mensuals i consums internacionals o en roaming fora de l'Espai Econòmic Europeu, i en els casos de Roaming dins l'Espai Econòmic Europeu en què així ho indiqui simyo, no es poden fer contra saldos promocionals o predisposats per simyo a favor del Client o sense cap cost per a aquest, sinó que es requereix la recàrrega prèvia del saldo en els casos del Servei mòbil prepagament i sempre del pagament corresponent per aquest concepte independentment del Servei utilitzat pel Client. Així mateix, el gaudi de serveis de tarifació addicional i numeració especial no es poden beneficiar de cap descompte o promoció.

Addicionalment, si el Client té dret a descomptes, tarifes amb franges temporals sense cost o a preu reduït, tarifes planes o amb un límit de consum màxim per temps o volum de trànsit, seran incompatibles amb qualsevol sistema que impliqui la concentració, transformació o conversió de trucades o del trànsit. En cas que no es compleixin amb els requisits que s'estableixen aquí, simyo pot interrompre el Servei o facturar-li el trànsit efectivament cursat segons les tarifes bàsiques en vigor, sense aplicar els límits o els descomptes que li correspondrien si no hagués incorregut en aquestes pràctiques o a interrompre el servei, tot plegat sense perjudici de les accions que simyo pugui exercir en defensa dels seus interessos.

5.2. Facturació i forma de pagament

Simyo facturarà al Client les quantitats que s'han de pagar i que apareixeran desglossades per cadascun dels Serveis contractats, incloent-hi els descomptes i les promocions ofertes al Client en cada moment. A més a més, el Client pot sol·licitar rebre una facturació no desglossada i que se li presentin factures independents per als serveis de tarifació addicional. Les trucades gratuïtes per al Client no es desglossaran.

Així mateix, en els serveis de tarifació addicional, simyo desglossarà la part corresponent al Servei telefònic i la part corresponent al servei de tarifació addicional. La responsabilitat d'aquests serveis és dels prestadors, dels quals s'indicarà la identitat. En cas de desconèixer-ne la identitat, simyo ha d'indicar qui és l'operador de xarxa de tarifació addicional, al qual es pot adreçar el Client perquè li proporcioni la identitat del prestador.

En cas de desacord sobre el consum realitzat pel Client, s'ha de presumir que els registres dels sistemes de simyo són correctes, llevat que el Client aportï alguna prova en contra.

El Client rebrà la factura en format paper o electrònic, segons la tria feta. El Client pot modificar, en qualsevol moment, l'opció escollida per canviar de modalitat del format de recepció de la factura. Les factures també estan disponibles a l'Àrea de Clients de simyo i a través de l'app de simyo.

En el Servei mòbil prepagament, el Client pot saber els càrrecs en què ha incorregut durant els 30 dies anteriors a la data de la seva petició. Per fer-ho, ha d'accedir a l'Àrea de Clients o trucar a Atenció al Client de simyo i a través de l'app de simyo.

El Client pot triar el mitjà de pagament d'entre els que s'utilitzen habitualment en el trànsit comercial. En el cas del Servei prepagament, el pagament s'ha de fer contra el saldo acumulat pel Client a la seva SIM. En cas de pagament a través de domiciliació bancària, el pagador (com a deutor) ha d'emetre l'Ordre de domiciliació de càrrec directe SEPA i ha d'autoritzar simyo (com a creditor) per enviar instruccions a la seva entitat bancària perquè pugui carregar al seu compte les factures de simyo i a l'entitat bancària perquè pugui efectuar els càrrecs al seu compte seguint les instruccions de simyo. Com a part dels seus drets, el pagador està legitimat al reemborsament per part de la seva entitat en els termes i les condicions acordats amb aquesta. La sol·licitud de reemborsament s'ha d'efectuar durant les vuit setmanes següents a la data de càrrec al compte. Pot obtenir informació addicional sobre els seus drets a la seva entitat financera.

El cicle de facturació és mensual i, llevat que s'indiqui el contrari, es refereix al Servei gaudit durant el període precedent. Això no obstant, simyo pot facturar i remetre al cobrament la quantitat corresponent o el saldo pendent de manera immediata quan:

- es produeixi la suspensió del Servei;
- es resolgui el Contracte;
- el Client incompleixi el Contracte;
- si l'import de les quantitats que s'han d'abonar o el consum excedeixen, si escau, les bestretes a compte o els dipòsits de garantia lliurats;

El Client haurà de pagar les factures al seu venciment. En cas que el client no pagui la seva factura, Orange li notificarà l'import impagat mitjançant comunicació personalitzada, respectant en tot cas, la seva privacitat i aplicant els criteris de gestió prudent del risc. La comunicació al client podrà realitzar-se bé per carta, trucada telefònica o per qualsevol altre mitjà telemàtic com per exemple l'enviament de SMS, e-mail, aplicacions de missatgeria o altres mitjans de comunicació individualitzades amb el corresponent previ.

Simyo podrà, una vegada analitzat el cas, repercutir al Client les despeses suportades efectivament per la falta de pagament. Aquests costos inclouen els suportats per Orange en relació amb les gestions realitzades per a la recuperació de l'import de les factures impagades (incloent despeses derivades de les necessàries comunicacions al client com ara l'enviament de cartes, SMS, trucades, i altres accions encaminades al cobrament de la factura), així com els costos dels mitjans materials i humans que suposen despeses fixes com a despeses de personal, plataformes, estructura, desenvolupaments informàtics, llicències, així com, els propis. S'informa al Client que la repercussió d'aquests costos associats a la gestió prudent del recobriment constitueix una mesura més beneficiosa per a aquests, enfront d'altres vies de recobriment eventualment més oneroses.

En concret, des de la data de posada al cobrament per part de Simyo, en el moment en el qual el client no pagui la factura, s'inicien els processos de recobriment on Simyo intentarà posar-se en contacte amb el client per a donar-li informació sobre el deute i els processos d'abonament d'aquesta. Els mitjans de comunicació inicials que es posen en marxa són els reconeguts i emparats pel dret, trucades telefòniques, SMS, enviament de correus electrònics, i les diferents comunicacions amb el client sent aquestes comunicacions proporcionals.

En una segona fase, s'incorporen al procés les comunicacions relatives als requeriments previs de pagament informant al client de la inclusió de les seves dades personals en els sistemes d'informació creditícia, en compliment del que es preveu en la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i garantia dels Drets digitals.

A causa de la realització d'aquestes gestions degudament detallades i diferenciades, Simyo podrà repercutir al client la quantitat de vint-i-vuit (28) euros en concepte de despeses de recobriment per cada factura impagada, sense perjudici d'altres accions que pugui dur a terme, incloses, entre altres, l'execució de dipòsits, fiances o altres garanties existents o la inclusió de les dades del client en fitxers de solvència patrimonial i de crèdit quan així procedeixi. No es repercutiran despeses de

recobrament al client en una factura impagada en els següents casos: a) si es la seva primera factura amb Simyo, b) si es l'última factura emesa per Simyo quan el client ha sol·licitat la baixa del servei, c) si es tracta del primer impagament en els últims vint-i-quatre (24) mesos.

