

El presente documento recoge los términos y condiciones aplicables en el caso de que el Cliente haya contratado los servicios de VODAFONE ONO por teléfono o a través de nuestra página web, a los efectos de facilitarle las condiciones generales de dicha contratación. Los servicios contratados son aquellos que el Cliente ha solicitado por teléfono o a través de nuestra página web, y que se detallan al Cliente en la carta de confirmación de la contratación efectuada así como en las facturas que recibirá en su domicilio. De los términos y condiciones siguientes solo se aplicarán los que correspondan a los servicios efectivamente contratados por el Cliente.

**Derecho de desistimiento:** en caso de contratación telefónica o electrónica, el Cliente tiene derecho a desistir del contrato durante un plazo de catorce días naturales contados a partir de la fecha de celebración del contrato. De conformidad con la legislación vigente, el Cliente no podrá ejercer el derecho de desistimiento si, antes del transcurso de dichos catorce días naturales, se ha realizado la instalación de los servicios y, por lo tanto, el contrato ha sido completamente ejecutado con su consentimiento expreso. Si, por el contrario, no se ha realizado dicha instalación y, por lo tanto, no se ha ejecutado el contrato, el Cliente podrá hacer efectivo el derecho de desistimiento remitiendo a nuestro Servicio de Atención al Cliente, por cualquiera de los medios establecidos en las presentes condiciones generales, el Documento de Desistimiento, al cual se hace referencia en la carta de confirmación documental de la contratación efectuada y que el Cliente puede consultar también en nuestra Área de Cliente en [www.ono.es](http://www.ono.es). En el caso de equipos autoinstalables, el Cliente deberá enviar a Vodafone Ono el equipo que le hayamos entregado en perfecto estado.

Fibra Ono es la marca comercial de VODAFONE ONO, S.A.U. Avenida de América 115 - 28042 Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 22.913, Folio 120, Hoja M-410.376 y C.I.F. A-62186556, y de TENARIA, S.A., con domicilio social en la Ctra. Zaragoza Km. 3, 31191-Cordovilla (Navarra), inscrita en el Registro Mercantil de Navarra, al Tomo 793, Folio 114, Hoja NA-16.261 y C.I.F. A-31696578. Para contactar con Vodafone Ono: tel.: 22123 si llama desde un número de Vodafone Ono o 607123000, si llama desde otro operador, fax.: 96 320 15 15, <http://www.ono.es/clientes/>, o por correo a Vodafone Ono Servicio al Cliente, Apdo. Correos 317, 46080 Valencia. Asimismo, el Cliente podrá dirigirse a la oficina comercial de Vodafone Ono más cercana a su domicilio. En función de la demarcación donde usted resida, los servicios le serán prestados por TENARIA, S.A. (Navarra y La Rioja) o por VODAFONE ONO, S.A.U. (resto España).

## CONDICIONES GENERALES

### 1. OBJETO

VODAFONE ONO, S.A.U. o TENARIA, S.A. (en este contrato, “nosotros” o “Vodafone Ono”) se compromete a prestar al Cliente por medio de estas Condiciones Generales, los servicios por él contratados y que se describen en los siguientes apartados a través de tecnología de fibra óptica, bien en la modalidad FTTH (Fibra Óptica hasta el hogar del cliente) o en la modalidad HFC o FTTN (fibra óptica hasta el nodo). Vodafone Ono ofrece al Cliente la posibilidad de contratar los servicios de forma combinada, beneficiándose de las ventajas que ello conlleva. Para ello, el Cliente puede consultar la página web de Vodafone Ono ([www.ono.es](http://www.ono.es)) o solicitar al Servicio de Atención al Cliente de Vodafone Ono (en adelante, Servicio de Atención al Cliente) si desea más información sobre dichos combinados (en adelante, Combinados o Combinados Vodafone Ono).

#### 1.1 Descripción de los Servicios

**Servicio telefónico:** El servicio telefónico fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir en su dispositivo fijo las llamadas destinadas a la numeración geográfica asociada a su línea. Además, cualquier que sea la tecnología utilizada, el Cliente podrá realizar llamadas. Las facilidades básicas y servicios adicionales de este servicio se detallan en la web de Vodafone Ono [www.ono.es](http://www.ono.es) y en el tarifario que consta en dicha web, así como a través del Servicio de Atención al Cliente. El Cliente tiene derecho a solicitar la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluyen al menos las llamadas de tarificación adicional y las llamadas internacionales. Para ello, deberá solicitar al Servicio de Atención al Cliente la activación del servicio de control de llamadas salientes siguiendo las instrucciones que le indicará el citado Servicio. En cualquier caso, si por causas no imputables al Cliente, no procediésemos a la desconexión de los citados servicios en un plazo de diez días desde su solicitud, asumiremos los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

**Servicio de comunicaciones móviles:** Este Servicio comprende la prestación del servicio telefónico móvil y los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que el Cliente solicite. Para poder prestarle este servicio, Vodafone Ono entregará al Cliente una tarjeta SIM asociada al número asignado que podrá ser utilizada en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el servicio activando por sí mismo el servicio de Roaming. Asimismo el Cliente queda informado de que puede contratar el servicio de roaming con un proveedor alternativo de roaming.

En el caso de que el Cliente resida en una zona de cobertura Vodafone Ono, para la contratación del servicio de comunicaciones móviles será condición imprescindible que el Cliente tenga contratado asimismo con nosotros un servicio prestado a través de una red fija de telecomunicaciones, en la modalidad señalada por Vodafone Ono. En caso de que el cliente se dé de baja de la totalidad de los servicios fijos, podrá mantener el servicio de comunicaciones móviles.

El Cliente podrá mantener su línea de telefonía fija o móvil anterior si la tuviera. La baja del Cliente del Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador. Para el caso de que el Cliente no disponga de numeración, Vodafone Ono le asignará una. Si el Cliente desea mantener una numeración, deberá solicitarnos la portabilidad mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que Vodafone Ono le tramite la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

**Servicio de Televisión:** Este servicio comprende la oferta audiovisual que se indica en el anverso, en nuestra página web, en caso de contratación electrónica, o que se le ha comunicado por teléfono, en el supuesto de contratación telefónica, de conformidad con la cual el Cliente tendrá derecho a recibir un conjunto de canales de televisión y videos bajo demanda según nuestra programación vigente en cada momento. En caso de contratación del servicio de televisión inteligente el Cliente también podrá (i) grabar contenidos de los canales de televisión contratados, (ii) visualizar los canales de televisión contratados en tecnología 3D y HD siempre que su aparato de televisión lo permita y (iii) recibir sugerencias y recomendaciones de programación respecto de los canales de televisión contratados personalizadas en función de sus preferencias. Además de lo anterior, el Cliente podrá contratar cualesquiera canales de televisión a la carta disponibles y sujetos a sus propios términos y condiciones de la oferta comercial. Los canales de televisión que se incluyen en la oferta comercial del servicio son los legalmente obligatorios y los establecidos libremente por los operadores de televisión (Operadores de Televisión) que realicen las emisiones correspondientes. Los Operadores de Televisión son los responsables de asegurar que los servicios audiovisuales cumplan con lo establecido en la legislación vigente. Vodafone Ono no será responsable ni de los contenidos ni de los cambios de programación de los canales de televisión incluidos en el servicio. Tampoco será responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por productos o servicios prestados u ofertados por otras personas o entidades, o por los contenidos, informaciones, comunicaciones, opiniones o manifestaciones de cualquier tipo originados o vertidos por terceros y que resulten accesibles a través del Servicio. Los canales de televisión que se ponen a disposición del Cliente son los que aparecen en la guía electrónica del servicio a la

cual se accede directamente en la televisión, pudiéndose alterar el orden y número de los mismos, incorporando nuevos o dando de baja otros. Estos cambios se publicarán en la guía electrónica de este servicio o en cualquier soporte de comunicación de Vodafone Ono establecido para ello. En caso de desacuerdo por parte del Cliente podrá darse de baja de este servicio, conforme a lo indicado en la cláusula “Duración y extinción del contrato” .

