



## **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A CONSUMIDORES/USUARIOS FINALES PERSONAS FÍSICAS POR PARTE DE CECOSA INSTITUCIONAL S.L. (PREPAGO)**

A continuación se presentan las condiciones generales, que junto con las modificaciones posteriores que se realicen a las mismas de acuerdo con la normativa vigente en cada momento, y, sin perjuicio de cualesquiera otras Condiciones Particulares, componen en exclusiva las únicas aplicables a modo de estipulaciones de contrato entre las partes para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles de CECOSA INSTITUCIONAL S.L. (mercantil perteneciente al Grupo EROSKI, en adelante el PRESTADOR) a usted como consumidor y usuario persona física (en adelante CLIENTE).

### **1. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR:**

- **SERVICIO:** Se compromete a prestar el servicio prepago (tarjeta) de telefonía móvil GSM, con el nivel de calidad y zonas de cobertura recogidas en las presentes Condiciones (en adelante CCGG). El servicio será prestado sobre la red de un operador habilitado para ello (en adelante Operador de red), y comprenderá otros servicios accesorios (en adelante SERVICIOS) al CLIENTE y que sean solicitados/contratados por el CLIENTE. En su virtud, el CLIENTE puede realizar y recibir llamadas nacionales/internacionales. El CLIENTE podrá consultar GRATUITAMENTE su buzón de voz desde España.

El PRESTADOR procurará poner a disposición del CLIENTE la información pertinente para optimizar la prestación del servicio. La misma será suministrada por los medios que estime procedentes.

- **ASIGNACIÓN DE NÚMERO:** A estos efectos, al CLIENTE se le asignará un número de teléfono y el PRESTADOR se compromete a respetar, conforme a lo contemplado en las presentes CCGG y la Ley, el número telefónico del CLIENTE en las condiciones y procedimientos establecidos y conforme a los mandatos de los Organismos oficiales con competencia.
- **ROAMING (cobertura internacional de llamadas):** La realización o recepción de llamadas por el CLIENTE o el envío de mensajes cortos estando fuera de España, se efectuará con cargo a su saldo en aquellos países y a través de aquellos operadores con los que el Operador de Red haya suscrito un acuerdo específico según información disponible en nuestro sitio web [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es) o a través de nuestro servicio de Atención al Cliente teléfono 1200 o 902 540 340.

El CLIENTE podrá utilizar el buzón de voz desde el extranjero para recibir/ enviar llamadas y mensajes SMS, no siendo gratuito este servicio.

- **INICIO DE LA PRESTACIÓN:** El PRESTADOR iniciará la prestación del servicio al momento que el CLIENTE recargue su móvil.
- **SERVICIOS ADICIONALES:** El PRESTADOR ha informado al cliente del derecho que le asiste a la desconexión del tipo de llamadas de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales, siempre que el CLIENTE haya comunicado al PRESTADOR su intención de desconectar dichos servicios. El PRESTADOR, mediada solicitud, hará efectiva la desconexión en un plazo máximo de 2 días, siendo a cargo del PRESTADOR los costes derivados del servicio si la desconexión no opera en esos 2 días, y por causas no imputables al CLIENTE.

El CLIENTE es informado en este acto y reconoce que será el operador de red quien preste, en su caso, los servicios soporte para prestadores de servicio de tarificación adicional de acuerdo al Código de conducta aplicable.

- **ATENCIÓN AL CLIENTE:** El PRESTADOR pondrá a disposición del CLIENTE un servicio GRATUITO de atención en el que podrá formular sus quejas /cuestiones/ reclamaciones respecto de la prestación del servicio. Teniendo derecho a que se le asigne un número de referencia por cada reclamación.

- **SECRETO DE LAS COMUNICACIONES:** Tendrá a disposición del CLIENTE los medios necesarios que permitan organizar la prestación del servicio de forma que quede garantizada de manera eficiente, (y siempre que los medios técnicos disponibles lo posibiliten), el secreto de las comunicaciones previsto en la Constitución Española, ello sin perjuicio del deber que tiene el PRESTADOR de facilitar a las autoridades correspondientes, en su caso, los datos sobre la línea móvil del CLIENTE, en cumplimiento de los requerimientos que, en materia de interceptación de las comunicaciones de CLIENTE, reciba el PRESTADOR. Todo ello conforme a lo establecido por la Legislación Vigente en cada momento.

El PRESTADOR queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad que pueda derivarse por la obtención (ya sea de un tercero o del mismo CLIENTE) de grabaciones de conversaciones telefónicas, del uso que se haga de éstas, de la publicidad que se dé a las mismas, y en general, queda exonerado de cuantas acciones u omisiones no imputables al PRESTADOR, incumplieran el derecho al secreto de las comunicaciones telefónicas.

- **INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO:** El PRESTADOR pondrá los medios necesarios para reparar en el plazo más breve posible, las averías que pudieran producirse en la estructura necesaria para la prestación del servicio al CLIENTE. Con carácter general, el PRESTADOR no será responsable en aquellos casos en que se den circunstancias fuera de su control: como fuerza mayor o caso fortuito, ni cuando medie razones de orden público u otras que impidan el servicio.

Caso que la interrupción temporal de servicio, tuviera su origen en un incumplimiento grave de estas condiciones generales y, en especial, en caso de fraude, o por mediar daños en la red debido a que el CLIENTE conecte terminales cuya conformidad no haya sido aprobada/ evaluada conforme a normativa vigente, o cuando el cliente sea prestador de tarifas superiores que no cumple con el código de conducta establecido, no habrá lugar a responsabilidad alguna por parte del PRESTADOR, todo ello sin perjuicio de las acciones legales que correspondan a éste.

- **COBERTURA:** El PRESTADOR se compromete a prestar el servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que el operador de red al que esta adscrito, esté implantado en cada momento. La cobertura inicial se plasma en la información sobre cobertura de su red que se facilita al CLIENTE en la página web anterior o en los teléfonos 1200 y 902 540 340 de Servicio de Atención al Cliente con carácter previo al inicio de la prestación del servicio. En caso alguno el PRESTADOR será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del servicio motivado por condiciones orográficas y/ o atmosféricas que impidan/imposibiliten su prestación, ni motivadas por informaciones que no hayan sido elaboradas por el PRESTADOR y/ o que se deriven de servicios suplementarios. El CLIENTE deberá atenerse a las instrucciones del PRESTADOR relativas al uso correcto de los servicios, y deberá respetar la ley vigente que, en materia de telefonía móvil, sea de aplicación.

- **CALIDAD DEL SERVICIO:** El PRESTADOR se compromete a poner a disposición del CLIENTE información actualizada sobre las zonas de cobertura en que el servicio está implantado. Sin embargo, la cobertura y calidad del servicio pueden verse alteradas por circunstancias excepcionales que imposibiliten el cumplimiento de los mínimos de calidad.

El PRESTADOR cumplirá con los mínimos de calidad e informará al CLIENTE sobre estos extremos a través del teléfono 902 540 340 ó 1200. El PRESTADOR realizará sus mejores esfuerzos para dotar de la máxima calidad a todas las comunicaciones objeto de servicio, indemnizando al CLIENTE en los casos en que proceda.

El PRESTADOR no será en caso alguno responsable de la calidad, idoneidad, legalidad de los bienes y servicios que el CLIENTE adquiera a través de servicios de pago que pudiera llegar a facilitar el PRESTADOR para dar servicio, pues éste es un mero prestador de ese potencial servicio, no mas allá.

El PRESTADOR únicamente es responsable de efectuar por cuenta del CLIENTE el pago de bienes o servicios que el CLIENTE adquiera de los terceros.

A este respecto, el CLIENTE deberá atenerse a las instrucciones y comunicaciones de los respectivos proveedores relativas al uso correcto de los bienes o servicios que adquiera.