Finalment, en el cas que l'import mitjà de les tres últimes factures sigui inferior a deu euros (10E), el càrrec per la factura impagada que Simyo podrà cobrar al client serà de dotze euros (12E).

Quan Simyo tingui constància de que un client ha abonat el deute, restablirà el servei en el termini d'un (1) dia laborable des que tingui tal constància. Simyo podrà cobrar al client la quantitat de vint-i-quatre euros amb dinou cèntims (24,19E), IVA inclòs. Corresponent als costos associats al restabliment del servei, que comportarà, entre altres actuacions, la reactivació dels serveis a través de les plataformes de provisió. Simyo informará al client en totes les factures emeses dels càrrecs aplicables en cas d'impagament i addicionalment inclourà tota la informació detallada a la web www.simyo.es

Simyo pot cobrar de manera immediata la quantitat impagada i les despeses derivades amb càrrec als dipòsits o altres garanties prestades per aquest i també compensar els impagaments amb altres quantitats degudes per simyo al Client. Igualment, simyo pot cedir totalment o parcialment el cobrament de factures impagades a entitats de recobrament o cedir totalment o parcialment el crèdit a tercers. Així mateix, en el supòsit d'impagament, simyo pot procedir a la comunicació de les dades associades al deute als sistemes comuns d'informació creditícia —en concret, als Bureau de Crèdit i Solvència Patrimonial Asnef i Badexcug— i també a qualsevol altre que es comuniqui prèviament al Client.

5.3. GARANTIES

5.3.1. Bestretes a compte.

Simyo pot sol·licitar al Client l'entrega de quantitats en concepte de bestretes a compte de la facturació per l'import que, en funció dels Serveis contractats o del volum de consum estimat o gaudit, estableixi simyo i el Client accepti. A l'entrega de la bestreta, simyo ha d'expedir un rebut i en la facturació se'n detallarà el concepte. A l'extinció del Contracte, i verificat per simyo que el Client ha abonat les quantitats degudes, es tornarà el romanent de la bestreta. Aquestes bestretes no meritiran interès.

5.3.2. Dipòsits de Garantia

La constitució del dipòsit de garantia es farà en efectiu o mitjançant aval bancari a primer requeriment i amb renúncia expressa als beneficis d'ordre, divisió i excussió, fet que s'indicarà. La no constitució del dipòsit en el termini indicat per simyo o, si no, en el termini de 15 dies naturals, faculta simyo a suspendre el Servei, a donar-lo de baixa o desestimar la seva sol·licitud d'alta.

Si en el moment de sol·licitar el desistiment, la baixa del Servei, el canvi de titularitat o la cessió del Contracte, el Client té algun deute associat al Servei, simyo pot executar la garantia per la quantitat total deguda i el romanent restarà a disposició del Client.

a) En el Servei Fibra. Simyo pot exigir al Client que constitueixi un dipòsit de garantia, bé en el moment de contractar els Serveis o posteriorment, en els supòsits següents: (i) si el Client és o ha estat abans abonat al Servei i ha deixat sense pagar una factura o diverses, mentre subsisteixi la morositat; (ii) si el titular té contrets deutes per un altre contracte d'abonament, vigent o no en aquell moment, o bé que de manera reiterada s'endarrereix en el pagament de les factures; i (iii) en aquells supòsits en què ho autoritzi la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions. La quantia del dipòsit es determina sumant l'import de les tres últimes factures. En cas que hi hagi menys de tres factures generades, la quantia és la quantitat resultant de multiplicar per tres l'import de l'última factura.

Simyo ha de tornar el dipòsit: quan, en el cas (i) del paràgraf anterior, tingui constància del pagament íntegre del deute; i en el cas (ii), quan quedi acreditat que en un any no hi ha hagut cap retard en el pagament de les factures.

b) En els Serveis mòbils, simyo pot sol·licitar, tant en el moment de la contractació com posteriorment, la constitució d'un dipòsit de garantia depenent dels Serveis contractats o del volum de consum estimat o gaudit.

6. Compromisos

Determinats Serveis o tarifes de simyo poden comportar un compromís associat a descomptes o condicions avantatjoses. Aquest compromís té la durada i el càrrec per incompliment del compromís que es defineixen en cada oferta. Si el Client incompleix aquest compromís, ha d'abonar el càrrec per incompliment corresponent que serà proporcional al temps que faci falta per finalitzar el compromís. Aquests càrrecs es faciliten al Client en el moment de l'acceptació de l'oferta i es poden consultar a www.simyo.es

7. DRET DE DESCONNEXIÓ DE DETERMINATS SERVEIS

El Client pot sol·licitar la connexió o desconnexió dels serveis de tarifació addicional o de trucades internacionals. Simyo ha de procedir a la desconnexió en el termini màxim de 10 dies hàbils i aniran a càrrec seu els costos derivats del servei en cas de no fer la desconnexió en aquest termini per causes no imputables al Client. El Client pot adreçar aquesta sol·licitud a través del Servei d'Atenció al Client, mitjançant trucada telefònica o enviant un correu electrònic a soporte@simyo.es.

8. QUALITAT DE SERVEI

Simyo ha de prestar el Servei d'acord amb els nivells de qualitat establerts en aquestes CG. En cas d'interrupció del Servei telefònic per força major, simyo ha de compensar el Client amb la devolució automàtica dels imports corresponents a la quota mensual i d'altres independents del trànsit telefònic, prorratejats pel temps que hagi durat la interrupció.

Si durant un període de facturació, el Client pateix interrupcions temporals del Servei telefònic per causes imputables a simyo, aquesta, un cop efectuades les comprovacions oportunes, l'ha d'indemnitzar automàticament, sempre que la quantitat indemnitzable sigui superior a un euro, amb una quantitat que ha de ser, almenys, igual a la més gran de les dues següents:

- a) La mitjana de l'import facturat pel servei interromput durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps d'interrupció. En cas d'antiguitat en el Servei inferior a tres mesos, s'ha de considerar l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagi obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.
- b) Cinc vegades la quota mensual d'abonament prorratejat pel temps de durada d'aquesta.

En cas d'interrupció temporal del Servei d'accés a Internet/Serveis de dades, el Client, un cop efectuades les comprovacions oportunes, té dret a una indemnització que es determina prorratejant la quota mensual del Servei pel temps en què la línia està interrompuda. En cas d'interrupció temporal durant un període de facturació superior a sis hores en horari de 08.00 h a 22.00 h, la compensació és automàtica.