En la programación se incluyen algunos contenidos destinados para adultos. El Cliente puede restringir el acceso a determinados canales para controlar más fácilmente que ningún menor acceda a dichos contenidos, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente evitar el acceso de menores a los contenidos para adultos. En el Área de Cliente de la página web de Vodafone Ono tiene información detallada de como activar esta facilidad ([www.ono.es/cliente/dudas/televisión](http://www.ono.es/cliente/dudas/televisión)).

El ejercicio de cualesquiera derechos de explotación de los contenidos a los que tenga acceso a través del servicio, y, en particular, la comunicación pública de éstos, estará sujeta a la obtención por parte del Cliente de las autorizaciones necesarias y al pago de las remuneraciones que procedan a los titulares de los derechos o, en su caso, a las entidades de gestión de derechos de propiedad intelectual que gestionen los mismos, así como al cumplimiento del resto de requisitos previstos por la normativa vigente. Las presentes Condiciones Generales no habilitan al Cliente para realizar ninguno de tales actos en la medida que contravengan lo dispuesto en la ley.

En el caso de que el Cliente haya contratado el canal “CANAL+ Liga” se compromete a realizar un uso en un ámbito privado y sin posibilidad de realizar ningún acto de comunicación pública, sin que se encuentre autorizado ni habilitado, en virtud de este contrato, para su uso en un establecimiento público (establecimiento o local no residencial en el que se sirven bebidas y/o comidas para ser consumidas en el mismo local, como bares, restaurantes, cafeterías, pubs, etc.).

**Servicio TV Online:** Este servicio comprende la puesta a disposición del Cliente, desde cualquiera de los dispositivos autorizados conectados a Internet, desde cualquier ubicación física siempre que exista cobertura, de un amplio catálogo de películas, series, publicidad y otros contenidos digitales. Vodafone Ono no se responsabiliza ni de los contenidos ni de los cambios de programación de los canales de televisión incluidos en la oferta. Asimismo, los canales de televisión que se ponen a disposición del Cliente son los que aparecen en la guía electrónica accesible directamente en el dispositivo conectado a Internet, o cualquier otro soporte de comunicación de Vodafone Ono establecido para ello. Vodafone Ono podrá alterar el orden y número de los canales incluidos en servicio el servicio, incorporando nuevos o dando de baja otros. El Cliente podrá tener conocimiento de estos cambios consultando la guía electrónica de este servicio accesible directamente en un dispositivo móvil o en cualquier soporte de comunicación de Vodafone Ono establecido para ello. En caso de desacuerdo por parte del Cliente, este podrá darse de baja del servicio de TV Online, conforme a lo indicado en la cláusula “Duración y extinción del contrato”.

Debido a las características técnicas de este servicio, vinculado a un servicio de acceso a Internet independiente del servicio de TV Online, Vodafone Ono no garantiza la calidad del mismo ya que dependerá de la velocidad de acceso disponible en cada momento, según la cobertura e intensidad de la señal en la ubicación física en la que se encuentre el Cliente. Vodafone Ono no puede garantizar la ausencia de virus en los distintos contenidos que contrate el Cliente, y por tanto, no será responsable por los posibles daños o perjuicios ocasionados por la presencia de los mismos o cualquier elemento similar o de las mismas características que se encuentre en los contenidos relacionados con el servicio y sus prestaciones.

Para la prestación del servicio de TV Online será condición imprescindible que el Cliente tenga contratado algún otro servicio de Vodafone Ono. En caso de que el Cliente se dé de baja de la totalidad de los servicios de Vodafone Ono, se le dará de baja automáticamente de este servicio.

Si el Cliente es cliente del servicio de televisión de Vodafone Ono tendrá acceso a este servicio de forma gratuita, para la activación del mismo sólo tiene que introducir un correo electrónico y una contraseña en la página de activación del servicio del Área de Clientes ([www.ono.es/televisión/televisiónonline](http://www.ono.es/televisión/televisiónonline)). Vodafone Ono enviará al Cliente un correo electrónico confirmando la activación. Si el Cliente se da de baja del servicio de televisión de Vodafone Ono, se le facturará el servicio TV Online conforme a las tarifas vigentes, salvo que el Cliente nos comunique su voluntad de darse de baja en el mismo. Si, por el contrario, no es cliente del servicio de televisión, el Cliente podrá contratar el mismo conforme a las tarifas vigentes.

Puesto que este servicio es on line, todas las gestiones relativas al mismo deberán realizarse a través de nuestra Área de Cliente en [www.ono.es](http://www.ono.es).

**Internet de Banda Ancha:** Este servicio comprende la prestación de los servicios básicos siguientes: (i) acceso a Internet de Banda Ancha con horario de navegación 24 horas, a la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado de entre las que se describen en las tarifas que constan en nuestra página web [www.ono.es](http://www.ono.es) o que el Cliente puede solicitar llamando al Servicio de Atención al Cliente; debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, Vodafone Ono no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) asistencia técnica telefónica, 24 horas al día los 365 días del año del citado servicio de acceso a Internet (quedando en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso, salvo que el Cliente haya contratado esta opción). Asimismo, se le facilitará al Cliente los servicios de valor añadido que se detallan en el tarifario que consta en la página web [www.ono.es](http://www.ono.es) o que el Cliente puede solicitar llamando al Servicio de Atención al Cliente.

**Servicio Internet Móvil:** Este servicio comprende la prestación del servicio de acceso a Internet de Banda Ancha desde el ordenador del Cliente en cualquier ubicación física, siempre que exista cobertura. Debido a las características técnicas del servicio Vodafone Ono no puede garantizar en todo momento una determinada velocidad de acceso, que dependerá de la cobertura e intensidad de la señal en la ubicación física en la que el Cliente se encuentre. Para poder prestar este servicio, Vodafone Ono pondrá a disposición del Cliente una tarjeta SIM y la opción de adquirir un dispositivo de Internet Móvil (el dispositivo). Vodafone Ono no se responsabiliza del uso que el Cliente pueda hacer de la tarjeta SIM si el dispositivo no ha lo ha adquirido a través de Vodafone Ono.

Para la contratación del servicio de Internet Móvil será condición imprescindible que el Cliente tenga contratado algún otro servicio de Vodafone Ono. En caso de que el Cliente se dé de baja de la totalidad de los servicios fijos, podrá mantener el servicio de Internet de Internet Móvil.

## 1.2 Condiciones aplicables a los Servicios

### 1.2.1 Requisitos técnicos

Para poder prestar los anteriores Servicios deben cumplirse los requisitos técnicos que Vodafone Ono comunique al Cliente y que se refieren, entre otros, a la compatibilidad, los sistemas operativos, la capacidad de memoria, los navegadores instalados, la resolución de pantalla, la necesidad de disponer de una copia del sistema operativo, etc..., los cuales deberán ser verificados por el Cliente previa la contratación. En cualquier caso, Vodafone Ono comunicará al Cliente las limitaciones existentes así como los requisitos específicos para la prestación de cada uno de los servicios contratados.

En concreto, el servicio TV Online será accesible mediante dispositivos compatibles, conectados a Internet, tales como ordenadores personales, Tablet, Smartphone, consolas, etc... El Cliente puede consultar dichos dispositivos, así como los requisitos técnicos necesarios en el Área de Cliente de Vodafone Ono ([www.ono.es/clientes/dudas/televisión](http://www.ono.es/clientes/dudas/televisión)).