## 2. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

- **PRECIO:** Como contraprestación, el CLIENTE deberá abonar al PRESTADOR el importe del servicio prestado según las tarifas vigentes en el momento de compra y dentro de los límites de crédito que, en su caso, se pacten por condiciones particulares. Las tarifas son públicas y el CLIENTE puede consultarlas en: [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es), folletos de Eroski Móvil (a su disposición en tiendas EROSKI), y/ o teléfonos 1200 y 902 540 340. Dichos cargos/ precios serán descontados de acuerdo con las tarifas y demás condiciones generales/particulares, ofertas o promociones económicas en vigor en el momento de utilización del servicio, y que libremente puede establecer el PRESTADOR.

- **TARIFAS:** El CLIENTE declara haber recibido información de tarifas vigentes previamente al inicio de la prestación del servicio. Las mismas podrán ser objeto de modificación por parte del PRESTADOR en cualquier momento. El CLIENTE autoriza a satisfacer contra el saldo de la tarjeta prepago toda cantidad tarifada que deba por el uso del servicio y a las tarifas en vigor en cada momento. Caso de mediar modificación en las mismas el PRESTADOR publicará las mismas con, al menos, un mes de antelación a la fecha de entrada en vigor de la misma, siempre que le afectara a dicho CLIENTE. Correrán por cuenta del CLIENTE los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente correspondan.

Para cualquier controversia entre las partes respecto a las comunicaciones que efectivamente haya realizado el CLIENTE, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación del servicio, salvo prueba en contrario que aporte el CLIENTE.

El CLIENTE, mediado el supuesto, deberá abonar al PRESTADOR las cantidades establecidas como compensación al gasto que suponga al PRESTADOR el que el CLIENTE anule, en su caso, más de 3 veces al año conexiones a servicios de tarifas superiores.

**ROAMING:** El CLIENTE satisfará al PRESTADOR los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero, de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la red de operadores extranjeros, no tarifados en la red del operador de red; y que serán repercutidas por el PRESTADOR al CLIENTE de acuerdo a las condiciones específicas disponibles a través del servicio de atención al CLIENTE y sitio web [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es).

No se facilitará el detalle del origen de llamadas recibidas en roaming (cobertura internacional de llamadas).

- **RESTRICCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO:** El CLIENTE acepta la restricción del servicio cuando medie un uso y/ o consumo irregular del mismo. Idéntico tratamiento se derivará cuando, de acuerdo a derecho, el CLIENTE incurra en comportamiento desleal o contrario a las exigencias de la buena fe, realice actos que puedan hacer peligrar o perjudicar la

red, que supongan una utilización impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta del servicio o que tengan la finalidad de perturbar o molestar a otros clientes.

- **CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO:** El CLIENTE deberá hacer un uso responsable del servicio que recibe. Por ello será responsable de la custodia diligente y mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones que sean facilitados por el PRESTADOR. El PRESTADOR no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso del terminal, de la tarjeta SIM y/ o clave de acceso por parte del CLIENTE o de cualquier tercero. No obstante, lo anterior, el PRESTADOR, previa identificación del CLIENTE, y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al CLIENTE desde la fecha en que, vía servicio de Atención al Cliente, éste comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su tarjeta SIM y/ o sus claves de acceso o que comunique que detecta el conocimiento de éstas por un tercero, y realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad en caso de hurto/ robo de la tarjeta SIM, o respecto del extravío o pérdida de la misma, propiedad del PRESTADOR, por quien le ha sido cedida.
- **ROBO O EXTRAVÍO:** en estos casos el PRESTADOR repondrá al CLIENTE una nueva tarjeta SIM a la mayor brevedad posible. El CLIENTE deberá abonar el importe de la reposición vigente en el momento del reemplazo, salvo mejor criterio del PRESTADOR. Si en un momento dado la tarjeta SIM robada/ extraviada, apareciera, ésta deberá ser automáticamente devuelta al PRESTADOR.
- **REVENTA:** Queda prohibida la reventa de tráfico telefónico en tanto en cuanto el servicio se presta al CLIENTE como usuario final de dicho servicio. Tampoco está permitida la comercialización por cualquier medio del servicio objeto del presente contrato sin que medie autorización previa expresa por parte del PRESTADOR y del operador de red. El CLIENTE no podrá ceder a un tercero la prestación del servicio con ánimo de lucro propio o ajeno, o sin él.

En suma, el servicio objeto de las presentes CCGG no habilita/ permite/ legitima al CLIENTE para que utilice este servicio en calidad de operador móvil virtual.

- **INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO:** El CLIENTE reconoce el derecho que asistirá al PRESTADOR para interrumpir el servicio en caso que al PRESTADOR o al operador de red se le revoque, extinga o modifique por cualquier causa la autorización general para la prestación del servicio de forma y manera que impida el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las presentes CCGG.
- **DESCONEXIÓN DE LA RED:** El CLIENTE consiente que el PRESTADOR proceda a la desconexión del servicio cuando proceda conforme a Ley y en concreto:
  - Cuando se hallen en peligro→ la seguridad e integridad de alguna de las redes.
  - Cuando medie riesgo en la→ integridad de las personas.
  - Caso que se ponga en riesgo la→ interoperabilidad de los servicios, de forma que afecte de manera muy grave a la prestación de los mismos.
  - Caso de grave infracción de la normativa relativa→ al secreto de las comunicaciones y al derecho al honor, la intimidad y la protección de datos de carácter personal.

Ni en caso de interrupción, ni en caso de desconexión derivará derecho alguno de indemnización a favor del CLIENTE, sin perjuicio de los derechos que asistan al CLIENTE por el servicio prestado con anterioridad a la concurrencia de dichos supuestos.

### 3. POLÍTICA PROMOCIONAL:

- **Lanzamiento:** caso de mediar, concesión/ descuento/ promoción sobre el precio del servicio por parte del PRESTADOR, el CLIENTE entiende que la misma se limita al momento de la activación en función de las circunstancias específicas para las que se le otorgó, sin que en caso alguno pueda entenderse como derecho adquirido para el CLIENTE.

- Saldos Gratuitos: si el PRESTADOR tuviera predispuestos saldos gratuitos en favor del CLIENTE, el disfrute de servicios de tarifas superiores no podrán disfrutarse exclusivamente contra estos saldos gratuitos, ni sin coste alguno para el CLIENTE, por ello será preciso que el CLIENTE recargue primero saldo.
- Descuentos que comporten Franjas Horarias sin coste para el CLIENTE/ tarifas planas/ con precio máximo por tiempo o volumen de tráfico telefónico: dichos descuentos no serán acumulables con cualquier otra oferta promocional, salvo mejor criterio del PRESTADOR; reservándose el PRESTADOR en tal caso, a su elección, bien el cese en la prestación del servicio, bien el cobro al CLIENTE del tráfico efectivamente cursado y/ o sin aplicación de tales limitaciones o descuentos.

#### 4. TARJETA SIM:

- TARJETA SIM: El CLIENTE recibe una tarjeta SIM, que es propiedad del PRESTADOR y autorizada por el operador de red. Con dicha tarjeta podrá acceder el CLIENTE al servicio exclusivo de red titularidad del operador de red a través del que el PRESTADOR presta el servicio.

EL PRESTADOR se reserva el derecho a limitar el nº máximo de activaciones de tarjetas SIM y líneas que soportan el servicio a favor de un solo titular o CLIENTE, o de limitar el nº de líneas asociadas a una determinada tarifa.

- CICLO DE VIDA DE LA TARJETA SIM:

Tarjeta SIM Activa: Una vez realizada la primera recarga comienza un período de validez de 180 días que se renovará con cada recarga. La tarjeta SIM se podrá utilizar siempre que tenga saldo disponible. El saldo y el listado de llamadas se pueden conocer siguiendo las instrucciones recogidas en el "Manual del Cliente" que el CLIENTE reconoce haber recibido. Dado que la tarjeta SIM se haya asociada a un nº de teléfono, toda comunicación efectuada a través de la tarjeta SIM y/ o clave de accesos asignadas al CLIENTE, se considerará efectuada por él o con su consentimiento, todo ello conforme a Ley.