A més a més, simyo ofereix als Clients un compromís addicional de Qualitat en els seus Serveis que consisteix en:

- Per a Servei Fibra, el temps d'interrupció màxim d'aquests Serveis en un període de facturació mensual és de 48 hores naturals.
- Per a Serveis mòbils, el temps d'interrupció acumulada màxim en un període de facturació mensual és de 8 hores naturals.

En els casos en què simyo, després d'analitzar la incidència, conclogui que el temps màxim d'interrupció del Servei ha superat les hores esmentades, ha d'indemnitzar el Client que ho sol·liciti en un termini màxim de tres dies des de l'inici de la interrupció del Servei. L'ha de compensar de la manera següent:

- Per al Servei Fibra: se l'ha de compensar amb un descompte equivalent a la part proporcional de la quota durant els dies que el Client està sense Servei, a partir de les 48 hores sense Servei.

- Per a Serveis mòbils: Se l'ha de compensar amb un descompte equivalent a un 10% de l'import del trànsit telefònic o d'accés a dades mòbil en la factura següent. En el cas del Servei prepagament, Simyo ha d'abonar al Client una quantitat equivalent a la que resulti d'aplicar el 10% de l'import de l'última recàrrega de saldo.

La indemnització esmentada es farà efectiva en la factura corresponent al període de facturació en què es comuniqui i es validi la indemnització.

La indemnització esmentada es farà efectiva en la factura corresponent al període de facturació en què es comuniqui i es validi la indemnització o, en el cas de Servei prepagament, mitjançant l'increment del saldo acumulat en la seva SIM.

En cas d'incidents de seguretat, integritat, amenaça o vulnerabilitat de la xarxa, simyo ha de prendre les mesures adequades, en funció del fet esdevingut, per tal de solucionar al més aviat possible aquests incidents i restablir la seguretat. Simyo disposa de plans de gestió d'incidents de seguretat. En els casos en què legalment estigui previst, aquests incidents es comunicaran també als organismes pertinents.

En els supòsits d'interrupcions del Servei per causes no imputables a simyo i imputables al Client, aquesta quedarà exonerada de qualsevol mena de responsabilitat que se'n puguin derivar. No pertoca cap indemnització per la interrupció del Servei deguda a l'incompliment del Contracte per part del Client.

A l'efecte del còmput de les indemnitzacions per interrupció del Servei, en queden totalment exclosos els serveis de cobertura internacional de trucades i accés a dades (roaming) prestats a l'estranger per operadors que no siguin simyo.

Simyo presta el Servei exclusivament a les zones de cobertura del territori nacional en què està implantada en cada moment, en funció de la tecnologia disponible i segons la informació que es facilita al Client, amb caràcter previ a la contractació, sobre cobertura de xarxa. En qualsevol cas, simyo no és responsable per interrupcions o mal funcionament del Servei a causa de condicions orogràfiques o atmosfèriques que n'impedeixin o que n'impossibilitin la prestació.

En determinats Serveis oferts per simyo hi poden haver restriccions que limitin l'accés a aquests serveis (inclosa la capacitat o la velocitat del Servei d'accés a Internet), la seva utilització o aplicacions. En aquest cas, se n'ha d'informar en el moment de la contractació en les condicions d'aquests productes o Serveis.

La qualitat del Servei, inclosa la velocitat d'accés a Internet, es pot veure afectada per l'execució dels procediments que simyo té disposats per mesurar i gestionar el trànsit per tal d'evitar esgotar o saturar la xarxa.

Quant a les diverses ofertes de velocitat del servei d'accés a Internet posades a disposició del Client per part de simyo, s'adjunta com a Annex 1 la informació sobre la velocitat mínima, disponible normalment, màxima i anunciada, descendent i ascendent, en el cas de la xarxa fixa i de la velocitat màxima i anunciada, descendent i ascendent, en el cas de la xarxa mòbil i també de la informació sobre els factors rellevants que poden limitar la velocitat efectiva del servei d'accés a Internet. La informació inclosa en aquest Annex es correspon amb la vigent en la data d'edició d'aquestes Condicions. Simyo actualitza periòdicament aquesta informació i el Client disposa en qualsevol moment de la informació actualitzada a través de la URL: www.simyo.es/velocidades-servicio-datos.html.

En qualsevol cas, simyo farà tots els esforços possibles perquè el Client disposi de la màxima velocitat possible tècnicament amb la modalitat del Servei d'Accés a Internet que li correspongui.

En cas que el Client tingui alguna reclamació amb relació al Servei d'Accés a Internet, pot adreçar-la a SIMYO d'acord amb allò que s'indica en la clàusula 18, sense perjudici de qualsevol altra via de reclamació que cregui convenient de conformitat amb la normativa vigent.

9. ÚS DELS SERVEIS

El Client ha de fer un ús correcte i responsable del Servei contractat d'acord amb aquestes CG i únicament ha d'utilitzar dispositius homologats a aquest efecte. A més, ha de mantenir una correcta configuració i ha de fer un bon manteniment dels dispositius. El Client no ha de manipular ni alterar cap element, equip i instal·lació que li permetin accedir i utilitzar el Servei en qualitat distinta a la de destinatari final. Aquestes CG no emparen la utilització de targetes SIM fora de dispositius mòbils, llevat d'autorització expressa de simyo.

El Servei prestat per simyo és personal, per la qual cosa no pot ser objecte de revenda, cessió o explotació de cap mena a tercers sense consentiment exprés de simyo.

Simyo respon únicament del Servei que presta o proveeix per si mateixa i no és directament, indirectament o subsidiàriament responsable:

- per causes de força major;
- per manca d'adequació de la configuració dels equips o de les instal·lacions del Client per permetre el correcte funcionament o ús del Servei, llevat que hagin estat subministrats per simyo i que no hagin estat manipulats pel Client o tercers;
- per productes o serveis prestats o oferts pel Client o per terceres persones o entitats;
- per continguts, informacions o opinions de qualsevol mena que tinguin el seu origen en el Client o en terceres persones o entitats;
- per continguts que no hagi elaborat o que no hagi proveït directament simyo, inclosos els que hagin pogut ser accedits a través de SVA.
- per l'accés, instal·lació, ús o execució, voluntària o involuntària de programes informàtics que provoquin un canvi en la configuració predeterminada de l'accés a la xarxa o dispositius d'accés;
- per la gestió de les avaries, suspensions o interrupcions del Servei que tinguin el seu origen o que es produeixin en la xarxa de l'operador d'accés.
- per tot allò relatiu al funcionament de les instal·lacions i dels aparells propis del domicili del Client, llevat que hagin estat subministrats per simyo;

En qualsevol cas, simyo no respon pels danys i perjudicis indirectes i, en especial, per les pèrdues corresponents al volum de negoci, lucre cessant, perjudicis comercials o morals.

