

## CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL TUENTI EN LA MODALIDAD DE TARJETA PREPAGO

**1.- OBJETO:** Telefónica Móviles España, S.A.U. ("TUENTI") prestará el servicio de comunicaciones móviles "Tuenti" contratado por el cliente, incluidos los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido solicitados por el cliente en el ámbito de este contrato. A tal efecto, el cliente tendrá derecho a recibir una Tarjeta SIM al contratar el servicio, de la que TUENTI es propietaria, que le permitirá acceder a los servicios de comunicaciones electrónicas y de valor añadido solicitados por el cliente en el ámbito de este contrato. En todo caso, TUENTI se reserva el derecho a limitar el número máximo de activaciones de Tarjetas SIM a nombre de un mismo titular, así como el número de líneas telefónicas asociadas a una determinada tarifa o promoción.

En caso de discrepancia entre estas condiciones y las condiciones específicas de las ofertas o promociones que TUENTI decida ofrecer a sus clientes en cada momento, prevalecerán dichas condiciones específicas.

**2.- CARACTERÍSTICAS Y ACTIVACIÓN:** Nuestro servicio permite al cliente, a través de un terminal compatible y durante la vigencia del contrato con éste, realizar y recibir llamadas telefónicas, enviar y recibir mensajes cortos de texto (SMS), así como transmitir y recibir datos a través de Internet móvil. Adicionalmente, en el caso de que el cliente decida registrarse como usuario en "Tuenti", a través de la página Web [www.tuenti.es](http://www.tuenti.es), de la aplicación móvil o de cualquier otra vía habilitada al efecto, por el hecho de ser cliente del servicio de telefonía móvil éste podrá disfrutar además de una serie de servicios complementarios, innovadores y de valor añadido, todos ellos completamente online a través de Tuenti, tales como, entre otros, la gestión de recargas de saldo, control del consumo, atención al cliente, agenda de contactos, facturación e historial de comunicaciones de su línea telefónica, así como el envío y recepción de comunicaciones de texto, foto y/o voz, incluyendo llamadas de voz digital y el buzón de voz virtual. Asimismo, se facilitará al cliente el acceso al servicio de emergencia 112, poniendo a disposición de las autoridades receptoras de estas llamadas la información relativa a la ubicación de su procedencia.

Sólo pueden ser clientes de este servicio las personas que cuenten con capacidad legal suficiente para contratar y que sean residentes en España. TUENTI podrá rechazar el alta como cliente o cancelar el servicio contratado por éste cuando tenga conocimiento de que el cliente no cumple estos requisitos, quedando la contratación así realizada bajo la responsabilidad del cliente, con total indemnidad para TUENTI. En todo caso, el cliente deberá hacer un uso responsable del servicio contratado y/o de sus funcionalidades, no asumiendo TUENTI responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM ni del servicio. El servicio está destinado al cliente en su calidad de destinatario o usuario final del mismo, estando prohibida su reventa o la comercialización no autorizada.

El servicio de telefonía móvil en la modalidad de prepago estará disponible para su activación por el cliente una vez que éste haya acreditado a TUENTI su identidad mediante la exhibición de un documento acreditativo de la misma (DNI, NIE y/o Pasaporte) o mediante cualquier otra vía habilitada por TUENTI que acredite fehacientemente su identidad, así como, adicionalmente y sólo en el caso de que el cliente haya solicitado su portabilidad desde otro operador, cuando dicha portabilidad haya sido completada. Una vez cumplido lo anterior, la activación del servicio se producirá en el momento de introducir la Tarjeta SIM en un terminal compatible y libre.

**3.- PRECIOS Y FORMA DE PAGO:** La obtención de la Tarjeta SIM por parte del cliente es gratuita con carácter general, a excepción de los reemplazos que, en su caso, pudiese solicitar el cliente en tiendas físicas y de aquellos que solicite desde Tuenti cuando ya hubiese solicitado 2 o más reemplazos en el plazo de un año. Por tanto, salvo que se indicase lo contrario en el momento de la contratación, su obtención no supondrá un coste adicional para el cliente, aparte del saldo que éste decida recargar y, en su caso, del importe correspondiente a la tarifa y/o bono elegido. De igual forma y en función a lo que se establezca a tal efecto en las condiciones particulares del servicio contratado, TUENTI podrá reclamar al cliente los costes y/o gastos de gestión asociados a su alta como son la Tarjeta SIM y su envío. El pago de la primera recarga se podrá realizar en el momento de la contratación del servicio mediante tarjeta de crédito, contra reembolso si se contrata online o por teléfono, así como en efectivo si se contrata en una tienda física. También se podrán realizar recargas de forma online a través de Tuenti y presencialmente en nuestra red de puntos de recarga autorizados. Serán de aplicación al servicio los precios, bonos y/o, en su caso, otras condiciones económicas, contratadas de acuerdo con las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones en vigor en el momento de su utilización. En todo caso, esta información estará disponible también para su consulta en la página Web de Tuenti y cualquier modificación que pueda afectar al cliente le será comunicada con la debida antelación. Las facturas serán emitidas en soporte electrónico, sin perjuicio de la facturación alternativa en soporte papel que TUENTI podrá enviar al cliente a su domicilio en caso de que éste lo solicite.