Tarjeta SIM Inactiva: Si en 180 días no se realiza ninguna recarga o si se agota el saldo de la Tarjeta SIM, se iniciará un período de 30 días. En este periodo sólo se podrán recibir llamadas y SMS nacionales, llamar al número gratuito 1200 de Atención al Cliente al número gratuito 1212, recargar y llamar al número de emergencia 112 para ponerse en contacto con los servicios de urgencia en todos los países de la Unión Europea que recibirán a su vez información sobre la localización geográfica del usuario. Para volver al Estado de "Tarjeta SIM Activa" tendrá que hacer una nueva recarga. En el caso de tener saldo anterior, lo recuperará al hacer esa recarga.

Tarjeta SIM Desactiva: Si pasados los 30 días (de tarjeta sim inactiva), no se efectúa ninguna recarga la Tarjeta SIM entrará en un período de desactivación en el que no podrá realizar ni recibir llamadas (30 días). Para volver al Estado de "Tarjeta SIM Activa" tendrá que hacer una nueva recarga. En el caso de tener saldo anterior, no lo recuperará. Solo podrá efectuar llamadas al 112.

Tarjeta SIM Expirada: Transcurridos estos últimos 30 días (de tarjeta sim desactiva) sin haber realizado ninguna recarga la Tarjeta quedará totalmente inoperativa y se perderá el número de teléfono.

Activa	Inactiva	Desactiva	Expirada
180 días	30 días	30 días	

- RECARGA TARJETA SIM: la tarjeta se podrá recargar en cualquier momento en metálico o con cargo en su tarjeta bancaria según condiciones de validez de la misma (antes o después de agotar el saldo disponible).

- DEVOLUCIÓN TARJETA SIM: la tarjeta SIM deberá devolverse al PRESTADOR cuando éste lo solicite en los supuestos de una sustitución o modificación por razones técnicas, operativas o de servicio, o con el fin de mejorar el servicio o de interrupción definitiva del mismo. El PRESTADOR responderá de las tarjetas SIM que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos por Ley, y salvo que la ineficacia responda a negligencia/ descuido del CLIENTE por cualquier causa. El PRESTADOR reparará/ sustituirá según los casos gratuitamente la misma una vez (salvo defecto en la Tarjeta SIM), todo ello conforme a Ley.
- Las presentes Condiciones Generales no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa y previa por parte del PRESTADOR.

## 5- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

A los efectos de lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica, el PRESTADOR informa al CLIENTE de la incorporación de sus datos, los facilitados con ocasión de la contratación del producto y/ o servicio del PRESTADOR, los derivados de su uso, así como aquellos de tráfico, que fueran necesarios para realizar la facturación y los pagos de las interconexiones, durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, a ficheros responsabilidad de CECOSA INSTITUCIONAL S.L. para la gestión, mantenimiento, mejora de la relación contractual.

El PRESTADOR realizará estudios de mercado y elaboración de perfiles, asimismo aplicará descuentos, ventajas y ofertas adicionales al CLIENTE, por medio de su plan de actuación comercial, que requerirá realizar segmentaciones sobre sus datos y/o en base al cruce con otros ficheros de su responsabilidad; acciones de las que el PRESTADOR, hará partícipe al CLIENTE, a través de comunicaciones comerciales personalizadas, cuyo envío, por medios electrónicos o no, queda autorizado, dada la relación contractual existente entre el CLIENTE y el PRESTADOR.

El CLIENTE POSTPAGO podrá oponerse a la recepción de este tipo de comunicaciones marcando la casilla correspondiente en el contrato de alta. Para los CLIENTES PREPAGO los envíos comerciales no se iniciarán hasta la recepción de un SMS informativo remitido por el PRESTADOR, que indicará el comienzo de estas actuaciones, a lo que el CLIENTE PREPAGO podrá manifestar su voluntad en contrario siguiendo las indicaciones descritas en el aviso. Las comunicaciones comerciales, ligadas siempre a su condición de CLIENTE, podrán ser del sector donde el PRESTADOR, y el Grupo de Empresas al que pertenece, desarrolla su actividad, en concreto, telecomunicaciones, prestamos, seguros, inmobiliaria, fidelización, carburantes, consumo, alimentación, hogar, textil, ópticas, ocio, tiempo libre, turismo, estética, perfumería y medios de pago.

Si el PRESTADOR llevara a cabo promociones comerciales de servicios de comunicaciones electrónicas u ofreciera servicios con valor añadido para los que fuera necesario tratar sus datos de tráfico, aquellos a efectos de la conducción de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas o su facturación, el CLIENTE será informado con antelación al inicio de éstas promociones o prestaciones. Asimismo y en caso de llegar a tratar datos de localización, el PRESTADOR sólo lo harán si estos se hacen anónimos, o previo consentimiento expreso del CLIENTE, por el que solicite los servicios con valor añadido.

En cualquier caso el CLIENTE podrá acceder, rectificar, cancelar sus datos, oponerse a su tratamiento o revocar su consentimiento en cualquier momento, dirigiéndose por escrito a CECOSA INSTITUCIONAL S.L. (Att EROSKI MÓVIL) calle José María Escuzza nº1- 3º 48013 Bilbao, llamando al teléfono de Atención al Cliente 902 540 340 ó 1200 o a través de la Web [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es).

## 6- CESE DE LA ACTIVIDAD

Se informa al CLINTE, que si, en algún momento, CECOSA INSTITUCIONAL S.L. cesara en su actividad de Operador Móvil, transmitirá el negocio a favor del prestador de suministro de servicios de acceso mayorista con el que EROSKI MÓVIL llegara a un acuerdo, respetando, en todo momento, las especificaciones técnicas sobre portabilidad en redes públicas telefónicas móviles aprobadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) y vigentes en cada momento, asegurando la continuidad del servicio a los usuarios finales.

En supuestos como estos, en los que se produce una modificación del responsable del fichero como consecuencia de una operación de reestructuración societaria, contemplada por la normativa mercantil, no se producirá cesión de datos, sin perjuicio del cumplimiento por el responsable de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

## 7- CONSERVACIÓN DE DATOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS Y A LAS REDES PÚBLICAS DE COMUNICACIONES

El PRESTADOR debe conservar los datos del CLIENTE generados o tratados en el marco de la prestación de servicios y estará obligado a cederlos a los agentes facultados, previa resolución judicial, cuando le sean requeridos con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de un delito.

Los datos objeto de conservación serán lo dispuestos por la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. A modo enunciativo y no limitativo, el número de teléfono de llamada, el nombre, apellidos, dirección y nacionalidad del comprador/ usuarios registrados, así como el número correspondiente al documento identificativo, y la naturaleza o denominación de dicho documento; el número o números de teléfono de destino; desvío o la transferencia de llamadas; el número o números hacia los que se transfieren las llamadas; la fecha y hora de la primera activación del servicio, comienzo y fin de la comunicación; el servicio telefónico utilizado; la etiqueta de localización (el identificador de celda) desde la que se haya activado el servicio e iniciado la comunicación; los datos que permiten fijar la localización geográfica de la celda, mediante referencia a la etiqueta de localización, durante el período en el que se conservan los datos de las comunicaciones y las llamadas infructuosas, quedando excluido de la conservación, el contenido de las comunicaciones en sí.

La obligación de conservación de datos impuesta cesa a los doce meses computados desde la fecha en que se haya producido la comunicación. Reglamentariamente, previa consulta a los operadores, se podrá ampliar o reducir el plazo de conservación para determinados datos o una categoría de datos hasta un máximo de dos años o un mínimo de seis meses. En ese sentido, los datos enumerados en el apartado precedente, serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual hubieran sido conservados. Lo dispuesto en el apartado se entiende sin perjuicio de lo previsto en el artículo 16.3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sobre la obligación de conservar datos bloqueados en los supuestos legales de cancelación.