El Client no ha d'utilitzar els Serveis per a finalitats il·lícites o abusives com ara, a títol enunciatiu però no limitador, les següents:

- qualsevol violació dels drets de tercers, inclosos, entre altres, drets de propietat intel·lectual i industrial, dret a la intimitat personal i familiar i el dret a la pròpia imatge;
- actuacions (incloent-hi la introducció de virus o similars) que provoquin o que puguin produir danys, alteracions o descàrregues no autoritzades dels continguts, els Serveis prestats per simyo o per tercers, els equips o programes informàtics inclosos els arxius i documents que continguin;
- alterar o intervenir per mitjans fraudulents, pàgines web, correus electrònics o sistemes d'altres usuaris o tercers sense la seva autorització,
- remetre missatges utilitzant una identitat falsa o camuflar d'alguna manera l'origen del missatge,
- enviar comunicacions electròniques no sol·licitades expressament pels seus destinataris o no autoritzades prèviament i expressament per aquests,
- enviar comunicacions electròniques amb caràcter massiu o repetitiu (spam),
- publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directament o a través d'enllaços, qualsevol material, assumpte o informació amb continguts il·legals, obscens, pornogràfics, violents, abusius, difamatoris, xenòfobs, degradants,

enganyosos, contraris a la llei, a la moral o a l'ordre públic, que indueixin o que facin apologia de pràctiques perilloses, violentes, de risc o nocives per a la salut.

El Client es compromet a utilitzar els Serveis i els continguts als quals pugui accedir a través dels Serveis exclusivament per a ús personal, i a no fer directament o indirectament una explotació comercial dels Serveis als quals té accés, o dels resultats obtinguts gràcies a la utilització del Servei, llevat d'autorització expressa i escrita de simyo.

A més a més, el Client s'ha d'abstenir de fer les pràctiques següents: pagaments fets amb targetes de crèdit de tercers sense el seu consentiment; utilització de dades bancàries o de la identitat de tercers per contractar o fer pagaments de Serveis; pirateig o manipulació no autoritzada de centraletes o Dispositius, descàrregues de saldos acumulats a través de trucades a numeració internacional, prèmium o numeració d'Internet; trucades entre routers o mòdems per a la transmissió de dades, conversió de trànsit, inclòs el readreçament de trànsit a destinacions diferents del número trucat, descàrregues massives de trànsit telefònic o de dades, ús fraudulent o massiu de serveis prèmium, incloses les descàrregues a numeració prèmium via SMS, connexió de sistemes o equips als equips de comunicacions que componen i faciliten l'accés a Serveis de tercers.

La violació de les obligacions establertes en aquesta clàusula o la realització de conductes que responguin a un patró de frau, existeixi un risc objectiu o presumpció raonable de comissió de frau o per altres raons prou acreditades d'ús anòmal, il·lícit o desmesurat del Servei, faculta simyo a adoptar les mesures següents, sense que això suposi cap mena de compensació al Client i sense perjudici de l'exercici per part de simyo de la resta d'accions que li corresponguin en defensa dels seus interessos:

- suspendre o interrompre de manera immediata la prestació del Servei,
- retirar o bloquejar els continguts o serveis que puguin resultar il·legals o contraris a allò que es disposa aquí,
- i tarifar el trànsit d'acord amb les tarifes bàsiques vigents sense aplicació de cap descompte ni avantatge.

10. CESSIÓ A TERCERS.

Els Serveis prestats per simyo són personals, raó per la qual no poden ser objecte de cessió per part del Client sense consentiment exprés de simyo. Simyo queda autoritzada, prèvia notificació al Client, a cedir en tot o en part la prestació del Servei a qualsevol de les empreses del Grup a les quals pertany i també a aquelles empreses que, a conseqüència d'una reestructuració de simyo, passin a prestar els Serveis, subrogant-se en els drets i obligacions de simyo.

11. DRETS DE PROPIETAT INDUSTRIAL I INTEL·LECTUAL

Els continguts accessibles a través dels Serveis estan subjectes a drets de propietat intel·lectual i industrial de simyo o de tercers. En cap cas la prestació dels Serveis implica cap mena de renúncia o cessió total ni parcial d'aquests drets. L'accés per part del Client a aquests continguts a través dels Serveis no confereix al Client cap dret d'utilització, transformació, explotació, reproducció, distribució, comunicació pública o fixació sobre aquests continguts sense l'autorització prèvia i escrita atorgada a aquest efecte per simyo o el tercer titular dels drets afectats. Queda expressament prohibit qualsevol acte de pirateria.

El Client garanteix que, pel que fa als continguts que transmeti a través del Servei, és de la seva exclusiva responsabilitat l'obtenció de totes les autoritzacions i llicències que siguin necessàries per a la legítima integració d'aquests continguts, d'acord amb els drets de propietat que terceres persones o empreses puguin ostentar sobre els continguts. El Client és responsable de qualsevol reclamació dirigida contra simyo derivada dels continguts transmesos pel Client i simyo queda exempta de tots els costos i indemnitzacions se'n derivin.

El Client no es pot referir a si mateix com un representant autoritzat de simyo ni utilitzar els logotips, marques comercials, marques de serveis o qualsevol altra variant de les anteriors o llançar qualsevol comunicació pública referida a simyo o a aquest Contracte.

12. SECRET DE LES COMUNICACIONS

Simyo ha d'adoptar les mesures necessàries exigibles per la legislació en cada moment per garantir el secret de les comunicacions en el seu trànsit a través de la xarxa de simyo i també per complir amb tot allò relatiu a la interceptació legal de les comunicacions.

El Client autoritza expressament que es facin enregistraments de les converses que mantingui amb Atenció al Client de simyo per deixar-ne constància i dur a terme un control sobre la qualitat del servei.

13. PROTECCIÓ DE DADES

Responsable del tractament: ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U. amb NIF B-85057974 i domicili social al Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid),

Delegat de protecció de dades (DPO): L'Usuari pot contactar amb el DPO mitjançant escrit adreçat al domicili de simyo o a través del correu electrònic orangeproteccion.datos@es.orange.com, amb la referència «Oficina DPO».

13.1 SIMYO informa que les dades personals del Client persona física seran tractades d'acord amb allò que disposa l'Annex de Privacitat que ha estat posat a disposició i acceptat pel Client.