En caso de detectarse, con carácter previo a la instalación de los equipos o la activación del servicio incompatibilidades o incumplimientos de los requisitos técnicos referidos anteriormente, Vodafone Ono podrá rechazar la solicitud y denegar la prestación del servicio, en tanto no se resuelvan dichas incompatibilidades o incumplimientos. Asimismo, en caso de que dicho rechazo sea por causas imputables al Cliente, deberá abonar a Vodafone Ono los gastos en los que hayamos incurrido. Vodafone Ono dispone de herramientas que, de forma periódica y mediante continuos controles, miden y gestionan el tráfico asegurando que no haya saturación ni sobredimensionamiento de la red. Asimismo, dispone de procedimientos operativos de aseguramiento del servicio cuando se producen cortes o incidencias así como procedimientos preventivos que gestionan, en tiempo real, la capacidad disponible en cada momento, todo ello con la finalidad de asegurar la calidad de los servicios ofrecidos.

En el caso de que los equipos a través de los cuales prestamos al Cliente los servicios necesiten para su correcto funcionamiento un suministro de energía eléctrica continuo, el Cliente se encargará de que se le proporcione dicho suministro.

### 1.2.2 Condiciones de acceso y utilización de los Servicios

Se prohíbe el uso de los servicios de forma contraria a la buena fe y en particular, a modo enunciativo no limitativo: (i) la utilización que resulte contraria a las leyes españolas, que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios contratados que son únicamente para el uso personal y particular del Cliente, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de Vodafone Ono, y comprometiéndose a controlar el acceso los mismos, (ii) la publicación o transmisión de cualquier contenido que a juicio de Vodafone Ono resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, xenófobo o difamatorio, (iii) los craks, números de series de programas o cualquier otro contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual o de terceros, (iv) la recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y (v) la utilización de los Servicios con fines de envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas, así como el envío de grandes mensajes con el fin de bloquear servidores ajenos. En particular, el Cliente no deberá utilizar el servicio de Internet para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso. En caso de que el Cliente sea el afectado por estas actividades, puede comunicarlo a través de la dirección [abuse@ono.com](mailto:abuse@ono.com). Vodafone Ono no se compromete a llevar a cabo control alguno del correo electrónico, tanto entrante como saliente, del Cliente

Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones, los servicios contratados no incluyen la posibilidad de su reventa o utilización para un terminal público, ni su utilización por cuenta o en beneficio de terceros ya sea mediante cualquier tipo de contraprestación económica o gratuidad; en caso de contratación por una comunidad de propietarios no se permite su utilización particular por parte de sus miembros. Asimismo el Cliente no podrá utilizar los servicios contratados para prestar servicios de telemarketing (teleconcertación, prospección telefónica y televenta), cibercafés, reventa a terceros o utilización para un terminal público ni su utilización por cuenta o en beneficio de terceros, envío de masivo de faxes u otros similares, así como tampoco realizar conexiones a través de routers o cualesquier otro soporte físico complementario que mediante software o hardware permita redireccionamiento o levantamiento de la línea de conexión.

En caso de que el Cliente incumpla la limitación de uso prevista en el párrafo anterior Vodafone Ono, previa notificación, podrá bloquear el servicio o el acceso a y/o desde determinados puertos de Internet. En este caso, el Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente y solicitar el desbloqueo, previa comprobación por nuestra parte de los motivos alegados por el Cliente, reservándose Vodafone Ono la facultad de activarle los servicios bloqueados.

### 1.3 Condiciones de control del consumo de datos a través de tecnología móvil.

La oferta de datos a través de tecnología móvil, tanto para el producto de telefonía móvil como de Internet Móvil, incluye un volumen determinado de datos en función de la tarifa contratada para navegar a máxima velocidad. Una vez consumidos el volumen de datos contratados, el Cliente podrá seguir navegando sin restricción de velocidad conforme a las tarifas vigentes, salvo que en cualquier momento haya optado por reducir la velocidad de navegación o haya contratado bonos adicionales de datos conforme a las mencionadas tarifas.

Por lo que respecta a la itinerancia de datos, Vodafone Ono formalizará acuerdos con los proveedores pertinentes para garantizar la continuidad del servicio.

## 2. TARIFAS Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Los Servicios se prestarán conforme a las tarifas establecidas por Vodafone Ono y aceptadas por el Cliente. Dichas tarifas están accesibles a través de la página web [www.ono.es](http://www.ono.es) o llamando al Servicio de Atención al Cliente. De conformidad con la legislación vigente Vodafone Ono podrá modificar las condiciones contractuales aplicables al contrato en el supuesto de que se produzcan cambios normativos o tecnológicos o cambios en los servicios contratados y/o en las tarifas aplicables a los mismos. Para ello, Vodafone Ono comunicará al Cliente mediante cualquier medio válido en derecho, con una antelación mínima de un mes, cualquier modificación en las tarifas, servicios u otros aspectos del mismo. Asimismo a través de la página web [www.ono.es](http://www.ono.es) o en las oficinas comerciales de Vodafone Ono, el Cliente tendrá siempre la información actualizada sobre las tarifas, servicios y condiciones generales aplicables a los servicios contratados. Si el Cliente no está de acuerdo con las modificaciones propuestas, podrá dar por terminado este contrato, sin penalización alguna, mediante comunicación previa, con una antelación mínima de dos días, tal y como aparece en el apartado "Duración y extinción del contrato". Si, por el contrario, el Cliente no manifiesta su voluntad de terminar el contrato, se entenderá que opta por mantener su vigencia con las modificaciones comunicadas (en particular, con las nuevas tarifas). Vodafone Ono comunicará la modificación de tarifas a los organismos competentes con, al menos, diez (10) días de antelación.

## 3. EQUIPOS

En función de los servicios contratados, el título de adquisición de los equipos, puede ser venta o alquiler, lo que le se comunicará previamente al Cliente para su aceptación. El Cliente será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de Vodafone Ono.

Por lo que respecta a los equipos a través de los cuales se prestar el servicio de Internet, salvo oposición por parte del Cliente, Vodafone Ono queda autorizada para crear un segundo canal totalmente independiente, sin coste, ni molestia para el Cliente ni para la calidad del servicio. Este segundo canal adicional le permitirá disfrutar, tanto a Cliente como a otros, del servicio Vodafone WiFi de Alta Velocidad desde cualquier ubicación de la ciudad del Cliente.

### 3.1 Venta de equipos

#### 3.1.1. Router IP, router IP WiFi (o wireless), accesorios WiFi, mando a distancia o Pareja de Adaptadores PLC

El Cliente podrá adquirir en régimen de venta cualquiera de los equipos antes citados que sean comercializados por Vodafone Ono, en las condiciones establecidas en el presente contrato. El técnico de Vodafone Ono instalará y configurará al Cliente los equipos correspondientes el servicio contratado. La cobertura de los dispositivos inalámbricos instalados en estos equipos vendrá limitada por la estructura interna del domicilio del Cliente, sin que Vodafone Ono sea responsable de que el Cliente no pueda acceder al servicio desde cualquier punto dentro de su domicilio, ni de las consecuencias que para el Cliente puedan derivarse del uso del equipo suministrado bajo estas circunstancias. Vodafone Ono no es responsable de los accesos no consentidos a su red inalámbrica por parte de terceros.

Los equipos adquiridos y asociados al contrato tienen un periodo de **GARANTÍA BÁSICA** de dos años contados desde su compra, entrega o fecha de su instalación. Vodafone Ono le ofrece un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio Técnico oficial reconocido por el fabricante. Con independencia de lo anterior, para el **router IP y router WiFi (o wireless)**, el Cliente podrá contratar una **GARANTÍA ADICIONAL** (también denominada garantía comercial o mantenimiento especial), que supondrá el pago de la cuota mensual que aparece en el anverso y/o en la hoja de tarifas. Esta garantía consiste en un compromiso por parte de Vodafone Ono de llevar a cabo las acciones previstas en la legislación vigente para la garantía básica en un plazo máximo de 48 horas y, además, en realizar dichas acciones "in situ" en el domicilio del Cliente. La garantía adicional no afecta a los derechos que el Cliente tiene en virtud de la garantía básica anteriormente citada y que se derivan de la normativa aplicable.