## 8- GUÍAS Y SERVICIO DE CONSULTAS PARA ABONADOS

EROSKI MÓVIL informa al CLIENTE que tienen derecho a solicitar la inclusión de sus datos personales (Nombre, apellidos, dirección del abonado, sin de piso o letra, número de la línea y, en su caso, un identificador del tipo de terminal, si se quisiera especificar) en guías o servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de forma totalmente gratuita. A tal efecto podrá dirigirse por escrito a CECOSA INSTITUCIONAL

S.L. (Att EROSKI MÓVIL) calle José María Escruza nº1- 3º 48013 Bilbao, llamando al teléfono de Atención al Cliente 902 540 340 ó 1200 o a través de la Web [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es).

Si el CLIENTE así lo requiere, el PRESTADOR comunicará dichos datos a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), para que ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que elaboren las guías y o provean servicios de información o consulta.

En este sentido, el CLIENTE debe saber que, EROSKI MÓVIL, como operador prestador de servicios telefónicos disponible al público y por asignar números a sus abonados, está obligada a suministrar los datos referidos en el primer apartado a la CMT, para que ésta a su vez los ponga a disposición de los servicios de emergencia - llamadas de urgencia a través del número 112- aún cuando el CLIENTE no lo haya solicitado expresamente.

#### EROSKI MÓVIL: CONDICIONES PARTICULARES DE USO DE INTERNET EN PREPAGO Y CONTRATO

El presente documento regula la prestación del servicio de internet móvil que CECOSA INSTITUCIONAL S.L. con domicilio social en Barrio San Agustín s/n 48230- Elorrio (Vizcaya), (EROSKI MOVIL) ofrece a sus clientes.

Las presentes Condiciones Particulares de Uso del Servicio de Datos EROSKI MOVIL, forman parte inseparable y complementan las Condiciones Generales de Prestación del Servicio de internet móvil, así como de las Condiciones Particulares, disponibles en [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es), en caso de contradicción entre las presentes Condiciones Particulares y las Condiciones Generales, estas Condiciones Particulares prevalecerán en lo referido a este servicio.

La utilización del Servicio por parte del Usuario supone la aceptación de las siguientes Condiciones de Uso recogidas en este documento.

OBJETO: A través de este Servicio, EROSKI MOVIL pone a disposición de sus clientes la posibilidad de conectarse a Internet, a través del servicio de internet móvil con unas condiciones especiales que se detallarán en cada oferta concreta.

**CALIDAD, CARACTERÍSTICAS Y DEBERES DE LAS PARTES:** EROSKI MOVIL desea prestar el servicio contratado garantizando la calidad del mismo al cliente. Siguiendo siempre las obligaciones que establezca la legislación en vigor en cada momento. EROSKI MOVIL pone a estos efectos a disposición del cliente el número de atención personalizada 1200 (GRATUITO desde cualquier teléfono Eroski Móvil) o 902540340, todo ello en garantía de cumplimiento del nivel de servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, la velocidad de la navegación puede verse determinada por el modelo de teléfono móvil, la cobertura de red del operador de red de EROSKI MOVIL, la aplicación, la situación/estado de carga de la red en cada momento, así como de la tecnología usada en el receptor seleccionado.

En este sentido EROSKI MOVIL intentará dar la máxima velocidad posible en cada momento.

Por su parte, el Usuario se compromete a no utilizar el Servicio para fines ilícitos o que puedan lesionar derechos de terceros o que de cualquier forma, puedan dañar, perjudicar o deteriorar el Servicio, los equipos informáticos, la propiedad así como la imagen de EROSKI MOVIL o de terceras personas.

De otro lado, la utilización del Servicio se realiza sobre el compromiso del Usuario de utilizar el Servicio de conformidad con la Ley, la buena fe, estas Condiciones de Uso, así como conforme a las buenas costumbres generalmente aceptadas, el orden público y, darle un uso adecuado al Servicio de conformidad con la finalidad para la que ha sido puesto a su disposición.

El Usuario, actúa como consumidor final, y por ello no podrá revender el Servicio. Por lo tanto, el Usuario no podrá explotar comercialmente el Servicio y obtener un rendimiento económico, directo o indirecto por la reventa del mismo o de alguna de sus capacidades o funcionalidades.

El Usuario se compromete a no utilizar el Servicio para transportar tráfico de voz sobre IP (VoIP).

Los tráficos P2P podrán cursarse con menor prioridad en casos de congestión de red.

El Usuario se compromete a no utilizar el Servicio con la finalidad de almacenar, distribuir o difundir imágenes o contenidos que: atenten o puedan atentar contra los derechos fundamentales y libertades públicas de las personas; incite a la violencia o a actuaciones delictivas, realicen apología del terrorismo, sean de contenido calumnioso o injurioso; sean discriminatorios por razón del sexo, raza, edad, creencias o condición; sean pornográficos, degradantes, atenten contra la Juventud o la Infancia o, en general, contrarios a la Ley, a la moral y a las buenas costumbres o al orden público; infrinja derechos de propiedad intelectual o industrial de terceras personas, sin haber obtenido previamente su autorización; sea contrario a la Intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas.

EROSKI MOVIL no será en ningún caso responsable siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por productos o servicios prestados u ofertados por otras personas o entidades, o por contenidos, informaciones, comunicaciones, opiniones o manifestaciones de cualquier tipo originados o vertidos por terceros y que resulten accesibles a través del servicio.

De otro lado, el servicio de acceso a Internet no implica ningún tipo de garantía, respecto a la idoneidad de los contenidos incluidos en las mismas para fines particulares de quien acceda a ellas. En consecuencia, tanto el acceso a dichas Páginas Web/WAP como el uso que pueda hacerse de la información y contenidos incluidos en las mismas se efectúan bajo la exclusiva responsabilidad de quien lo realice, y EROSKI MOVIL no responderá en ningún caso y en ninguna medida, ni por daños directos ni indirectos, ni por daño emergente ni por lucro cesante, por los eventuales perjuicios derivados del uso de la información y contenidos accesibles en dichas Páginas Web/WAP o del acceso a otras Páginas Web/WAP o contenidos de terceros a través de las conexiones.

EROSKI MOVIL se reserva el derecho a suspender o finalizar, sin preaviso, la prestación del Servicio en el caso de que el Usuario incumpla las Condiciones de Uso del Servicio aquí definidas. En concreto y sin que represente un listado exhaustivo citar el fraude manifiesto en forma de reventa, reincidencia, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otros indicios de uso ilícito del servicio.

Asimismo, se reserva el derecho de suspender temporalmente, y sin necesidad de previo aviso, la accesibilidad de sus Páginas Web/WAP en razón de la eventual necesidad de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de las mismas.

EROSKI MOVIL se reserva en todo caso el derecho de modificar las condiciones de acceso a las páginas, así como los contenidos en ella incluidos, todo ello conforme a Ley.

**INICIO DEL SERVICIO:** la activación del Servicio se hará automáticamente desde que el Usuario realice la primera conexión. La tarjeta SIM sobre la que se active el servicio tendrá el mismo ciclo de vida que cualquier otra tarjeta de EROSKI MOVIL y que se recoge en las condiciones generales.

La contratación del Servicio tiene carácter indefinido.

**POSPAGO TARIFA PLANA:** La activación del Servicio bajo la modalidad de tarifa Plana se hará automáticamente desde su registro en el Sistema EROSKI MOVIL. A efectos de

facturación se tomará esta fecha como inicio de facturación aplicándose cuando proceda, el prorrateo sobre la cuota mensual según la modalidad contratada.

PREPAGO/POSPAGO: En cualquier caso, para el correcto acceso al Servicio, el cliente deberá configurar en su terminal de acceso (móvil, PDA, PC...), los parámetros técnicos que EROSKI MOVIL le suministre. Dicha tarea será responsabilidad del cliente.