13.2 Les dades personals dels representants del Client persona jurídica seran les estrictament necessàries i seran tractades per simyo per permetre el manteniment, compliment i control de la relació de prestació de serveis concertada. La base del tractament és el compliment de la relació contractual. Així mateix, les dades seran tractades per a l'enviament, per qualsevol mitjà, de comunicacions comercials personalitzades pròpies i de tercers. La base legitimadora per a aquest tractament és l'interès legítim de simyo. En qualsevol moment es pot exercir el dret d'oposició a aquesta mena de tractaments. Per als casos en què es facin tractaments amb finalitats addicionals a les anteriorment manifestades caldrà el consentiment previ de l'afectat i la base legitimadora d'aquest tractament es trobarà en el consentiment. Les dades del Client es conservaran durant tot el temps en què aquesta subsisteixi i fins i tot després, fins que prescriguin les eventuais responsabilitats que se'n deriven. Les dades del signant del Contracte podran ser comunicades a les Administracions Públiques en els casos previstos en la Llei, als bancs i entitats financeres, per al cobrament dels serveis oferts i a les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i al Centre Nacional d'Intel·ligència, en virtut d'allò que estableix la Llei 25/2007. El signant del Contracte pot sol·licitar l'accés a les seves dades personals, la seva rectificació, supressió o portabilitat i també demanar la limitació del tractament de les dades o oposar-s'hi. Per fer-ho, ha d'enviar un escrit amb la Referència - Protecció de Dades, adjuntant fotocòpia del DNI o document vàlid d'identitat, a ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U. «Referència Dades», Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o a través del correu electrònic. Així mateix, pot interposar una reclamació relativa a la protecció de les seves dades personals davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades a través de la seu electrònica del seu portal web (www.agpd.es).

13.3 A títol general, la prestació dels serveis d'usuaris de Clients persona jurídica implica el tractament de dades per part de simyo com a Responsable del seu Tractament. En cas que la prestació dels serveis contractats per part d'un Client persona jurídica impliqui la realització d'actuacions per part de simyo que comportin un accés per part d'aquesta a dades el responsable de les quals és el Client, segons la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, simyo farà aquests tractaments a compte del Client com a Encarregat del Tractament i assumirà el compliment de les obligacions següents:

(i) Simyo tractarà, únicament, les dades personals necessàries per a la correcta prestació dels serveis contractats pel Client.

(ii) En aquest sentit, la prestació dels serveis pot implicar la realització per part de simyo dels tractaments següents: Recollida, registre, consulta, conservació, modificació i supressió de dades personals.

(iii) Les dades personals del Client seran tractades per simyo únicament per dur a terme la prestació dels serveis contractats. Si simyo considera necessari dur a terme un tractament de les dades amb una finalitat diferent, ha de sol·licitar prèviament l'autorització per escrit del Client.

(iv) Sense perjudici que puguin ser ampliadades o reduïdes, la mena de dades personals que simyo tractarà del Client poden ser les següents:

- Dades identificatives (nom i cognoms, NIF/DNI, núm. Seguretat Social/mutualitat, adreça, telèfon, signatura, imatge/veu, signatura electrònica).
- Metadades de comunicacions electròniques (registres de trucades i SMS (CDR), MSISDN, adreces MAC, adreces IP, dades de navegació, dades de localització).
- Dades econòmiques i financeres (facturació, dades bancàries, targeta de crèdit assegurances).
- Dades de característiques personals (estat civil, data de naixement, lloc de naixement, edat, sexe, nacionalitat).
- Dades de detalls de la feina (professió, lloc de treball).

(v) Les categories d'interessats les dades dels quals poden ser tractades per simyo són les següents:

- Clients.
- Persones de contacte.
- Empleats.

(vi) En particular, simyo es compromet a complir les obligacions següents:

- a. Tractar les dades personals únicament per dur a terme la prestació dels serveis contractats, ajustant-se a les instruccions que, en cada moment, li indiqui, per escrit, el Client (llevat que hi hagi una normativa que obligui a tractaments complementaris, cas en el qual simyo ha d'informar el Client d'aquesta exigència legal prèvia al tractament, llevat que aquest Dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic).
- b. Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals tingui accés, fins i tot un cop finalitzada la relació contractual, i també garantir que les persones a càrrec seu s'hagin compromès per escrit a mantenir la confidencialitat de les dades personals tractades.
- c. Garantir l'aplicació de mesures tècniques i organitzatives apropiades, tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació, la naturalesa, l'abast, el context i les finalitats del tractament, i també els riscos de probabilitat i gravetat variables per als drets i les llibertats de les persones físiques, per garantir un nivell de seguretat adequat al risc que, si escau, inclogui, entre altres: (i) la pseudonimització i l'encryptació de dades personals, (ii) la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament (iii) la capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de manera ràpida en cas d'incident físic o tècnic (iv) un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- d. Guardar sota el seu control i custòdia les dades personals a les quals accedeixi amb motiu de la prestació del Servei i a no divulgar-les, transferir-les o de qualsevol altra manera comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació a altres persones alienes a aquest i a la prestació del servei.
Això no obstant, el Client pot autoritzar de manera expressa i per escrit a simyo perquè recorri a un altre Encarregat del Tractament (d'ara endavant, el «Subcontractista»). De la mateixa manera, simyo ha d'informar el Client de qualsevol canvi previst en la incorporació o substitució dels Subcontractistes per donar-li l'oportunitat d'oposar-se a aquests canvis.

En cas de fer ús de la facultat reconeguda en el paràgraf anterior, simyo queda obligat a traslladar i comunicar al Subcontractista el conjunt de les obligacions que per a l'Encarregat del Tractament es deriven d'aquesta Clàusula i, en particular, la prestació de prou garanties que aplicarà mesures tècniques i organitzatives apropiades, de manera que el tractament es conformi amb la normativa aplicable.

En qualsevol cas, queda autoritzat l'accés a les dades que facin les persones físiques que prestin els seus serveis a simyo actuant dins el marc organitzatiu d'aquest en virtut d'una relació mercantil i no laboral. Així mateix, queda autoritzat l'accés a les dades a les empreses i professionals que simyo tingui contractats en el seu àmbit organitzatiu intern perquè li prestin serveis generals o de manteniment (serveis informàtics, assessorament, auditories, etc.), sempre que aquestes tasques no hagin estat concertades pel simyo amb la finalitat de subcontractar amb un tercer tot o part dels serveis que presta al Client.

- e. Suprimir o tornar al Client, segons la seva tria, totes les dades personals a les quals hagi tingut accés per prestar el servei. Això no obstant, simyo pot conservar les dades, degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de la seva relació amb el Client.
- f. Donar suport al Client en la notificació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades i, si escau, als interessats de les violacions de seguretat que es produeixin i també donar-li suport, quan calgui, en la realització d'avaluacions d'impacte de privacitat i en la consulta prèvia a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, quan escaigui, a més d'assistir el Client perquè pugui complir amb l'obligació de donar resposta a les sol·licituds d'exercici de drets.
- g. Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades.
- h. Cooperar amb l'Agència Espanyola de Protecció de Dades o una altra autoritat de control, a sol·licitud d'aquesta, en el compliment de les seves atribucions.
- i. Posar a disposició del Client tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions establertes en aquesta Clàusula.

14. DRET A FIGURAR EN GUIES I/O SERVEIS DE CONSULTA TELEFÓNICA

El Client té dret a figurar en les guies o serveis de consulta telefònica sobre números d'abonat d'acord amb les dades que hagi subministrat a simyo sempre que hagi manifestat prèviament el seu desig de ser-hi inclòs i també a sol·licitar gratuïtament tant l'exclusió com la no utilització d'aquestes dades per a finalitats de venda directa, o l'omissió total o parcial de la seva adreça o d'altres dades personals.

