CONDICIONES LEGALES DEL SERVICIO eSIM de ONO

Las presentes Condiciones Legales junto con las condiciones particulares del plan de datos que se adquiere (en adelante, el "Bono"), constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), y son las únicas aplicables a la prestación del servicio objeto de las presentes Condiciones de Vodafone España, S.A.U utilizando la marca registrada ONO (en adelante, "ONO"), con domicilio en Avenida de América, 115, 28042 Madrid (en adelante, "Vodafone") a las personas adquirentes del mismo mayores de edad (en adelante, el "Cliente").

1.Objeto. ONO proporciona al Cliente una tarjeta eSIM que se puede descargar y activar en el teléfono del Cliente y que es compatible con la existencia de una tarjeta SIM física del Cliente u otra eSIM sobre la que se prestan servicios de telefonía móvil.

El Bono contratado por el Cliente proporciona durante la vigencia del Contrato acceso a datos ilimitados en la red móvil de Vodafone en España (el "Servicio"), no pudiendo conectarse a redes de otros países distintos de los países en su caso indicados en el Bono adquirido por el Cliente, sin que a través de la misma se presten o se pueda técnicamente realizar servicios de telefonía móvil para el tráfico de voz o mensajería.

2. Precio y Pago. El precio del Servicio varía en función del Bono adquirido. Los detalles del precio y las condiciones del mismo se detallan oportunamente en las condiciones del Bono. Los métodos de pago admitidos para el Servicio son Tarjeta de crédito / débito, Bizum, ApplePay y GooglePay.

3. Cobertura y Calidad. En caso de interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet móvil, ONO indemnizará al Cliente con la devolución del importe del bono prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. ONO abonará la indemnización citada cuando la interrupción del Servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis (6) horas en horario de ocho (8:00) a veintidós (22:00) horas.

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

4. Inicio del Servicio y Desconexión del Servicio. El Cliente debe de registrarse para adquirir la eSIM a través de la web www.ono.com.
En el momento del registro se solicitará del Cliente los datos de Nombre y Apellidos, Nacionalidad, documento identificativo (DNI o pasaporte) y correo electrónico. Vodafone iniciará la prestación del Servicio desde el momento de la activación de la eSIM. Los datos proporcionados por el Cliente en la adquisición de la eSIM y contratación del Servicio deben ser veraces y exactos, pudiendo Vodafone proceder a la posterior comprobación de su veracidad o exactitud de forma que la ausencia o incorrección de estos facultarán a Vodafone a la desactivación del Servicio y, en su caso, proceder a la resolución del Contrato.

Asimismo, con la finalidad de prevenir el fraude en solicitudes de contratación, ONO podrá incorporar los datos recabados del Cliente al Sistema Hunter, cuyo responsable es la Asociación Española de Empresas contra el Fraude (AEECF), que serán comparados con otros datos que figuren en el mismo exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del Servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, la solicitud podrá ser objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para los fines antes mencionados por las entidades adheridas al Sistema Hunter, que podrán pertenecer a los siguientes sectores: bancario y financiero, comunicaciones electrónicas, "renting", aseguradoras de crédito y caución, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado. La lista de entidades adheridas está accesible en: www.asociacioncontraelfraude.org. El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante el responsable del fichero, dirigiéndose por escrito y con copia de su DNI a: Apartado de Correos 2054, 28002 Madrid.

La duración del Contrato será la establecido en el Bono adquirido. Al finalizar el plazo del Bono el Contrato finalizará automáticamente. Si la eSIM no se activa en el plazo de 30 días posteriores a la compra, caducará y no se podrá utilizarse.

No obstante, ONO podrá finalizar anticipadamente el Contrato por (a) la extinción de la habilitación de Vodafone para proveer el Servicio, (b) el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones (c) en los casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude (d) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas de uso correcto comúnmente aceptadas.

5. Atención al Cliente y Reclamaciones. El Cliente cuenta con un servicio de atención e información a través de la Web, en el servicio telefónico gratuito de Atención al Cliente 22123, en los puntos de venta de Vodafone y a través de correo electrónico support@ono.com. En todo caso, en la Web y en el Servicio de Atención al Cliente 22123, el Cliente podrá consultar gratuitamente las zonas de cobertura de los Servicios, así como las tarifas vigentes.