FINALIZACIÓN DEL SERVICIO: el contrato de POSPAGO se extinguirá por voluntad de cualquiera de las partes, en cualquier momento comunicándolo de forma fehaciente con una antelación mínima de dos días al momento en que haya de surtir efectos, a través de los medios establecidos en las Condiciones Generales. Asimismo, se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos.

CONDICIONES DE FACTURACIÓN: Serán de aplicación las condiciones generales de facturación con las siguientes matizaciones:

PREPAGO: para clientes de tarjeta, la facturación del Servicio se realizará en el momento del inicio de la conexión de Internet, descontándose en ese momento del saldo disponible el correspondiente consumo acorde con la tarifa de conexión vigente en cada momento.

POSPAGO: la facturación del Servicio de cualquier Tarifa Plana o servicio ocasional se realizará siempre mensualmente, incluyéndose en la factura mensual la cuota fija y cuota por tráfico adicional (si la hubiera), conforme la tarifa de plana contratada o consumo realizado (en caso de no contratar la tarifa plana) y precios vigentes en cada momento. La facturación mensual se prorrateará en función de la fecha de alta o baja y de los días en que el servicio hubiera estado disponible, siempre que no se consuma el máximo de capacidad disponible o tráfico disponible en esa tarifa plana.

De esta manera, cuando se de la alta (o baja) del servicio en un día diferente al primero (o último) de mes, Eroski Móvil prorrateará y facturará la parte proporcional de la cuota correspondiente a ese mes. Este prorrateo se calculará considerando como parte proporcional a facturar, la mayor entre (i) el porcentaje de días de servicio activos del mes respecto al total de días del mes y (ii) el porcentaje de tráfico de datos consumidos respecto a la franquicia mensual. Si el tráfico correspondiente a la franquicia mensual ha sido consumido en ese periodo, este se facturará íntegramente junto con las cantidades que corresponda facturar si hubiera tráfico en exceso.

#### COMPROMISOS DE PERMANENCIA ASOCIADOS A LA CONTRATACIÓN DE TARIFAS DE DATOS EROSKI MÓVIL

Si el Cliente adquiere un compromiso de permanencia en una tarifa de datos Eroski Móvil, deberá mantenerse en dicha tarifa de datos contratada durante el tiempo indicado en la oferta. La duración del compromiso de permanencia estará recogida en el bono contratado. En caso de incumplimiento del periodo de obligada permanencia el cliente deberá abonar una penalización de:

- Periodo de permanencia 12 meses: 150 €
- Periodo de permanencia 18 meses: 250 €
- Periodo de permanencia 24 meses: 300 €

El Cliente deberá abonar dichas cantidades en función del compromiso de permanencia adquirido y proporcional al tiempo que restare por cumplir en la línea afectada.

Asimismo, la adquisición por parte del Cliente de un equipamiento (hardware) a precio promocional implica que éste se compromete, en virtud del presente documento, a permanecer dado de alta en el bono contratado durante los meses indicados en el mismo.

Los compromisos adquiridos por el Cliente subsistirán, con independencia de si el Cliente sufre la pérdida, deterioro o robo, transmite, grava, cede, enajena en cualquier forma o perjudica el/los dispositivos que ha recibido a título personal, mientras no haya transcurrido el compromiso de permanencia comprometido, o mientras el cliente no haya satisfecho la cantidad mencionada en caso de no cumplir con la permanencia contratada. El Cliente consiente que, en su caso, el cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia y las cantidades pendientes correspondientes al resto de los servicios contratados sea domiciliado en la cuenta bancaria facilitada en la formalización del contrato o en aquella que nos indique.

Los Precios indicados en la oferta son para la Península, Baleares y para la capacidad de

navegación especificada en cada oferta. Si el tráfico mensual excede de la capacidad contratada en la cuota mensual, dicho exceso se facturará a razón de lo explicitado en dicha oferta. Sujeto a cobertura de Vodafone y CCGG de Eroski Móvil.

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL (CONTRATO)**

1. OBJETO.- CECOSA INSTITUCIONAL SL (en adelante EROSKI MOVIL) prestará por aplicación del contenido del presente contrato un servicio telefónico móvil indefinido disponible al público (en adelante el servicio). El Cliente solo podrá utilizar el servicio en calidad de usuario final, no podrá obtener un servicio económico por la utilización del servicio distinto del derivado del presente contrato. No está autorizado a revender el tráfico telefónico ni a comercializar ni ceder a un tercero la prestación del servicio con ánimo de lucro propio o ajeno.

2. PRECIO: El cliente abonará a EROSKI MOVIL las tarifas devengadas por todos los conceptos correspondientes al servicio prestado (tráfico de voz y datos cursados por el cliente) y según las tarifas puestas en conocimiento del cliente, establecidas en el presente contrato o vigentes en cada momento.

El cliente declara haber sido informado de las cuotas y tarifas que le serán de aplicación de conformidad con el plan preciso contratado y que podrán ser consultados en la página web de EROSKI MOVIL, publicidad gráfica y/o a través del número de atención telefónica 1200 ó 902 540 340.

EROSKI MÓVIL comunicará la modificación de tarifas a los organismos competentes en la materia con, al menos, diez (10) días de antelación y al Cliente con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor de la modificación. La comunicación al Cliente se podrá realizar a través de la página web de EROSKI MÓVIL [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es), u otro medio alternativo. La continuación en la utilización del Servicio por parte del Cliente a partir de la comunicación se considerará como aceptación de la misma.

EROSKI MOVIL facturará mensualmente al cliente la cantidad que éste deba abonar por la prestación del servicio. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al cliente en el periodo correspondiente al devengo, EROSKI MOVIL podrá presentar al cobro la factura con posterioridad. Asimismo EROSKI MOVIL presentará al cobro inmediato las cantidades devengadas cuando: se excedan por el cliente los límites de crédito pactados, o se produzca la suspensión o interrupción del servicio por causa imputable al cliente o si el cliente incumple el presente contrato o en caso de fraude o riesgo de impago.

El cliente podrá abonar la factura bien por domiciliación de las facturas que se emitan en la cuenta bancaria que el cliente haya designado comprometiéndose el mismo a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades devengadas o, en su defecto, en la forma indicada por el servicio de atención al cliente o en las oficinas designadas al efecto por EROSKI MOVIL.

Si el cliente no abona en fecha la factura la misma devengará un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en dos puntos, así como los gastos derivados de la devolución. Asimismo el proveedor de servicio podrá utilizar para intentar el cobro, los datos relativos a tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el cliente, o los depósitos, fianzas o demás garantías en su día establecidos por el cliente.

Del mismo modo, caso de existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada y respecto de la cual no se haya entablado reclamación judicial, arbitral o administrativa, o caso que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquella fuera de vencimiento periódico; o siempre que medie un requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación

(información previa a la inclusión), entonces los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Conservación de los datos: Sólo podrán ser objeto de tratamiento los datos que respondan con veracidad a la situación de la deuda en cada momento concreto. El pago o cumplimiento de la deuda determinará la cancelación inmediata de todo dato relativo a la misma.

3. INICIO DEL SERVICIO: EROSKI Móvil iniciará la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público al Cliente en un máximo de veinte (20 días) desde la recepción del presente contrato y la documentación solicitada.

Es condición sin la cual no puede iniciarse el servicio, el que el cliente haya aportado el contrato firmado así como la fotocopia de su DNI o documento equivalente.

El cliente es responsable de la custodia diligente y el mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de las comunicaciones, que sean facilitados por EROSKI MOVIL. Dichos mecanismos de seguridad solo podrán ser utilizados por EROSKI MOVIL.

4. COBERTURA Y CALIDAD: EROSKI MOVIL prestará el servicio al cliente siguiendo siempre las obligaciones de calidad de servicio que establezca la legislación en vigor en cada momento. EROSKI MOVIL pone a estos efectos a disposición del cliente el número de atención personalizada 1200 ó 902 540 340, todo ello en garantía de cumplimiento del nivel de servicio.