Si el Cliente tiene cualquier tipo de problema con su equipo, y éste se encuentra en periodo de garantía, debe ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente. Vodafone Ono no responderá de ningún tipo de incidencia una vez transcurrido el plazo de garantía. Dichas incidencias no justifican el impago de las facturas correspondientes. En ningún caso la garantía básica cubre los fallos atribuibles al Cliente por la manipulación o configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo o por cualquier otra negligencia que le fuere a él imputable.

### 3.1.2. Dispositivo Internet Móvil.

Para el servicio de Internet Móvil el Cliente podrá adquirir un dispositivo Internet Móvil por el precio correspondiente según los modelos que Vodafone Ono pone a disposición del Cliente.

### 3.1.3. Dispositivos de telefonía fija o comunicaciones móviles.

El Cliente puede optar por la compra de los dispositivos de telefonía fija o móvil por el precio correspondiente según los modelos que Vodafone Ono le ofrece. Los dispositivos disfrutarán de la garantía que conceda el fabricante. En todo caso la sustitución o reparación del dispositivo durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía. La garantía no cubre los fallos atribuibles al Cliente por la manipulación o configuración incorrecta del dispositivo o por cualquier otra negligencia que le fuera imputable. En caso de compraventa a plazos de un dispositivo telefónico móvil o Smartphone, el Cliente suscribirá el correspondiente contrato facilitado por Vodafone Ono. Para los servicios de comunicaciones móviles el Cliente puede utilizar un dispositivo libre. Informamos al Cliente que ciertos modelos de dispositivos pueden resultar incompatibles con la aplicación de roaming necesaria para realizar llamadas desde el extranjero.

Todos los equipos anteriormente descritos (dispositivos de telefonía fija o comunicaciones móviles y dispositivo Internet) tienen un periodo de garantía de dos años en los términos previstos para la garantía básica descrita en el apartado 3.1.1.

## 3.2 Alquiler de equipos

El Cliente podrá contratar en alquiler de los siguientes equipos: **dispositivos de telefonía fija, router IP y router WiFi (o wireless)**. Vodafone Ono facilitará al Cliente en régimen de alquiler un decodificador para el servicio de televisión. Por el alquiler de dichos equipos, que son propiedad de Vodafone Ono, el Cliente deberá satisfacer la cuota establecida en las tarifas. El Cliente será responsable de su buena utilización y custodia, comprometiéndose a no dañarlos, extraviarlos, manipularlos ni efectuar modificaciones técnicas sobre los mismos. En particular, el Cliente no deberá, bajo ningún concepto, abrir o acceder a los dispositivos internos de los equipos alquilados ni, en ningún caso, manipularlos o sustituirlos para su uso fraudulento. Vodafone Ono reparará de manera gratuita los equipos alquilados siempre y cuando el Cliente no los hubiera manipulado indebidamente, efectuado modificaciones técnicas sobre ellos o causado daños a propósito o actuado negligentemente. A su elección, Vodafone Ono sustituirá o reparará el equipo averiado que retirará del domicilio y, en caso de reparación, prestará al Cliente un equipo similar de manera transitoria, hasta la reinstalación del equipo reparado. Nosotros no nos responsabilizamos de la conservación de los contenidos almacenados en el decodificador del Cliente. Al tratarse de un dispositivo electrónico, éste puede sufrir averías que dañen o destruyan estos contenidos. En caso de sustitución del decodificador del servicio de televisión inteligente de televisión, las grabaciones almacenadas en el disco duro no podrán ser recuperadas. Cualquier solicitud de mantenimiento se atenderá en un plazo máximo de 48 horas y además Vodafone Ono le ofrece atención telefónica de apoyo las 24 horas del día los 365 días del año. Este servicio, sin embargo, no comprende la subsanación de averías que provengan de la propia actuación u omisión dolosa o negligente del Cliente, debiendo abonar, según las tarifas vigentes, el coste de estas reparaciones.

El Cliente podrá contratar el servicio de mantenimiento Premium de Vodafone Ono, cuyo precio y características vienen detallados la oferta comercial y en las tarifas en la página web [www.ono.es](http://www.ono.es) o llamando al Servicio de Atención al Cliente.

El Cliente deberá comunicar de inmediato al Servicio de Atención al Cliente cualquier siniestro o accidente que afecte a los terminales alquilados. En todo caso, Vodafone Ono podrá sustituir los equipos alquilados en el futuro, por motivos técnicos u operativos, por otros con similares prestaciones o funcionalidades.

En el caso de que Vodafone Ono haga entrega al Cliente, de algún equipo o dispositivo autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por nosotros. Vodafone Ono no ofrece ninguna garantía, ni explícita, ni implícita, sobre los software de ayuda a la instalación facilitados, ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o, hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el sistema informático.

## 3.3 Devolución de equipos

Al producirse la finalización del contrato, cualquiera que fuera su causa, el Cliente deberá devolver a Vodafone Ono en buen estado los equipos no adquiridos por haber sido alquilados o provistos por nosotros. Para ello, Vodafone Ono contactará previamente con el Cliente, solicitará su devolución y le informará del procedimiento y plazo para llevarla a cabo, el cual no podrá superar treinta días a contar desde la fecha en que Vodafone Ono haya informado a tal efecto al Cliente.

Si una vez transcurrido el citado plazo, el Cliente no devuelve los equipos, Vodafone Ono le facturará una cantidad de hasta 180 euros en concepto de indemnización por el incumplimiento de sus obligaciones. Asimismo en los supuestos de deterioro o manipulación de los equipos y, en particular, de apertura del decodificador del servicio de televisión, Vodafone Ono se reserva la facultad de facturar dicho importe, incluso antes del transcurso del plazo de treinta días, desde la fecha en que tenga constancia de dichos hechos.

Con independencia de lo anterior, Vodafone Ono conservará su derecho de exigir al Cliente la devolución de los equipos alquilados y realizar con esta finalidad cuantas gestiones precise para su recuperación, incluyendo su reclamación por vía judicial, así como la exigencia de las indemnizaciones que procedan.

## 4. SERVICIOS ADICIONALES A LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

### 4.1 Instalaciones y mantenimiento

Vodafone Ono activará los servicios en los siguientes plazos: (i) para los servicios fijos, un plazo máximo de noventa (90) días naturales desde la contratación. La activación de los servicios tendrá lugar el mismo día en que Vodafone Ono finalice la instalación en su domicilio de manera satisfactoria o una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente, (ii) para los servicios de comunicaciones móviles e Internet móvil, la entrega de los equipos se llevará a cabo en el plazo máximo de 30 días a contar desde la instalación de los servicios fijos o, en su caso, desde la contratación de los servicios móviles, pudiendo realizarse la activación por el Cliente en cualquier momento.

**Instalación y activación de la línea de fibra óptica.** En el caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación de los servicios, es necesario que Vodafone Ono lleve a cabo la citada instalación. El Cliente autoriza expresamente a Vodafone Ono y a los técnicos que esta designe el acceso, en la fecha acordada, a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesarios para la correcta instalación. Asimismo esta autorización se extiende a los trabajos de desconexión o mantenimiento de la Red, punto de terminación de red (PTRO o PTR, según tecnología utilizada), así como para realizar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, operaciones de mantenimiento, localización o reparación de averías, desmontaje o retirada de equipos propiedad de Vodafone Ono, y en cualquier caso que sea necesario.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en el caso

de que el mismo haya sido desplegado en los interiores de edificio. Vodafone Ono llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación de los servicios: (i) conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red de su edificio, (ii) tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente, (iii) instalación en el domicilio de un punto de terminación de red, (iv) instalación en el domicilio de un router IP y, según la tecnología utilizada, un ONT, (v) tendido de cable desde la entrada del domicilio del Cliente hasta el router IP y ONT con un máximo de 15 metros, (vi) la conexión de equipos instalados con un máximo de 1,5 metros, (vi) en el caso de que el Cliente lo solicite, extensión del tendido interno de telefonía del cliente con cableado tipo RJ11 con un límite de 10 metros, y (vii) configuración de un terminal del Cliente. En caso de contratar el servicio de televisión, se instalará un decodificador el cual se conectará a los equipos receptores por el precio indicado en las tarifas. A solicitud del Cliente se instalarán tomas adicionales de cualquier servicio por el precio indicado en las tarifas.