**4.- CONSUMO Y RECARGAS:** El cliente podrá acceder al detalle del consumo de llamadas, mensajes y/o conexiones de datos que lleve a cabo con su línea a través del historial de actividad contenido en su cuenta de Tuenti. La Tarjeta SIM será recargable siempre y cuando se encuentre activa y, durante su periodo de validez, por cada recarga que se realice se enviará al cliente un mensaje de confirmación.

En el caso de que el saldo se encuentre agotado, el cliente podrá recibir llamadas pero sólo podrá realizarlas al número de emergencias 112 y al teléfono 22020 de atención al cliente del servicio Tuenti. Tan sólo se podrán realizar y recibir llamadas en itinerancia internacional (roaming) cuando el cliente tenga saldo disponible, el cual nunca podrá ser inferior a 0 euros.

**5.- DERECHO DE DESCONEXIÓN:** El cliente tendrá derecho a solicitar la desconexión de los servicios de llamadas de tarifas superiores, en especial, de tarificación adicional y llamadas internacionales, así como de los mensajes cortos a servicios de tarificación adicional, debiendo para ello comunicar a TUENTI su voluntad de desconectarse de dichos servicios. TUENTI cursará la solicitud y se procederá a la desconexión en un plazo máximo de 10 días.

**6.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:** TUENTI podrá suspender temporalmente cualquiera de los servicios de telefonía móvil en supuestos de fraude, riesgo de fraude, uso ilícito de los mismos o incumplimiento de las presentes condiciones y/o demás condiciones vigentes en cada momento aplicables a las promociones elegidas por el cliente, suspensión ésta que no eximirá al cliente de sus obligaciones. Durante la suspensión, se mantendrá el servicio para llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido, y para llamadas salientes de emergencia al número 112. TUENTI también estará legitimada para suspender temporalmente el servicio en caso de que el cliente no haga uso del mismo o no recargue saldo en su Tarjeta SIM durante un periodo continuado de 6 meses, en cuyo caso el cliente podrá temporalmente realizar una recarga de saldo para reactivarlo. No obstante lo anterior, en el caso de que el cliente dejase de utilizar el servicio de telefonía móvil durante un periodo superior al anterior, TUENTI se reserva el derecho a interrumpir definitivamente el servicio, dando por resuelta la relación contractual con el cliente y éste perderá el número móvil asignado. De igual modo, el cliente tiene derecho a solicitar voluntariamente la suspensión temporal por un periodo determinado que no será menor de 1 mes ni superior a 3, con un máximo de 90 días por año natural. La suspensión voluntaria del servicio tampoco eximirá al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades que correspondan por el servicio contratado.

**7.- CALIDAD, USO Y MANTENIMIENTO:** TUENTI prestará el servicio de telefonía móvil conforme a los niveles de calidad, parámetros y métodos establecidos en la legislación vigente y en las presentes condiciones. El cliente reconoce que la cobertura, la velocidad del servicio de acceso a Internet asociada a la tarifa contratada, y, en general, la calidad del servicio podrán verse alteradas por circunstancias excepcionales ajenas a TUENTI y, en consecuencia, ésta no será responsable de la interrupción y/o mal funcionamiento motivado por el terminal utilizado por el usuario, así como condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación. El cliente deberá atenerse a las instrucciones de TUENTI sobre el uso correcto del servicio, no siendo responsable ésta en caso de uso incorrecto ni de concurrir circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito fuera de su control.

En el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio telefónico móvil detectada por TUENTI, el cliente tendrá derecho a una indemnización automática (siempre que la misma sea superior a 1 euro), cuya cuantía será igual a la mayor de las dos siguientes: 1) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo que haya durado la misma; en caso de una antigüedad inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado; 2) 5 veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Además, en caso de producirse la interrupción del servicio de acceso a Internet detectada por TUENTI, se ofrecerá al cliente una compensación automática, equivalente al importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción, siempre y cuando la interrupción hubiese sido superior a 6 horas en horario de 08:00 a 22:00. La indemnización se abonará por TUENTI a través de una recarga que se realizará en el plazo de 1 mes natural.

En caso de que la interrupción temporal del servicio se deba a causas de fuerza mayor, TUENTI se limitará a compensar al cliente con la devolución automática de los importes en concepto de cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

En los casos de compensación no automática, los clientes que deseen solicitarla deberán dirigir su petición, indicando su identidad y número de teléfono móvil, número de incidencia asociado, así como las fechas y lugares en que se ha visto afectado por la interrupción.