Los servicios están referidos al territorio nacional, sin perjuicio de aquellos casos en que el Cliente pueda beneficiarse de la extensión del Servicio más allá del mismo, en la medida en que lo permitan los acuerdos bilaterales que EROSKI MÓVIL directa o indirectamente concierte con los operadores de los distintos países.

INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO: En caso que se produjera un incumplimiento del compromiso de Calidad de Servicio ofertado por EROSKI MOVIL, materializado en una interrupción del servicio temporal o indisponibilidad acumulada del servicio telefónico móvil disponible al público superior a siete horas que se pudiera producir en un mes, correspondiendo el mes al período de facturación del Cliente

El cliente tendrá -entonces- derecho a una indemnización en la forma indicada en el párrafo más abajo indicado y en su siguiente factura y siempre que esta supere la cantidad de un euro que ascenderá al promedio del importe facturado por el servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en que se produzca la interrupción (si la antigüedad del servicio interrumpido es inferior a 3 meses, se tomará como referencia el importe de la factura que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado).

Procedimiento: Para obtener la misma, el Cliente deberá comunicar a EROSKI MÓVIL, mediante declaración responsable dirigida al Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que ha estado en un área afectada por la interrupción en el momento de producirse, y dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de información de EROSKI MÓVIL.

No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:(i) fuerza mayor (ii) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso

de fraude o mora en el pago o (iii) daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada.

El cliente podrá recibir información sobre el servicio y/o sobre cualquier incidencia referida al servicio a través del 1200 ó 902 540 340, o dirigiéndose por escrito al domicilio social de EROSKI MÓVIL facilitado en el presente Contrato

Caso que el cliente desee reclamar en relación con el servicio prestado en general, deberá dirigirse a EROSKI MOVIL por cualquier medio de los previstos en el párrafo anterior en el plazo de 30 días a contar desde el momento en que tenga o hubiera tenido conocimiento del hecho que motiva su reclamación. Formulada la reclamación el cliente se compromete a otorgar un plazo de otros 30 días para contestarle a EROSKI MOVIL, antes de tomar alguna otra medida. La reclamación, que en todo caso será formulada por escrito, no justificará demora o aplazamiento en el pago de la factura objeto de la reclamación

#### 5. SUSPENSIÓN TEMPORAL/DEFINITIVA DEL SERVICIO:

El retraso en el pago total o parcial por el cliente durante un periodo de tiempo superior a 15 días desde el envío de la factura al cliente podrá dar lugar, con preaviso-SMS de alerta- de otros 15 días, a la suspensión temporal del servicio, nunca en día inhábil.

La Desactivación y consiguiente suspensión solo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora.

La desactivación no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades independientes del tráfico que puedan devengarse y que se correspondan con el servicio contratado.

Caso de desactivación temporal por impago, el servicio sin embargo se mantendrá para las llamadas salientes de urgencia y/o al Servicio de Atención al Cliente de EROSKI Móvil (no buzón de voz, no llamadas salientes en general); así como para las llamadas entrantes con excepción del cobro revertido.

El servicio suspendido quedará restablecido dentro de los dos días laborables siguientes a aquél en que tenga constancia que el importe adeudado ha sido liquidado por completo.

En caso de que el cliente hubiera interpuesto reclamación ante las juntas arbitrales de consumo o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones EROSKI MOVIL no suspendería el servicio mientras la reclamación esté en tramitación y siempre que el cliente consigne fehacientemente la cantidad controvertida, entregando el correspondiente resguardo a EROSKI MOVIL.

El retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público por un periodo superior a tres meses en la forma antedicha; la falta de consumo (esto es, la inactividad del cliente de duración igual o mayor a 30 días desde la inactivación\* del servicio); o si media la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por mora en el pago del servicio, dará derecho a EROSKI MOVIL a la interrupción definitiva del servicio -expiración del servicio- y a la correspondiente resolución del contrato.

\* Se produce la inactivación del servicio transcurridos 60 días sin realizar consumo alguno computados a partir de la pre-activación o la activación del servicio.

EROSKI MOVIL podrá asimismo suspender temporal o definitivamente el servicio en casos de fraude manifiesto tales como reventa, reincidencia, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otros indicios de uso ilícito del servicio.

Por su parte el cliente podrá solicitar formalmente la suspensión temporal del servicio a través de comunicación dirigida al domicilio social de EROSKI MOVIL, o al servicio de atención al cliente. La suspensión no podrá superar los 90 días por cada año natural, y no podrá ser menor de 30 días.

6. GARANTÍAS: EROSKI MOVIL en cualquier momento podrá solicitar al cliente que o bien haya impagado uno o varios recibos, o bien no haya acreditado solvencia necesaria para atender a las obligaciones del presente contrato, o bien se haya retrasado reiteradamente (dos o más veces) en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, o cuando haya riesgo de fraude, morosidad o uso ilícito del servicio (sin que estos supuestos conformen un listado exhaustivo); que constituya alguna de las siguientes garantías: un depósito no remunerado en efectivo, y/o bien que otorgue un aval bancario y/o bien podrá asignar al cliente un límite de crédito y/o bien podrá restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, de tarificación adicional y/o de otros servicios adicionales.

Caso de no ser prestadas las garantías, EROSKI MOVIL podrá desestimar el alta en el servicio, y/o restringir las llamadas salientes, suspender el servicio y resolver el contrato.

7. PROCEDIMIENTO: EROSKI MOVIL requerirá al cliente que comunique fehacientemente la cumplimentación de la garantía, otorgando un plazo no menor a 15 días ni superior a 22 días para la cumplimentación de la misma por parte de los nuevos clientes. Este plazo se reducirá hasta un máximo de 5 días naturales para el resto de clientes.

Para las garantías denominadas: "limitación de crédito" o "restricción de servicio" serán de exigibilidad inmediata.

Solicitada que fuera la resolución del contrato (o antes), o la cesión o cambio de titularidad del contrato, persistiendo deudas, darán la facultad a EROSKI MOVIL para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del cliente.

El cliente se compromete a comunicar a EROSKI MOVIL cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los cambios en los datos correspondientes al domicilio de facturación y otros asociados a la forma de pago (cuenta bancaria, domiciliación de los pagos...), por ser datos precisos para el correcto funcionamiento de las obligaciones del contrato.

8. MODIFICACIÓN y CESION CONTRACTUAL: El presente contrato podrá ser modificado por ambas partes. Si quien modifica es EROSKI MOVIL deberá comunicar previamente con antelación mínima de un mes al cliente su propósito. La mera utilización del servicio por el cliente, será entendido como asentimiento tácito a la modificación anunciada. Si el cliente no acepta la modificación propuesta, comunicará a EROSKI MOVIL su voluntad de resolver el contrato. Deberá hacerlo por escrito al domicilio a efecto de notificaciones que contiene este contrato, debiendo adjuntar su DNI o documento identificativo equivalente.

## 9- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

A los efectos de lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica, el PRESTADOR informa al CLIENTE de la incorporación de sus datos, los facilitados con ocasión de la contratación

del producto y/ o servicio del PRESTADOR, los derivados de su uso, así como aquellos de tráfico, que fueran necesarios para realizar la facturación y los pagos de las interconexiones, durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, a ficheros responsabilidad de CECOSA INSTITUCIONAL S.L. para la gestión, mantenimiento, mejora de la relación contractual.

El PRESTADOR realizará estudios de mercado y elaboración de perfiles, asimismo aplicará descuentos, ventajas y ofertas adicionales al CLIENTE, por medio de su plan de actuación comercial, que requerirá realizar segmentaciones sobre sus datos y/o en base al cruce con otros ficheros de su responsabilidad; acciones de las que el PRESTADOR, hará partícipe al CLIENTE, a través de comunicaciones comerciales personalizadas, cuyo envío, por medios electrónicos o no, queda autorizado, dada la relación contractual existente entre el CLIENTE y el PRESTADOR.