Vodafone Ono podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del servicio en cada momento.

El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación de los servicios.

La red que finaliza en el punto de terminación de red (en adelante, la "Red") y el propio punto de terminación de red (PTRO o PTR) son propiedad de Vodafone Ono, y el Cliente acepta que la intervención o manipulación de la Red o de dichos puntos por personas ajenas a Vodafone Ono no están autorizadas.

El Cliente sólo podrá conectar a la Red equipos receptores o terminales que estén certificados y homologados para el servicio contratado. En caso contrario, no se aplicarán las garantías de mantenimiento y calidad. Vodafone Ono realizará el mantenimiento de la Red hasta el PTRO o PTR (inclusive) sin cargos, por estar incluido en la cuota de abono, a menos que el mal funcionamiento sea debido a alguna causa imputable al Cliente o a la manipulación o alteraciones efectuadas en tales elementos por personas ajenas a Vodafone Ono. En caso de que el Cliente requiera los servicios de reparación, sin que dicha petición esté justificada, deberá pagar la tarifa vigente por el desplazamiento de los técnicos a su domicilio. El Cliente deberá ocuparse siempre de la conservación y mantenimiento de sus propios equipos receptores o terminales, salvo para aquellos equipos para los que haya contratado la garantía adicional conforme a lo establecido anteriormente.

**Para el servicio de comunicaciones móviles**, al insertar la tarjeta SIM en un nuevo dispositivo, este se auto configurará con los parámetros necesarios de Vodafone Ono. Si, por cualquier motivo, el dispositivo no quedara configurado mediante dicha aplicación, el Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente que le facilitará los datos necesarios para la configuración de dicho dispositivo.

**Para el servicio de Internet Móvil**, Vodafone Ono pone a disposición del Cliente un dispositivo de Internet Móvil y una tarjeta SIM, bajo los términos y condiciones que se establecen en el apartado de "Venta de equipos", que el Cliente podrá activar siguiendo las instrucciones que se encuentran en el manual o que, para su comodidad y si así lo desea, Vodafone Ono le activará automáticamente en cuanto confirmemos que le ha sido entregado el equipo.

**El servicio PLC** comprende la instalación de dos dispositivos (Pareja de Adaptadores PLC) que posibilitan la conexión sin cables, a través de la red eléctrica, entre el equipo de acceso (módem o router) y sus dispositivos mediante conexión inalámbrica (WiFi) o cable Ethernet.

#### 4.2 Asistencia técnica

El Cliente podrá recurrir siempre al servicio de asistencia técnica de Vodafone Ono (a través del Área de Cliente de la web [www.ono.es](http://www.ono.es), del teléfono de Atención al Cliente 607123000, fax 963201515, por correo a Vodafone Ono Servicio al Cliente, Apdo. Correos 317, 46080 Valencia) si detecta cualquier anomalía o deficiencia hasta el PTRO/PTR o en el mismo PTRO/PTR) en cualquiera de las modalidades ofrecidas, así como en cualquiera de los servicios contratados.

#### 4.3 Servicio de Atención al Cliente y Reclamaciones

Vodafone Ono facilita al Cliente un servicio de apoyo e información a través de [www.ono.es](http://www.ono.es), puntos de venta, agentes autorizados, en el Servicio de Atención al Cliente en el domicilio indicado en el contrato. Si el Cliente quiere presentar una reclamación, petición o queja podrá hacerlo, a través del Área de Cliente de la web [www.ono.es](http://www.ono.es), en la que consta el procedimiento para su formulación, del teléfono de Atención al Cliente 607123000, fax 963201515, por correo dirigido a Vodafone Ono Servicio al Cliente, Apdo. Correos 317, 46080 Valencia o a cualquiera de las oficinas comerciales de Vodafone Ono, en el plazo de un (1) mes en el caso del servicio de telefonía (comprendiendo dentro de ésta, en la modalidad de acceso mediante fibra óptica, la instalación realizada hasta el PTRO/PTR incluido) y de quince días para el resto de servicios, desde que el Cliente conozca el hecho que motiva la misma. Las reclamaciones derivadas de la instalación que realicemos desde el PTRO/ PTR, o Instalación Interior, deberá realizarlas en un plazo de treinta días desde la fecha de realización de dicha instalación. En caso de la venta de cualesquiera bienes, el plazo será el que corresponda según la normativa aplicable.

Recibida la reclamación, Vodafone Ono facilitará al cliente el número de la misma. Si la atención de su reclamación, queja o petición con incidencia contractual 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.

Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe una respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes podrá dirigirse a las Juntas Arbitrales de Consumo. En el caso del servicio de telefonía e Internet, si el Cliente o Vodafone Ono no se sometieran a dichas Juntas Arbitrales, el Cliente podrá dirigirse, en el plazo de tres meses desde la respuesta de Vodafone Ono o la finalización del plazo para responder, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Si el Cliente ha acudido a las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de tres meses señalado anteriormente y Vodafone Ono no se sometiera a ellas, se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante dicha Secretaría. En el caso del resto de servicios, si el Cliente o Vodafone Ono no se sometieran a dichas Juntas Arbitrales, el Cliente podrá dirigirse a los organismos administrativos o jurisdiccionales competentes.

### 5. COMPROMISOS Y GARANTÍAS

#### 5.1 Compromisos y garantías asumidos por Vodafone Ono

**Compromiso por calidad en el servicio:** Vodafone Ono garantiza la calidad exigible por la normativa aplicable en cada momento respecto de todos los servicios contratados. El Cliente debe comunicar cualquier fallo en el servicio a nuestro Servicio de Atención al Cliente o por medio de la web [www.ono.es](http://www.ono.es). Se establecen dos parámetros de calidad consistentes en: (i) un tiempo máximo de interrupción del servicio de 48 horas acumulable en el periodo de facturación mensual y (ii) para los servicios de telefonía móvil e Internet Móvil, la entrega de los equipos se llevará a cabo en el plazo máximo de 30 días a contar desde la instalación de los servicios fijos o, en su caso, desde la contratación de los servicios móviles, pudiendo realizarse la activación por el Cliente en cualquier momento. Todo ello con sujeción a las obligaciones que le corresponden al Cliente conforme a lo establecido en los apartados anteriores. En caso de Vodafone Ono incumplir estos compromisos de calidad, el Cliente deberá presentar la reclamación oportuna conforme a lo previsto en el apartado "Servicio de Atención al Cliente y Reclamaciones", teniendo derecho a una compensación igual a la cuota mensual que corresponda al servicio afectado, que se abonará en el plazo más breve posible o se incluirá en la factura del mes siguiente al mes en que se produzca la incidencia. El límite máximo de esta compensación por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes, conjuntamente, será el importe de la cuota mensual del servicio afectado.

**Interrupción de los servicios:** las indemnizaciones señaladas anteriormente serán acumulables a las previstas en los párrafos siguientes relativas

a la interrupción de los servicios:

**Telefonía:** En el caso de que se produzca una interrupción temporal del servicio el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será la mayor de las cantidades siguientes: (i) el promedio del importe facturado por el servicio al que afecte la interrupción que da lugar a la indemnización durante los (3) tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción, si bien en el caso de que la antigüedad del Cliente sea inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado o (ii) cinco veces la cuota mensual de abono de telefonía, vigente en el momento de la interrupción prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Se le indemnizará de forma automática en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga una indemnización por un importe superior a un euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda al abonado.