Simyo posa a disposició del Client mitjans per restringir les facilitats d'identificació de línia persona d'origen i de línia connectada. Els Clients que no vulguin que les seves dades personals apareguin en les Guies d'Abonat, però que vulguin contractar aquests serveis avançats de telefonia, han de configurar al seu dispositiu la funció de supressió d'identificació de la línia en origen; altrament, el seu número de telèfon es podria visualitzar en altres dispositius. Més informació sobre aquest punt en el Servei d'Atenció al Client.

15. MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS DE SERVEI

Quan una norma ho exigeixi, el Contracte es podrà modificar. En aquest cas, simyo li ha de comunicar prèviament aquesta modificació a través de les dades de contacte facilitades pel Client d'acord amb la clàusula 18.

Així mateix, aquestes CG, incloses les condicions econòmiques, poden ser modificades per simyo en qualsevol moment per motius legals, tècnics, operatius, econòmics, de servei o de mercat o per l'organització o les necessitats del Servei. En aquest sentit, simyo pot incrementar el preu dels seus serveis a conseqüència de les despeses generades per millora de cobertura, manteniment d'infraestructures, obsolescència de la xarxa i els equips, que estiguin directament associades al servei del Client i també per fer front als increments de: preus al consum, serveis i subministraments de proveïdors associats al servei del Client, d'impostos i taxes. Aquestes modificacions seran comunicades als Clients afectats a través de les dades de contacte facilitats pel client conforme a la clàusula 18, podent-se utilitzar com a mitjà de comunicació per a aquest fi la factura, el correu electrònic i/o SMS. Les modificacions dels serveis de comunicacions electròniques seran notificades amb al menys un mes d'antelació a la seva entrada en vigor, d'acord amb el que s'estableix en la normativa vigent. Si el Client no està d'acord amb les modificacions, pot resoldre el Contracte sense cap penalització per aquest motiu, llevat que els canvis proposats siguin en benefici de l'usuari final o que siguin d'una naturalesa estrictament administrativa i que no tinguin efectes negatius sobre els usuaris finals o estiguin imposats normativament. El Client pot exercir el seu dret a resoldre el Contracte en el termini d'un mes a partir de la comunicació del canvi de condicions per part de simyo.

La versió actualitzada de les CG es pot consultar a les oficines comercials i a www.simyo.es. La declaració de qualsevol d'aquestes CG com a nul·la, invàlida o ineficax no afecta la validesa o eficàcia de les altres condicions generals, que continuaran sent vinculants per a les parts.

La manca d'exercici per part de simyo de qualsevol acció, dret o disposició establerts en aquestes CG no constitueix una renúncia a aquests, llevat de reconeixement escrit i exprés per part seva.

Independentment del Servei que hagi contractat, el Client pot canviar d'un Servei o tarifa a un altre de simyo, sempre d'acord amb les condicions establertes en l'oferta comercial i conforme, si escau, a les condicions dels compromisos que estiguin vigents en aquella data i també, si escau, subjecte al pagament de la quota de canvi de tarifa vigent en cada moment. Simyo ha de comunicar al Client el dia a partir del qual té el nou Servei actiu, moment a partir del qual li són aplicables al Client la tarifa i les condicions corresponents a aquest Servei.

En cas de canvi de domicili on el Servei Fibra ja estigui instal·lat, el Client pot optar per: a) contractar un altre Servei Fibra al seu nou domicili (sempre que tècnicament sigui possible). Per fer-ho, ha de sol·licitar la baixa del Servei Fibra al domicili on inicialment el va contractar, o b) resoldre el Contracte i, si escau, abonar el càrrec corresponent per incompliment del compromís. En cas que el Client no hagi expressat la seva voluntat de donar-se de baixa del Servei al domicili original, el Servei Fibra es mantindrà actiu i generarà els càrrecs que corresponguin en funció de l'oferta contractada pel Client.

16. SUSPENSÍO TEMPORAL DEL SERVEI I INTERRUPCIÓ DEFINITIVA.

16.1 Suspensió Temporal. La suspensió per impagament només afecta els Serveis impagats. En el cas d'impagament del Servei Fibra, un cop transcorreguts més de 15 dies des de la presentació al Client de la factura corresponent, simyo pot, previ avís al Client, suspendre temporalment el Servei Fibra impagat. En cas d'impagament dels Serveis Mòbils, simyo pot, prèvia comunicació al Client, suspendre la prestació del Servei si el Client no atén el pagament de les quantitats degudes. En tots dos casos, simyo ha de restablir el Servei durant el dia feiner següent al qual tingui constància que l'import degut ha estat satisfet. En cap cas, la suspensió del Servei telefònic afecta les trucades d'entrada (excepte les de cobrament a destinació o altres trucades amb cost, ni les trucades als serveis d'emergència). La suspensió no eximeix el Client del pagament de les quotes fixes del Servei.

En cas de disconformitat del Client amb la facturació dels serveis de tarifació addicional, simyo pot suspendre la totalitat dels Serveis contractats, llevat que el Client únicament deixi de pagar els serveis de tarifació addicional. En aquest cas, el proveïdor dels serveis de tarifació addicional pot procedir al cobrament per les vies ordinàries de manera separada i independent a la del cobrament de la factura pels Serveis de comunicacions contractats amb simyo.

16.2 Suspensió temporal dels Serveis a petició del Client. El Client té dret a sol·licitar la suspensió temporal dels Serveis per un període que no serà inferior a un mes ni superior a noranta dies per any natural (o un altre període més extens habilitat per simyo), amb sol·licitud prèvia trucant a Atenció al Client. Esdevinguda la suspensió, es deduirà de la quota mensual, com a mínim, la meitat de l'import proporcional corresponent al temps de suspensió i s'estendrà, si escau, la durada dels Serveis pel mateix termini que duri la suspensió.

16.3 Interrupció definitiva. El retard en el pagament del Servei per un període superior a 3 mesos o la suspensió temporal del Contracte per retard en el pagament en 2 ocasions donarà dret a simyo, previ avís al Client, a la interrupció definitiva del Servei i a la corresponent resolució del Contracte. La interrupció només afectarà els Serveis impagats.

En cas que el Client hagi presentat una reclamació davant les instàncies administratives o judicials corresponents, simyo no suspensarà ni interromprà el Servei, mentre que la reclamació s'estigui substanciant, sempre que el Client consignï fefaentment l'import degut i en lliuri el resguard corresponent a simyo.

Així mateix, simyo està facultada, però no obligada, a suspendre definitivament el Servei per manca d'ús durant un període continuat de deu (10) mesos.