El CLIENTE POSTPAGO podrá oponerse a la recepción de este tipo de comunicaciones marcando la casilla correspondiente en el contrato de alta. Las comunicaciones comerciales, ligadas siempre a su condición de CLIENTE, podrán ser del sector donde el PRESTADOR, y el Grupo de Empresas al que pertenece, desarrolla su actividad, en concreto, telecomunicaciones, prestamos, seguros, inmobiliaria, fidelización, carburantes, consumo, alimentación, hogar, textil, ópticas, ocio, tiempo libre, turismo, estética, perfumería y medios de pago.

Si el PRESTADOR llevara a cabo promociones comerciales de servicios de comunicaciones electrónicas u ofreciera servicios con valor añadido para los que fuera necesario tratar sus datos de tráfico, aquellos a efectos de la conducción de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas o su facturación, el CLIENTE será informado con antelación al inicio de éstas promociones o prestaciones. Asimismo y en caso de llegar a tratar datos de localización, el PRESTADOR sólo lo harán si estos se hacen anónimos, o previo consentimiento expreso del CLIENTE, por el que solicite los servicios con valor añadido.

En cualquier caso el CLIENTE podrá acceder, rectificar, cancelar sus datos, oponerse a su tratamiento o revocar su consentimiento en cualquier momento, dirigiéndose por escrito a CECOSA INSTITUCIONAL S.L. (Att EROSKI MÓVIL) calle José María Escuzza nº1- 3º 48013 Bilbao, llamando al teléfono de Atención al Cliente 902 540 340 ó 1200 o a través de la Web [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es).

#### 10- CESE DE LA ACTIVIDAD

Se informa al CLINTE, que si, en algún momento, CECOSA INSTITUCIONAL S.L. cesara en su actividad de Operador Móvil, transmitirá el negocio a favor del prestador de suministro de servicios de acceso mayorista con el que EROSKI MÓVIL llegara a un acuerdo, respetando, en todo momento, las especificaciones técnicas sobre portabilidad en redes públicas telefónicas móviles aprobadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) y vigentes en cada momento, asegurando la continuidad del servicio a los usuarios finales.

En supuestos como estos, en los que se produce una modificación del responsable del fichero como consecuencia de una operación de reestructuración societaria, contemplada por la normativa mercantil, no se producirá cesión de datos, sin perjuicio del cumplimiento por el responsable de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

#### 11- CONSERVACIÓN DE DATOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS Y A LAS REDES PÚBLICAS DE COMUNICACIONES

El PRESTADOR debe conservar los datos del CLIENTE generados o tratados en el marco de la prestación de servicios y estará obligado a cederlos a los agentes facultados, previa

resolución judicial, cuando le sean requeridos con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de un delito.

Los datos objeto de conservación serán los dispuestos por la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. A modo enunciativo y no limitativo, el número de teléfono de llamada, el nombre, apellidos, dirección y nacionalidad del comprador/ usuarios registrados, así como el número correspondiente al documento identificativo, y la naturaleza o denominación de dicho documento; el número o números de teléfono de destino; desvío o la transferencia de llamadas; el número o números hacia los que se transfieren las llamadas; la fecha y hora de la primera activación del servicio, comienzo y fin de la comunicación; el servicio telefónico utilizado; la etiqueta de localización (el identificador de celda) desde la que se haya activado el servicio e iniciado la comunicación; los datos que permiten fijar la localización geográfica de la celda, mediante referencia a la etiqueta de localización, durante el período en el que se conservan los datos de las comunicaciones y las llamadas infructuosas, quedando excluido de la conservación, el contenido de las comunicaciones en sí.

La obligación de conservación de datos impuesta cesa a los doce meses computados desde la fecha en que se haya producido la comunicación. Reglamentariamente, previa consulta a los operadores, se podrá ampliar o reducir el plazo de conservación para determinados datos o una categoría de datos hasta un máximo de dos años o un mínimo de seis meses. En ese sentido, los datos enumerados en el apartado precedente, serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual hubieran sido conservados. Lo dispuesto en el apartado se entiende sin perjuicio de lo previsto en el artículo 16.3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sobre la obligación de conservar datos bloqueados en los supuestos legales de cancelación.

## 12- GUÍAS Y SERVICIO DE CONSULTAS PARA ABONADOS

EROSKI MÓVIL informa al CLIENTE que tienen derecho a solicitar la inclusión de sus datos personales (Nombre, apellidos, dirección del abonado, sin de piso o letra, número de la línea y, en su caso, un identificador del tipo de terminal, si se quisiera especificar) en guías o servicio de consulta telefónica sobre números de abonado de forma totalmente gratuita. A tal efecto podrá dirigirse por escrito a CECOSA INSTITUCIONAL S.L. (Att EROSKI MÓVIL) calle José María Escuzá nº1- 3º 48013 Bilbao, llamando al teléfono de Atención al Cliente 902 540 340 ó 1200 o a través de la Web [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es).

Si el CLIENTE así lo requiere, el PRESTADOR comunicará dichos datos a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), para que ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que elaboren las guías y o provean servicios de información o consulta.

En este sentido, el CLIENTE debe saber que, EROSKI MÓVIL, como operador prestador de servicios telefónicos disponible al público y por asignar números a sus abonados, está obligada a suministrar los datos referidos en el primer apartado a la CMT, para que ésta a su vez los ponga a disposición de los servicios de emergencia - llamadas de urgencia a través del número 112- aún cuando el CLIENTE no lo haya solicitado expresamente.

### EROSKI MÓVIL: CONDICIONES PARTICULARES DE USO DE INTERNET EN PREPAGO Y POSPAGO

El presente documento regula la prestación del servicio de internet móvil que CECOSA INSTITUCIONAL S.L. con domicilio social en Barrio San Agustín s/n 48230- Elorrio (Vizcaya), (EROSKI MOVIL) ofrece a sus clientes.

Las presentes Condiciones Particulares de Uso del Servicio de Datos EROSKI MOVIL, forman parte inseparable y complementan las Condiciones Generales de Prestación del Servicio de internet móvil, así como de las Condiciones Particulares, disponibles en [www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es), en caso de contradicción entre las presentes Condiciones

Particulares y las Condiciones Generales, estas Condiciones Particulares prevalecerán en lo referido a este servicio.

La utilización del Servicio por parte del Usuario supone la aceptación de las siguientes Condiciones de Uso recogidas en este documento.

**OBJETO:** A través de este Servicio, EROSKI MOVIL pone a disposición de sus clientes la posibilidad de conectarse a Internet, a través del servicio de internet móvil con unas condiciones especiales que se detallarán en cada oferta concreta.

**CALIDAD, CARACTERÍSTICAS Y DEBERES DE LAS PARTES:** EROSKI MOVIL desea prestar el servicio contratado garantizando la calidad del mismo al cliente. Siguiendo siempre las obligaciones que establezca la legislación en vigor en cada momento. EROSKI MOVIL pone a estos efectos a disposición del cliente el número de atención personalizada 1200 (GRATUITO desde cualquier teléfono Eroski Móvil) o 902540340, todo ello en garantía de cumplimiento del nivel de servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, la velocidad de la navegación puede verse determinada por el modelo de teléfono móvil, la cobertura de red del operador de red de EROSKI MOVIL, la aplicación, la situación/estado de carga de la red en cada momento, así como de la tecnología usada en el receptor seleccionado.

En este sentido EROSKI MOVIL intentará dar la máxima velocidad posible en cada momento.

Por su parte, el Usuario se compromete a no utilizar el Servicio para fines ilícitos o que puedan lesionar derechos de terceros o que de cualquier forma, puedan dañar, perjudicar o deteriorar el Servicio, los equipos informáticos, la propiedad así como la imagen de EROSKI MOVIL o de terceras personas.

De otro lado, la utilización del Servicio se realiza sobre el compromiso del Usuario de utilizar el Servicio de conformidad con la Ley, la buena fe, estas Condiciones de Uso, así como conforme a las buenas costumbres generalmente aceptadas, el orden público y, darle un uso adecuado al Servicio de conformidad con la finalidad para la que ha sido puesto a su disposición.