**Internet:** Si se produjera una interrupción temporal del servicio, el Cliente tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Se le indemnizará de forma automática en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio es haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

Dadas las características del entorno Internet, Vodafone Ono no puede garantizar en todo momento la velocidad máxima que el Cliente pueda haber contratado. Asimismo, Vodafone Ono no es responsable del contenido de cualesquiera informaciones accesibles a través de los servicios de Internet, ni de la fiabilidad de las bases de datos disponibles por este medio, la idoneidad de los cuestionarios o métodos de búsqueda de información, ni la adecuación de los servicios de Internet, o sus contenidos, a sus expectativas o necesidades. Vodafone Ono tampoco es responsable en relación con las consecuencias que para el Cliente puedan derivarse del uso de los servicios de Internet, ya sea por causa de la información que el Cliente introduzca en la red o de la utilización de los servicios de transacción o intercambio, o por cualquier otro motivo relacionado con el contenido de los servicios de Internet.

No serán de aplicación las indemnizaciones citadas en este apartado cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: (i) incumplimiento por parte del Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago, (ii) daños producidos en la red debidos a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, (iii) causas de fuerza mayor, con la excepción que por posteriormente se expondrá y (iv) por realización de labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones de conformidad con la normativa vigente. No obstante, en caso de fuerza mayor que afecte a los servicios de telefonía fija e Internet Vodafone Ono procederá a la devolución automática del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

**PLC:** Vodafone Ono no garantiza que la señal no se vea interferida por otros dispositivos que utilicen la misma frecuencia, o afectada por el estado de la instalación eléctrica de su vivienda. En particular, no somos responsables en modo alguno de las incidencias derivadas de las condiciones particulares existentes en la ubicación concreta en la que se encuentra el domicilio del Cliente. Asimismo, Vodafone Ono no se responsabiliza en relación con las consecuencias que para el Cliente puedan derivarse del uso de los dispositivos suministrados bajo estas circunstancias.

## 5.2 Compromisos y garantías asumidos por el Cliente

### 5.2.1 En la utilización de los servicios contratados

El Cliente se compromete a respetar cualquier normativa aplicable en la utilización de los servicios contratados, y será responsable con carácter exclusivo, en particular, de cualquier infracción de derechos de propiedad intelectual o propiedad industrial (patentes, marcas, "copyright" u otros), intromisión en comunicaciones privadas, ataque informático o acto preparatorio de éste, obtención de información confidencial, así como cualquier otro acto ilícito o, en general, que cause o pueda causar daños o perjuicios para Vodafone Ono o para terceros y que se produzca con ocasión del uso por el Cliente de los servicios contratados, o del uso por terceras personas de los servicios puestos a su disposición. Se considerará que existe un incumplimiento del contrato si por parte del Cliente, o terceras personas, utilizan los servicios contratados de forma que puedan perjudicar la imagen de Vodafone Ono, incurrir en una utilización abusiva del servicio que exceda los parámetros habituales del mercado para un uso personal (por ejemplo, descarga masiva para el servicio de Internet) o cometen cualquiera de las infracciones mencionadas en este contrato, en especial las mencionadas en el apartado 1. 2.2. Para el servicio de Internet, el Cliente deberá adoptar las precauciones necesarias a efectos de preservar sus ficheros y sistemas informáticos de eventuales accesos no deseados por parte de terceros. Teniendo en cuenta las características de Internet, Vodafone Ono no se puede responsabilizar de la privacidad de los mensajes que el Cliente reciba o transmita a través de los servicios de Internet.

### 5.2.2 Compromiso específico asumido por el Cliente.

El Cliente se compromete a permanecer en alguno o en todos los servicios, ya sean fijos o móviles, de telefonía, televisión e Internet contratados con Vodafone Ono durante el plazo establecido en el anverso del contrato, o comunicado por Vodafone Ono y aceptado por el Cliente en el momento de la contratación telefónica y/o electrónica. Dicho plazo comienza en la fecha de su contratación. En el supuesto de que el Cliente cancele anticipadamente el contrato respecto de todos o alguno de los servicios antes de la finalización de dicho plazo, incumpliendo con ello el compromiso asumido, deberá abonar a Vodafone Ono la cantidad que se establece en el anverso o que le fue comunicada y aceptada por el Cliente en el momento de la contratación telefónica y/o electrónica, todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

### 5.2.3 Garantías.

Vodafone Ono podrá exigir al Cliente que garantice en cumplimiento de sus obligaciones: a) solicitar al Cliente un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación. Su cuantía no podrá ser superior al consumo medio estimado de tres (3) meses por línea del Cliente; b) solicitar al Cliente un adelanto en función del consumo anterior del mismo y c) restringir al Cliente los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales.

Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como: (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con Vodafone Ono o con un tercero, (ii) retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con Vodafone Ono, o (iii) en aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de Vodafone Ono, en los casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

En caso de constitución de depósito, este será devuelto por Vodafone Ono cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por Vodafone Ono al Cliente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquel en que se cumplan las circunstancias que permitan la devolución.

En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto como tengamos constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja de los servicios o solicitara el cambio de titularidad su contrato, Vodafone Ono podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente.

Vodafone Ono podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de “scoring”, mediante la obtención de datos de las entidades bancarias facilitadas por el Cliente o a través de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

## **6. PAGO POR LOS SERVICIOS CONTRATADOS**

### **6.1 Facturación y pago**

El Cliente abonará a Vodafone Ono las cantidades por los servicios prestados de acuerdo con las tarifas vigentes y que están disponibles en [www.ono.es](http://www.ono.es), desglosando el servicio básico y los servicios adicionales contratados, en el caso del servicio de telefonía, así como el resto de servicios, junto con los conceptos correspondientes en los supuestos de venta o alquiler de equipos. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito. La factura será mensual. Si el cliente ha contratado los servicios de forma combinada, la cuota de abono, independientemente del consumo realizado, será fija y común a todos ellos. Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales anticipados y los servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior a la facturación. La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y las tareas descritas en el apartado “Instalaciones y mantenimiento”. En su caso, también contendrán el precio los equipos adquiridos y configuración de los servicios. Las cuotas correspondientes a los servicios de comunicaciones móviles e Internet Banda Ancha móvil, se incluirán en la factura correspondiente a los servicios fijos contratados. El desglose de los servicios de comunicaciones móviles se realizará en una factura adicional. Las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTO o PTR.

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. En caso de que desee utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria podrá comunicar con el Servicio de Atención al Cliente de Vodafone Ono a fin de que le sean facilitados los datos necesarios al efecto. Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas al tiempo de su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal de dinero, así como los gastos ocasionados por la devolución del recibo y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Vodafone Ono podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el Cliente, así como ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas.

El Cliente acepta expresamente la emisión de la factura electrónica que estará a su disposición en el Área de Cliente en [www.ono.es](http://www.ono.es), de lo cual se le informará con periodicidad mensual mediante e-mail.

### **6.2 Suspensión e interrupción de los servicios**

El retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes para el servicio de telefonía fija, o de diez días para los demás servicios, desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso de quince (15) días, a la suspensión temporal de los servicios contratados. El impago de los servicios de comunicaciones móviles e Internet Móvil, podrá dar lugar a la suspensión temporal de los mismos desde la fecha en que Vodafone Ono tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. La suspensión solo afectará respecto a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional y acceso a Internet solo dará lugar a la suspensión de tales servicios. La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, este será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido y las del servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero, y las llamadas salientes de urgencias. Vodafone Ono restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo. En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de Vodafone Ono a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Vodafone Ono no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a Vodafone Ono.

La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en el momento de la reconexión, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión Vodafone Ono podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del servicio de telefonía fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos Vodafone Ono deducirá de la cuota de abono de Cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de nuestras facturas superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a Vodafone Ono a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet y tarificación adicional solo dará lugar a la interrupción de tales servicios.

Con independencia de lo anterior, el servicio prestado el Cliente podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia por él causada y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a Vodafone Ono la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

Vodafone Ono podrá interrumpir ocasionalmente los servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que nosotros no estaremos obligados a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado “Compromisos y Garantías” de este contrato, que correspondan.