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

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

Vodafone se encuentra adherido a Confianza Online, así como al Protocolo de Mediación de Autocontrol organismo ante el que el Cliente podrá formular cualquier reclamación relacionada

con Vodafone en materia de contratación on-line o publicidad con el fin de llegar a la resolución amistosa de la misma.

6. 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. ONO le informa de que su Web constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones.

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

8. Velocidad de los Servicios de Comunicaciones. En las condiciones del Bono se detalla toda la información relativa a la velocidad de acceso a Internet y en concreto de la velocidad máxima y anunciada, de subida y de bajada en su red móvil. En el caso de Internet Móvil la velocidad siempre dependerá de distintos factores que concurran en cada momento de conexión y navegación tales como el tipo de dispositivo utilizado por el Cliente, del tipo de red disponible, de la capacidad de la red, del número de usuarios conectados simultáneamente, del tipo de navegación, etc….comprometiéndose en todo caso ONO a ofrecer al Cliente, en cada momento, la máxima velocidad disponible -dentro de la contratada por el Cliente en cada momento en función de las circunstancias antes descritas.

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

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

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

Por otro lado, se podrán tratar los datos personales del Cliente para el cumplimiento de las obligaciones legales a las que pueda estar sujeto ONO.

Asimismo, Vodafone, como responsable del tratamiento dispone de interés legítimo como base legitimadora del tratamiento siempre que dicho interés en tratar los datos del Cliente se encuentre dentro de las expectativas razonables basadas en la relación entre el Cliente y Vodafone. Por este motivo, Vodafone podrá enviar al Cliente comunicaciones comerciales personalizadas, basadas en su perfil de Cliente generado de forma básica analizando aspectos relativos a sus intereses o preferencias como Cliente, a través de cualquier medio, incluso a través de llamada telefónica, siempre que sean relativas a servicios y productos de Vodafone, sobre los cuales el Cliente tenga una expectativa razonable de recibirlas como Cliente de Vodafone. En todo caso, el Cliente podrá oponerse a recibir estas comunicaciones comerciales.

Las comunicaciones comerciales referidas en los apartados anteriores podrán llevarse a cabo por todos los medios de comunicación (teléfono, email, SMS, MMS y/o cualquier otra aplicación de mensajería existente), durante la vigencia del Contrato y tras su finalización.

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

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

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

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

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

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

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

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

En este sentido, quedan prohibidas cualesquiera prácticas irregulares que supongan un uso (i) no personal y/o con fines de consumo particular, (ii) que atente contra los derechos de terceros y/o de Vodafone (iii) con fines fraudulentos o (iv) que suponga un abuso o un uso no razonable que ponga o pueda poner en peligro la calidad de la red de Vodafone, tales como el uso intensivo y continuado que pueda provocar o provoque congestión en la red de Vodafone. Vodafone tiene disponible en su Web un listado enunciativo, pero no limitativo, de supuestos concretos que se consideran ilícitos a los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Legales.

11. Cesión del Contrato. Ninguna de las partes podrá ceder el presente Contrato, total o parcialmente, a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte. A estos efectos, no tendrán la consideración de terceros las sociedades pertenecientes al Grupo Vodafone (www.vodafone.es). La cesión, en todo caso, se hará con respeto a la normativa de Protección de Datos.

12. Modificación del Contrato. El Contrato se modificará en el caso de que así lo exija la normativa aplicable a los Servicios. ONO comunicará al Cliente la modificación con base en este motivo antes de que la misma sea efectiva. Asimismo, ONO podrá modificar el Contrato en aquellos supuestos en los que se produzca/n cambio/s en las condiciones técnicas, comerciales, económicas y/u operativas de los Servicios y/o del mercado en el que opera ONO, previa comunicación al Cliente mediante comunicación individualizada en la que se haga constar el motivo de la modificación y con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor

de la modificación. No obstante, si el Cliente no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida, podrá resolver unilateralmente el Contrato sin que dicha resolución lleve aparejada penalización alguna con causa en la misma.

13. Derecho legal de desistimiento

El Cliente tiene el derecho legal a desistir del presente Contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación alguna. El periodo de desistimiento vencerá a los 14 días desde la adquisición de la eSIM.

Para ejercer su derecho de desistimiento, el Cliente debe notificar su decisión a ONO de manera inequívoca y como se recoge en el siguiente apartado (Url).