El Usuario, actúa como consumidor final, y por ello no podrá revender el Servicio. Por lo tanto, el Usuario no podrá explotar comercialmente el Servicio y obtener un rendimiento económico, directo o indirecto por la reventa del mismo o de alguna de sus capacidades o funcionalidades.

El Usuario se compromete a no utilizar el Servicio para transportar tráfico de voz sobre IP (VoIP).

Los tráficos P2P podrán cursarse con menor prioridad en casos de congestión de red.

El Usuario se compromete a no utilizar el Servicio con la finalidad de almacenar, distribuir o difundir imágenes o contenidos que: atenten o puedan atentar contra los derechos fundamentales y libertades públicas de las personas; incite a la violencia o a actuaciones delictivas, realicen apología del terrorismo, sean de contenido calumnioso o injurioso; sean discriminatorios por razón del sexo, raza, edad, creencias o condición; sean pornográficos, degradantes, atenten contra la Juventud o la Infancia o, en general, contrarios a la Ley, a la moral y a las buenas costumbres o al orden público; infrinja derechos de propiedad intelectual o industrial de terceras personas, sin haber obtenido previamente su autorización; sea contrario a la Intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas.

EROSKI MOVIL no será en ningún caso responsable siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por productos o servicios prestados u ofertados por otras personas o entidades, o por contenidos, informaciones, comunicaciones, opiniones o manifestaciones

de cualquier tipo originados o vertidos por terceros y que resulten accesibles a través del servicio.

De otro lado, el servicio de acceso a Internet no implica ningún tipo de garantía, respecto a la idoneidad de los contenidos incluidos en las mismas para fines particulares de quien acceda a ellas. En consecuencia, tanto el acceso a dichas Páginas Web/WAP como el uso que pueda hacerse de la información y contenidos incluidos en las mismas se efectúan bajo la exclusiva responsabilidad de quien lo realice, y EROSKI MOVIL no responderá en ningún caso y en ninguna medida, ni por daños directos ni indirectos, ni por daño emergente ni por lucro cesante, por los eventuales perjuicios derivados del uso de la información y contenidos accesibles en dichas Páginas Web/WAP o del acceso a otras Páginas Web/WAP o contenidos de terceros a través de las conexiones.

EROSKI MOVIL se reserva el derecho a suspender o finalizar, sin preaviso, la prestación del Servicio en el caso de que el Usuario incumpla las Condiciones de Uso del Servicio aquí definidas. En concreto y sin que represente un listado exhaustivo citar el fraude manifiesto en forma de reventa, reincidencia, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otros indicios de uso ilícito del servicio.

Asimismo, se reserva el derecho de suspender temporalmente, y sin necesidad de previo aviso, la accesibilidad de sus Páginas Web/WAP en razón de la eventual necesidad de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de las mismas.

EROSKI MOVIL se reserva en todo caso el derecho de modificar las condiciones de acceso a las páginas, así como los contenidos en ella incluidos, todo ello conforme a Ley.

**INICIO DEL SERVICIO:** la activación del Servicio se hará automáticamente desde que el Usuario realice la primera conexión. La tarjeta SIM sobre la que se active el servicio tendrá el mismo ciclo de vida que cualquier otra tarjeta de EROSKI MOVIL y que se recoge en las condiciones generales.

La contratación del Servicio tiene carácter indefinido.

**POSPAGO TARIFA PLANA:** La activación del Servicio bajo la modalidad de tarifa Plana se hará automáticamente desde su registro en el Sistema EROSKI MOVIL. A efectos de facturación se tomará esta fecha como inicio de facturación aplicándose cuando proceda, el prorrateo sobre la cuota mensual según la modalidad contratada.

**PREPAGO/POSPAGO:** En cualquier caso, para el correcto acceso al Servicio, el cliente deberá configurar en su terminal de acceso (móvil, PDA, PC...), los parámetros técnicos que EROSKI MOVIL le suministre. Dicha tarea será responsabilidad del cliente.

**FINALIZACIÓN DEL SERVICIO:** el contrato de POSPAGO se extinguirá por voluntad de cualquiera de las partes, en cualquier momento comunicándolo de forma fehaciente con una antelación mínima de dos días al momento en que haya de surtir efectos, a través de los medios establecidos en las Condiciones Generales. Asimismo, se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos.

**CONDICIONES DE FACTURACIÓN:** Serán de aplicación las condiciones generales de facturación con las siguientes matizaciones:

**PREPAGO:** para clientes de tarjeta, la facturación del Servicio se realizará en el momento del inicio de la conexión de Internet, descontándose en ese momento del saldo disponible el correspondiente consumo acorde con la tarifa de conexión vigente en cada momento.

**POSPAGO:** la facturación del Servicio de cualquier Tarifa Plana o servicio ocasional se realizará siempre mensualmente, incluyéndose en la factura mensual la cuota fija y cuota por tráfico adicional (si la hubiera), conforme la tarifa de plana contratada o consumo realizado (en caso de no contratar la tarifa plana) y precios vigentes en cada momento. La facturación mensual se prorrateará en función de la fecha de alta o baja y de los días en que el servicio hubiera estado disponible, siempre que no se consuma el máximo de

capacidad disponible o tráfico disponible en esa tarifa plana.

De esta manera, cuando se de la alta (o baja) del servicio en un día diferente al primero (o último) de mes, Eroski Móvil prorrateará y facturará la parte proporcional de la cuota correspondiente a ese mes. Este prorrateo se calculará considerando como parte proporcional a facturar, la mayor entre (i) el porcentaje de días de servicio activos del mes respecto al total de días del mes y (ii) el porcentaje de tráfico de datos consumidos respecto a la franquicia mensual. Si el tráfico correspondiente a la franquicia mensual ha sido consumido en ese periodo, este se facturará íntegramente junto con las cantidades que corresponda facturar si hubiera tráfico en exceso.

#### COMPROMISOS DE PERMANENCIA ASOCIADOS A LA CONTRATACIÓN DE TARIFAS DE DATOS EROSKI MÓVIL

Si el Cliente adquiere un compromiso de permanencia en una tarifa de datos Eroski Móvil, deberá mantenerse en dicha tarifa de datos contratada durante el tiempo indicado en la oferta. La duración del compromiso de permanencia estará recogida en el bono contratado. En caso de incumplimiento del periodo de obligada permanencia el cliente deberá abonar una penalización de:

- Periodo de permanencia 12 meses: 150 €
- Periodo de permanencia 18 meses: 250 €
- Periodo de permanencia 24 meses: 300 €

El Cliente deberá abonar dichas cantidades en función del compromiso de permanencia adquirido y proporcional al tiempo que restare por cumplir en la línea afectada.

Asimismo, la adquisición por parte del Cliente de un equipamiento (hardware) a precio promocional implica que éste se compromete, en virtud del presente documento, a permanecer dado de alta en el bono contratado durante los meses indicados en el mismo.

Los compromisos adquiridos por el Cliente subsistirán, con independencia de si el Cliente sufre la pérdida, deterioro o robo, transmite, grava, cede, enajena en cualquier forma o perjudica el/los dispositivos que ha recibido a título personal, mientras no haya transcurrido el compromiso de permanencia comprometido, o mientras el cliente no haya satisfecho la cantidad mencionada en caso de no cumplir con la permanencia contratada .

El Cliente consiente que, en su caso, el cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia y las cantidades pendientes correspondientes al resto de los servicios contratados sea domiciliado en la cuenta bancaria facilitada en la formalización del contrato o en aquella que nos indique.

Los Precios indicados en la oferta son para la Península, Baleares y para la capacidad de navegación especificada en cada oferta. Si el tráfico mensual excede de la capacidad contratada en la cuota mensual, dicho exceso se facturará a razón de lo explicitado en dicha oferta. Sujeto a cobertura de Vodafone y CCGG de Eroski Móvil.