Asimismo, Vodafone Ono podrá suspender de manera temporal o definitiva los servicios, en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del servicio o por falta de la constitución de la garantía solicitada por Vodafone Ono de conformidad con el apartado 5.2.3. Se consideran como casos de fraude a título enunciativo y no limitativo, su utilización para la generación masiva de tráfico telefónico mediante la reventa del mismo o en perjuicio de la calidad del servicio a otros usuarios y, en general, la utilización del servicio para finalidades distintas de la pura comunicación interpersonal o de forma contraria a las normas de uso razonable que Vodafone Ono pueda establecer para tarifas, servicios o promociones.

## **7. CAMBIOS DE DOMICILIO O DE NÚMERO TELEFÓNICO. CAMBIO DE TITULAR**

El cambio de domicilio en el que el Cliente recibe los servicios contratados podrá ser solicitado por el Cliente al Servicio de Atención del Cliente. Si por razones técnicas Vodafone Ono no puede prestar los servicios en el nuevo domicilio el Cliente podrá dar por terminado el contrato conforme a lo establecido en “Duración y Extinción del Contrato”. Si el cambio de domicilio es técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio. En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía, televisión e Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos servicios

Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, Vodafone Ono le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. De cualquier modo,

tomaremos las medidas oportunas para que usted pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de Vodafone Ono son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes condiciones generales. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la aprobación del cambio de titular por parte de Vodafone Ono, una vez que haya recibido la documentación necesaria, debidamente cumplimentada y se haya llevado a cabo. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

## 8. DURACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato tendrá la consideración de indefinido y podrá resolverse respecto de alguno o todos los servicios, por las causas generales de resolución de los contratos, así como de las formas siguientes:

**- El Cliente podrá resolver el contrato en cualquier momento comunicándolo a Vodafone Ono** a través del teléfono de Atención al Cliente 607123000, fax 963201515, a través del Área de Cliente de la web de Vodafone Ono, [www.ono.es](http://www.ono.es), por correo a Vodafone Ono Servicio al Cliente, Apdo. Correos 317, 46080 Valencia, con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de surtir efectos para los servicios de telefonía e Internet. Respecto del servicio de televisión, la baja se llevará a cabo en el momento en que finalice su ciclo mensual de facturación. El Cliente tiene derecho a que se le facilite un número de referencia que le permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma. Si la baja se ha solicitado por vía telefónica, el Cliente podrá exigir la remisión de un documento que acredite su solicitud. Salvo que sea por causa imputable al Cliente, Vodafone Ono no facturará las cantidades devengadas con posterioridad al plazo de dos días en que debió surtir efectos la baja. En caso de ofertas condicionadas a un periodo de permanencia mínimo, si el Cliente decide darse de baja con anterioridad al plazo establecido, dicha baja supondrá la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.

**- Vodafone Ono podrá resolver el contrato por:** (a) extinción de la habilitación para prestar el servicio, (b) por razones estrictamente técnicas en los casos de solicitud por el Cliente de (i) cambio de ubicación de la prestación del servicio, o (ii) si detecta que ha existido por parte del Cliente una manipulación o alteración de los equipos que causen anomalías o modificaciones en el servicio.

**- Incumplimiento:** Vodafone Ono podrá resolver el contrato por (a) incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones contraídas en este contrato, tales como el retraso en el pago de las cantidades por un periodo superior a tres (3) meses, (b) la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones o la suspensión definitiva del servicio en los casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o (c) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización del mismo.

Si alguna de las partes, el Cliente o Vodafone Ono, incumple las obligaciones a las que se compromete en este contrato, la otra parte podrá dar por terminado inmediatamente el contrato e interrumpir los servicios, comunicándolo a la parte incumplidora y sin perjuicio de la reclamación de los daños y perjuicios causados o el ejercicio de otras acciones que le pudieran corresponder.

En caso de que los servicios contratados se presten a través de la red propia de Vodafone Ono de fibra, la solicitud de portabilidad de su número telefónico únicamente implica la baja del servicio de telefónico fijo pero no implica la del resto de servicios contratados, que debe ser solicitada específicamente conforme a lo indicado al comienzo del presente apartado.

Igualmente, previo cumplimiento de la legislación vigente, Vodafone Ono podrá dar por terminado el presente contrato respecto de alguno o todos los productos contratados, avisándole de ello con una antelación no inferior a un mes.

En cualquier caso, la terminación del contrato no le exonera al Cliente de cumplir con sus obligaciones de pago de las cantidades devengadas por los servicios prestados hasta la fecha señalada de terminación efectiva.

Asimismo, Vodafone Ono podrá, previo cumplimiento de la legislación vigente, ceder el presente contrato sin necesidad de obtener su consentimiento y únicamente mediante el envío de una comunicación al respecto, siempre y cuando el cesionario pertenezca al mismo grupo empresarial que Vodafone Ono y reúna todos los requisitos legalmente exigidos para poder prestar los servicios objeto de este contrato.

## 9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

VODAFONE ONO, S.A.U. es la nueva denominación social de CABLEUROPA, S.A.U. la cual mantiene su personalidad jurídica propia si bien en la actualidad formando parte del Grupo Vodafone. Le informamos que al mantener su personalidad jurídica propia, los tratamientos de datos para los que solicitamos su consentimiento en esta cláusula serán llevados a cabo exclusivamente por Vodafone Ono.

Según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, Vodafone Ono informa al Cliente de que los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación de los servicios se incorporarán a un fichero titularidad exclusiva de Vodafone Ono con domicilio social en Avenida de América 115, 28042, Madrid o TENARIA, S.A. con domicilio social en la Ctra. Zaragoza Km. 3, 31191-Cordovilla (Navarra), y serán tratados para gestionar la prestación de los servicios al Cliente, incluido el control para la prevención del fraude en dichos servicios, realizar la facturación y los pagos de las interconexiones. En caso de impago de servicios de tarificación adicional, Vodafone Ono podrá comunicar la deuda, junto con su datos personales necesarios, a los operadores involucrados en el marco de sus relaciones de interconexión y, en su caso, a los prestadores de los servicios de tarificación adicional con los que Vodafone Ono haya contratado, con el fin de permitir la continuación del proceso de gestión de cobro de dicha deuda. Vodafone Ono podrá incluir, en caso de impago, sus datos en ficheros de solvencia.

La cumplimentación de los datos solicitados en este contrato y los necesarios para la prestación de los servicios contratados es obligatoria, salvo la indicación de su carácter voluntario. La falta de cumplimentación de los datos obligatorios imposibilitará a Vodafone Ono la prestación de los servicios solicitados.

Le informamos de que los datos de carácter personal del Cliente serán cedidos a los servicios de emergencia, con la finalidad de que éstos puedan prestar adecuadamente sus servicios.

El Cliente consiente a que Vodafone Ono trate sus datos personales para las siguientes finalidades: (i) promoción comercial de los productos y servicios de Vodafone Ono y de empresas de su mismo grupo empresarial, adaptadas a su perfil, a través de su dirección postal, correo electrónico, SMS o llamadas a teléfono fijo o móvil; (ii) promoción comercial a través de medios no electrónicos, de los productos y servicios de terceras empresas pertenecientes a distintos sectores de actividad tales como financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, ONG's y telecomunicaciones, con las que Vodafone Ono tenga acuerdos de colaboración. Vodafone Ono le garantiza que en ningún caso facilitará a estas terceras empresas sus datos personales; (iii) realización de encuestas; (iv) tratamiento de sus datos personales, incluyendo datos de equipamiento, tráfico, navegación, consumo, facturación que obren en poder de Vodafone Ono como consecuencia de la contratación de sus servicios, para la elaboración de estudios de prospección de mercado, estadísticas, scoring, elaboración de perfiles y categorías de clientes; (v) cesión de sus datos personales a empresas del grupo empresarial Vodafone para la realización de acciones comerciales adaptadas a su perfil provenientes de cada una de ellas.