17. DURADA I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

Aquest Contracte té una durada màxima de 24 mesos (o un altre termini acordat expressament entre les Parts, que en el cas de clients particulars no pot excedir els 24 mesos). Transcorregut aquest període de durada inicial, i llevat que el Client notifiqui la seva voluntat de no prorrogar-lo, el contracte queda prorrogat automàticament pel mateix període de 24 mesos (o el termini, si escau, acordat entre les Parts). El Client pot resoldre el Contracte en qualsevol moment, totalment o parcialment, mitjançant comunicació a simyo amb una antelació d'un mes, sense cap cost, llevat del de la recepció del servei durant el període de preavis i sense perjudici d'altres compromisos que hagi contret expressament el Client. Si aquesta pròrroga finalitza, el Contracte es prorrogarà per períodes iguals al de la pròrroga o d'acord amb el termini acordat entre les Parts.

Adicionalment, el Contracte s'extingeix per les causes generals d'extinció dels contractes i el Client pot resoldre el Contracte en els casos següents:

- Si per causa imputable a simyo o per raons tècniques o operatives no s'ha proveït el Servei en el termini compromès. En aquest supòsit, no pagarà cap despesa ni import, inclòs el càrrec per incompliment de compromisos.
- Si no s'ha activat el Servei en el termini compromès per causes imputables al Client. En aquest supòsit, simyo pot reclamar al Client els costos d'instal·lació del Servei realitzats i també el càrrec per incompliment de compromisos (aquest últim càrrec no es cobrarà en els casos en què la resolució estigui emparada en un dret de desistiment o sol·licitud de cancel·lació de la portabilitat). Aquests costos s'indicaran en les ofertes comercials dels Serveis.

La sol·licitud de baixa es pot fer a través del número de telèfon d'Atenció al Client —on se li facilitarà un número de referència— o per escrit, enviant una fotocòpia del Document d'Identitat i indicant el número o números de telèfon dels quals sol·licita la baixa, número de referència i la seva signatura, a més del motiu de la baixa. Aquest escrit el pot enviar per correu electrònic a soporte@simyo.es Ref: BAIXES o al domicili de l'entitat a l'adreça següent: ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U., Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Això no obstant, el Contracte de Servei Mòbil Prepagament té una vigència de 4 mesos a comptar a partir del moment en què es faci la primera trucada o connexió o des que es faci l'última recàrrega realitzada pel Client o qualsevol pagament d'una quota fixa. La vigència del Contracte es prorroga automàticament per períodes idèntics de 4 mesos amb cada recàrrega o pagament de quota fixa que el Client faci, sempre d'acord amb allò que estableix la clàusula 2.1.3 d'aquestes CG.

En els casos de venda a distància o fora d'establiment mercantil, el Client pot exercir el seu dret de desistiment, sol·licitant-ho a través de les vies de comunicació establertes en la clàusula 18 d'aquestes CG, en el termini de catorze dies naturals (llevat

que la normativa aplicable disposi un termini diferent) des del lliurament dels béns o des de la formalització del contracte en cas que es tracti de prestació de serveis. Pot trobar un model de sol·licitud de desistiment a www.simyo.es.

Així mateix, en el cas de desistiment i de sol·licitud de cancel·lació de la portabilitat per part del client, en els quals estigui involucrada l'adquisició de Dispositius, a més de realitzar la sol·licitud de desistiment o de cancel·lació corresponent, ha de retornar els dispositius dins del termini de 14 dies, en perfecte estat. En aquests casos, Simyo retornarà al client els pagaments que hagi realitzat podent retenir el reemborsament fins haver rebut els béns en perfecte estat. De no rebre'ls correctament, Orange podrà cobrar al client el preu del dispositiu sense l'aplicació de cap mena de descompte.

D'altra banda, si està d'acord que la prestació dels serveis doni principi durant el període de desistiment, Simyo podrà carregar-li l'import proporcional a la part ja prestada del servei fins al moment en què ens hagi comunicat el seu desistiment.

Per part seva, simyo pot resoldre el Contracte i interrompre el Servei en els supòsits previstos en aquestes CG i, en especial, a causa d'un retard en el pagament, incompliment greu del Client de les obligacions que es deriven d'aquestes CG o per accions que tinguin la finalitat de pertorbar, molestar o perjudicar les xarxes, els Serveis o la imatge de simyo o de tercers.

La resolució del Contracte no exonera el Client de fer front al compliment de totes i cadascuna de les obligacions en què es derivin de l'ús del Servei contractat fins al moment que es produeixi la seva resolució efectiva, inclosa la devolució d'equips, la de pagament del Servei o quotes pendents de Dispositius adquirits en modalitat de venda a terminis, dels costos de provisió o d'activació del Servei i dels càrrecs per incompliment de compromisos. La baixa del Servei sol·licitat pel Client sense que hagi fet una sol·licitud de conservació de la numeració durant el termini màxim d'un mes des que es va donar de baixa té com a efecte la pèrdua de la numeració telefònica associada al Servei.

18. COMUNICACIONS I RECLAMACIONS

Simyo utilitzarà com a dades de contacte del Client per a gestions del Servei, aquelles dades facilitades a aquest efecte pel Client, inclòs el telèfon o el correu electrònic de contacte, i també l'adreça d'instal·lació o de facturació del Servei. Si el Client (i) no facilita aquestes dades de contacte, (ii) les facilitades no fossin vàlides o (iii) simyo no les tingues per qualsevol motiu, el Client autoritza a utilitzar com a dades de contacte el número de telèfon o el correu electrònic objecte del Servei contractat. Així mateix, Simyo podrà utilitzar les diferents aplicacions de missatgeria (com per exemple, Whatsapp) en les quals el client estigui actiu per a poder realitzar-li comunicacions en relació amb els serveis.

Hi ha a disposició del Client un Departament d'Atenció al Client al qual el Client pot adreçar qualsevol petició d'informació, queixa, reclamació o qualsevol incidència relacionada amb la prestació del Servei, bé sigui (a) trucant al 1644 o al +34 644 100 121 des de l'estranger (cost de la trucada en roaming). Per presentar reclamacions, el Client es pot adreçar a simyo a través d'Atenció al Client, trucant als números indicats més amunt, en el termini d'un mes des que tingui coneixement del fet que motivi la seva reclamació. Així mateix, el Client pot contactar amb simyo completant el formulari habilitat a aquest efecte al lloc web simyo.es o escrivint a l'adreça de correu electrònic: soporte@simyo.es o al domicili social d'ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U. amb NIF B-85057974 i domicili social al Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Simyo ha de facilitar al Client un document acreditatiu de la presentació i del contingut de la seva incidència o reclamació i també un número de referència. Un cop formulada la reclamació per part del Client, si no es resol en un termini d'un mes o, si un cop resolta, no ho ha estat satisfactòriament, el Client pot adreçar la seva reclamació als organismes de consum pertinents.