Asimismo, Vodafone Ono solicita al Cliente su consentimiento expreso para: (i) incluir sus datos asociados a su línea telefónica en las guías telefónicas (el Cliente podrá solicitar que no se incluya su dirección postal); (ii) utilizar los datos del Cliente incluidos en guías telefónicas con fines de venta directa, (iii) tratar los datos del Cliente para fines de venta directa mediante sistemas de llamadas y comunicaciones automáticas sin intervención humana o mensajes de fax y (iv) tratamiento de los datos de localización en el marco de la prestación de servicios de valor añadido que impliquen dicha localización y siempre que sean solicitados por el Cliente y solo por el tiempo necesario para prestarle los mismos.



Vodafone Ono podrá tratar sus datos de localización generados a través del uso del dispositivo móvil de manera anónima y agregada, con el fin de poder conocer en cada momento el estado y el funcionamiento de nuestra red con base en dicha información. Esto permitirá comprobar que el servicio se está prestando de forma correcta, así como tomar decisiones, en su caso, sobre mejoras en la red, gestionar el tráfico y desarrollar nuevos productos y servicios.

El Cliente podrá dirigir sus comunicaciones, revocar los consentimientos otorgados, facilitar aquellos que expresamente le requerimos en esta cláusula y ejercitar sus derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales, dirigiendo una solicitud por escrito junto con una fotocopia de su DNI, pasaporte o documento identificativo, a: Servicio de Atención al Cliente, Apartado de Correos, 317, 46080 Valencia, o bien, enviándola a: [protecciondatos@ono.es](mailto:protecciondatos@ono.es).

A través de la página web [www.ono.es](http://www.ono.es), el Cliente podrá encontrar el Formulario de Autorización para el Tratamiento de Datos de Carácter Personal. Rellenando los apartados correspondientes de dicho formulario y enviándolo a cualquiera de las direcciones determinadas en el párrafo anterior, el Cliente podrá actualizar los consentimientos que nos otorga para el tratamiento de sus datos. El Cliente también podrá prestar su consentimiento entrando en el Área de Cliente existente en la citada página web.

## **10. COMUNICACIONES**

Todas las comunicaciones que el Cliente deba realizar como consecuencia de este contrato deberá dirigirlas al domicilio, teléfono, fax o correo electrónico de nuestro Servicio de Atención al Cliente, cuyos datos están indicados en el encabezamiento de este contrato o en la página web de Vodafone Ono. En todo caso, Vodafone Ono recomienda al Cliente que, a efectos de prueba y para garantizar al máximo sus derechos, realice sus comunicaciones por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Las comunicaciones que Vodafone Ono deba realizar al Cliente serán remitidas a la dirección de correspondencia que el Cliente haya indicado en el anverso de este contrato, en nuestra página web, en caso de contratación electrónica, o que nos haya facilitado por teléfono, en el caso de contratación telefónica o, en su caso, a la cuenta de correo electrónico que, en su caso, haya facilitado a Vodafone Ono bien mediante su reseña en el contrato, en la página web de Vodafone Ono o en el momento de la contratación telefónica.

# Formulario de Autorización y Tratamiento de Datos

(Envíelo, adjuntando fotocopia de su DNI a: Servicio de Atención al Cliente de Vodafone Ono, S.A.U., Apartado de Correos 317, 46080, Valencia o a [protecciondatos@ono.es](mailto:protecciondatos@ono.es).)

## Código cliente (si se conoce)

### Datos personales:

Nombre			
1 <sup>er</sup> Apellido	2 <sup>o</sup> Apellido		
Domicilio			
Número	Escalera	Piso	Puerta
NIF	Código Postal		
Población	Provincia		

VODAFONE ONO, S.A.U. es la nueva denominación social de CABLEEUROPA, S.A.U. la cual mantiene su personalidad jurídica propia si bien en la actualidad formando parte del Grupo Vodafone. Le informamos que al mantener su personalidad jurídica propia, los tratamientos de datos para los que solicitamos su consentimiento en esta cláusula serán llevados a cabo exclusivamente por Vodafone Ono.

Quiero que el tratamiento de mis datos se rija conforme a las siguientes indicaciones, independientemente de las Condiciones Generales del contrato:

### INCLUSIÓN EN GUÍAS TELEFÓNICAS (solo para clientes de telefonía fija o móvil)

1. Deseo que Vodafone Ono incluya en las guías telefónicas mis datos asociados a los siguientes números telefónicos:

\_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_.

Por favor, no incluir mi dirección en las guías telefónicas.

2. Deseo que mis datos incluidos en guías telefónicas sean usados con fines de venta directa.

### PUBLICIDAD/VENTA DIRECTA

3. No deseo el tratamiento de mis datos personales para la promoción comercial de los productos y servicios de Vodafone Ono, mediante el envío de ofertas adaptadas a mi perfil a través de los siguientes medios: (marque aquellos donde no quiere recibir publicidad):

Dirección postal

Dirección correo electrónico

SMS teléfono móvil

Llamadas número teléfono fijo / móvil

4. No deseo que Vodafone Ono trate mis datos personales para la promoción comercial de los productos y servicios de empresas del Grupo Vodafone Ono ([www.ono.es](http://www.ono.es)), mediante el envío de ofertas adaptadas a mi perfil a través de cualquier medio (dirección postal; correo electrónico; SMS o llamadas a teléfono fijo o móvil).

5. Deseo que mi número de teléfono sea tratado por Vodafone Ono para fines de venta directa mediante sistemas de llamada automática sin intervención humana.

6. Deseo que mis datos de localización sean tratados por Vodafone Ono en el marco de la prestación de servicios de valor añadido que impliquen dicha localización y siempre que sean solicitados expresamente por el cliente y solo por el tiempo necesario para prestarlos.

7. No deseo el tratamiento de mis datos personales para la promoción comercial a través de medios no electrónicos, de los productos y servicios de terceras empresas pertenecientes a distintos sectores de actividad tales como financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, telecomunicaciones, ONG's, con las que Vodafone Ono tenga acuerdos de colaboración. Vodafone Ono le garantiza que en ningún caso facilitará a estas terceras empresas sus datos personales.

### CESIÓN DE DATOS

8. No deseo la cesión de mis datos personales al resto de empresas del Grupo Vodafone Ono ([www.ono.es](http://www.ono.es)) con el fin de realizar acciones comerciales conjuntas o de cada una de ellas.

### ANÁLISIS DE PERFILES

9. No deseo que mis datos personales, incluyendo datos de equipamiento, tráfico, consumo, facturación que obren en poder de Vodafone Ono como consecuencia de la contratación de sus servicios, sean tratados para fines de estudio de información comercial, la elaboración de estudios de prospección comercial, estadísticas, scoring, elaboración de perfiles y categoría de clientes.

### ENCUESTAS

10. No deseo que mis datos personales que obren en poder de Vodafone Ono como consecuencia de la contratación de sus servicios sean tratados para la realización de encuestas.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_. Firma: \_\_\_\_\_

## Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento (aplicable únicamente a la contratación telefónica y electrónica)

### Derecho de desistimiento:

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día de la celebración del contrato.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos a Vodafone Ono (tel.: 607123000 , fax.: 963 201 515, o por correo a Ono Servicio al Cliente, Apdo. Correos 317, 46080 Valencia) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

### Consecuencias del desistimiento:

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Si usted ha recibido bienes objeto del contrato, deberá devolvernos o entregarnos directamente los bienes, mediante el sobre prefranqueado que nosotros le enviaremos a su domicilio, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Si usted ha solicitado que la prestación de servicios dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

## Modelo de formulario de desistimiento (sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de Vodafone Ono, Servicio al Cliente, Apdo. Correos 317, 46080 Valencia fax.: 963 201 515 y página web [www.ono.es/clientes](http://www.ono.es/clientes)

**Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de venta del siguiente bien/ prestación del siguiente servicio (\*):**

Pedido el/recibido el (\*): \_\_\_\_\_

Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(\*) Táchese lo que no proceda.

En \_\_\_\_\_, a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.



Área de Cliente:  
[ono.es/clientes](http://ono.es/clientes)  
App Mi Fibra Ono