Quan el Client sigui una persona física (inclosos els autònoms o treballadors per compte propi i les microempreses) i així ho cregui convenient, es pot adreçar: (a) a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions Telèfon de consulta: 911 11 44 00; pàgina web: www.usuariostelesco.es, en el termini de tres mesos des de la resposta de simyo o la finalització del termini esmentat sense que simyo li hagi contestat (el termini per resoldre i notificar la resolució és de sis mesos) o (b) si ha contractat els Serveis a través de plataformes en línia, a la Plataforma Europea de Resolució de Conflictes en línia accedint-hi a través de la URL

següent: <https://ec.europa.eu/consumers/odr> o (c) al sistema de resolució extrajudicial de controvèrsies de Confianza Online (www.confianzaonline.es) en cas de controvèrsies en matèria de contractació i publicitat en línia, i a Autocontrol (www.autocontrol.ws/servicios/mediacion) en cas de controvèrsies relacionades amb la protecció de dades de caràcter personal.

19. RÈGIM JURÍDIC APLICABLE

La relació contractual establerta entre simyo i el Client es regeix en tot cas per la legislació espanyola comuna aplicable en el moment de la prestació del Servei corresponent.

© Orange España Virtual, S.L. Sociedad Unipersonal

simyo és una marca registrada del Grup ORANGE, al qual pertany ORANGE ESPAGNE VIRTUAL, S.L.U., amb NIF B-85057974 i domicili social al Parque Empresarial La Finca La Finca - Paseo Club Deportivo, 1 Edificio 8 28223 - (Pozuelo De Alarcón) - Madrid, degudament registrada en el Registre Mercantil de Madrid. Versió de febrer de 2023

ANNEX I INFORMACIÓ RELATIVA A LA VELOCITAT DE NAVEGACIÓ DELS SERVEIS D'ACCÉS A INTERNET A SIMYO

D'acord amb allò que disposa el Reglament de la Unió Europea, de 25 de novembre de 2015, pel qual s'estableixen mesures amb relació a l'accés a una xarxa oberta, en aquest document s'inclou la informació relativa a les velocitats d'accés a Internet de banda ampla, tant per a la xarxa fixa com per a la xarxa mòbil.

1. SERVEI D'ACCÉS A INTERNET FIBRA

Els factors rellevants que poden limitar la velocitat efectiva de navegació a Internet del servei Fibra i sobre els quals l'operador té control són:

- Problemes, deteriorament o qualitat del bucle d'abonat.
- Congestió temporal en la xarxa.
- Operacions de Manteniment de Xarxa.

Els factors limitadors rellevants aliens a l'operador són:

- En el Servei ADSL, la distància del bucle d'abonat a la central, calibre, altres paràmetres tècnics i l'existència d'interferències electromagnètiques externes o entre cables adjacents.
- El trànsit a Internet existent en cada moment, nombre d'usuaris connectats i altres factors tècnics com ara l'eficiència de protocol IP, ocupació de servidors, ports, etc.
- Ús de tecnologia wifi, ja que la cobertura pot variar depenent de la construcció del mateix edifici, edificacions adjacents o interferències entre l'emissor i el receptor del senyal.
- L'ús d'adaptadors PLC Ethernet per connectar els dispositius del Client i el router mitjançant la xarxa elèctrica. La cobertura depèn del model de PLC, la distància en la xarxa entre adaptadors, el soroll elèctric o interferències introduïdes per altres aparells connectats a la xarxa elèctrica, el nombre d'equips o aparells connectats simultàniament a la base de l'endoll on es connecta l'adaptador, etc.
- Elements hardware i software utilitzats pel Client en la seva connexió a Internet i també el cablejat al domicili del Client:
- Programes de peer to peer executant-se al dispositiu del Client, l'ús que estigui fent en aquest moment del dispositiu o d'actualitzacions en execució i també l'existència de virus o de software maliciós en aquest dispositiu.

S'inclouen les velocitats de referència per a accés a Internet en funció de les diferents tarifes o productes que inclouen el servei d'accés a Internet Fibra i que són comercialitzades per simyo en la data d'edició d'aquest document.

Fibra	Velocitats		Velocitats					
	Baixada	Pujada	Baixada			Pujada		
			Mínima	Mitjana	Màxima	Mínima	Mitjana	Màxima
FIBRA 1Gb/1Gb	1000	1000	749,908	928,496	1000	673,175	933,947	1000
FIBRA 600Mb/600Mb	600	600	449,267	592,132	600	448,784	598,378	600
FIBRA 300Mb/300Mb	300	300	224,962	299,949	300	219,935	293,246	300
FIBRA 100Mb/100Mb	100	100	74,955	99,94	100	74,583	99,444	100

Les velocitats incloses en el quadre anterior per a FIBRA 300/300 y FIBRA 1Gb/1Gb han estat calculades a partir de les dades de velocitats mesures per als serveis rellevants, d'acord amb els criteris establerts per la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions, en compliment de l'Ordre IET1090/2014.

- El factor per calcular la «velocitat màxima» es determina pel nivell de compliment de la velocitat de sincronització del percentil 95 de les connexions més ràpides del sistema de sondes per al servei rellevant.
- El factor per calcular la «velocitat normalment disponible» es determina pel nivell de compliment de la velocitat de sincronització, que es correspon amb la mitjana de les connexions del sistema de sondes per al servei rellevant.
- El factor per calcular la «velocitat mínima» es determina en funció de les característiques de cada perfil i tecnologia.
- Les velocitats dels serveis rellevants es mesuren per un sistema de sondes, el número i la ubicació del qual depèn dels clients reals de cada servei.

Per a la resta de les velocitats incloses, s'han fet càlculs teòrics extrapolats a partir de les mesures anteriors. La velocitat percebuda pel Client final està condicionada pels factors limitants indicats en els paràgrafs anteriors.

2. SERVEI D'ACCÉS A INTERNET MÒBIL

S'inclou una taula de velocitats per a les diverses Tarifes o productes que inclouen en el Servei d'Accés a Internet Mòbil i que són comercialitzades per Simyo en la data d'edició d'aquest document.

	Velocitat de pujada (Mbps)	Velocitat de baixada (Mbps)
5 G	200	1.000
4 G+	150	350
4 G	75	150
3 G+	5,7	42

La velocitat de la navegació indicada constitueix la velocitat anunciada, que coincideix amb la velocitat màxima del Servei en condicions ideals de propagació, per bé que aquesta està subjecta als factors rellevants següents que poden afectar la velocitat de navegació:

- Cobertura i capacitat de xarxa disponible a la zona on es troba l'usuari i en el moment d'ús.
- Tecnologia suportada pel dispositiu d'accés a la xarxa mòbil (2G/3G/4G/5G)
- Model de dispositiu d'accés del Client, processador, capacitats de wifi, actualitzacions del programari, virus.
- Congestió temporal en la xarxa.
- Operacions de Manteniment de Xarxa.

v. Febrer de 2023