A estos efectos, quedan excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de TUENTI. Tampoco habrá indemnización cuando la interrupción del servicio se deba al incumplimiento de estas condiciones por el cliente, en especial, en caso de fraude, riesgo de fraude o mora en el pago, o a daños en la red debido a la conexión por el cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

**8.- VOZ DIGITAL:** Como complemento al servicio de telefonía móvil tradicional que ofrece TUENTI a todos sus clientes, éstos podrán disfrutar, en función de la tarifa contratada y/o de las promociones vigentes en cada momento, de una funcionalidad adicional y vinculada a dicho servicio de telefonía disponible al público consistente en la posibilidad de realizar y recibir llamadas también a través de Tuenti utilizando su número de teléfono móvil, para lo que deberán disponer siempre de un terminal o dispositivo compatible y con conexión a Internet. Se trata por tanto de un servicio accesorio, que se encuentra asociado al servicio telefónico móvil contratado por el cliente y a través del cual se le permitirá intercambiar llamadas de voz digital con números móviles y números geográficos nacionales e internacionales.

Si bien TUENTI se compromete a tratar de garantizar una adecuada calidad de la voz digital en base a los estándares del mercado, el cliente que decida utilizarlo debe ser consciente de que el funcionamiento de este servicio puede verse afectado por circunstancias externas, ajenas al control de TUENTI, tales como el tipo de terminal o dispositivo utilizado y su sistema operativo, el nivel de su batería, la ubicación geográfica del cliente, la velocidad de su conexión a Internet, etc. De igual forma, TUENTI podrá establecer políticas de uso razonable con la finalidad de prevenir posibles fraudes y/o usos abusivos que puedan afectar negativamente a la calidad del servicio y/o al resto de clientes.

**9.- ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES:** La atención al cliente es principalmente online, lo que permite que haya constancia escrita de las gestiones que realiza el cliente. Para ello, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Tuenti a través del correo electrónico [ayuda@tuenti.es](mailto:ayuda@tuenti.es) y/o a través del chat habilitado al efecto o, si lo prefiere, por escrito a nuestra dirección postal o llamando al nº 22020 desde una Tarjeta SIM de Tuenti, en relación con cualquier incidencia o consulta, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales. El horario general de atención es de lunes a domingo, festivos incluidos, de 09:00 a 22:00 horas. En lo que respecta a las reclamaciones, éstas podrán igualmente interponerse por el cliente por teléfono a través del nº 91 707 84 51 (o el número que en su caso lo sustituya) en horario de 10:00 a 22:00 de lunes a viernes. Cualquier reclamación deberá presentarse por el cliente en el plazo de 1 mes desde que tenga conocimiento del hecho que la motive y TUENTI le facilitará un número de referencia. El cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, que será remitido por TUENTI en el plazo de 10 días desde su solicitud. Presentada la reclamación, si el cliente no hubiera recibido respuesta satisfactoria en el plazo máximo de 1 mes, podrá dirigirse a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones de la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

**10.- FRAUDE:** Tendrá la consideración de fraude cualquier tipo de comunicación realizada mediante la utilización del servicio de telefonía móvil con el propósito de obtener ilegalmente una ventaja material o causar, directa o indirectamente, daños a TUENTI, a terceros, a terceros operadores o a las redes por ellos operadas. Asimismo, se considera fraude, entre otros supuestos, si el cliente (i) conecta a la red de TUENTI cualquier equipo sin consentimiento de TUENTI; (ii) presta, revende o comercializa el servicio sin consentimiento de TUENTI; (iii) utiliza una numeración diferente a la asignada por TUENTI. En el caso de que TUENTI identifique la existencia de un fraude, TUENTI podrá: (i) rechazar cualquier llamada realizada por el cliente que sea considerada fraudulenta; y/o (ii) desactivar provisional o definitivamente el servicio para dicho cliente, sin perjuicio del derecho de ejercitar acciones legales.

**11.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES:** TUENTI adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias que permitan garantizar el secreto de las comunicaciones y procurar su seguridad contra cualquier acceso no autorizado, sin perjuicio de las interceptaciones legales que, en su caso, pudieran ordenarse legalmente. TUENTI queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a TUENTI, pudiesen quebrantar la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones.

**12.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** TUENTI informa que los datos de sus clientes serán tratados de conformidad con nuestra Política de Privacidad, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el apartado de Privacidad de nuestra página web y, en concreto en [www.tuenti.es/ayuda/politica-privacidad](http://www.tuenti.es/ayuda/politica-privacidad), así como solicitando un ejemplar a través del buzón [ayuda@tuenti.es](mailto:ayuda@tuenti.es) y/o el chat de soporte establecido al efecto.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo telefónica que prestan los productos y servicios Movistar entre los que se incluyen los de Tuenti, son corresponsables del tratamiento de los datos personales del cliente en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica Móviles España, S.A.U., Telefónica de España, S.A.U. y DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos de esta cláusula, como "Movistar").

En concreto, en Movistar trataremos los datos del cliente (en adelante también denominado como "cliente Movistar") para la prestación del servicio contratados, así como para otras finalidades que nos permitan o autorices en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además te proporcionaremos toda la información necesaria para que puedas decidir sobre otros tratamientos que requieran tu consentimiento.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el cliente aporte en la contratación, junto a los obtenidos durante la prestación del servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de Movistar.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de prestación y uso del servicio, el cliente Movistar es informado y autoriza a Movistar al tratamiento específico de sus datos de carácter identificativo, características personales, de circunstancias sociales, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros, transacciones, de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios, cuyo tratamiento es necesario, en ejecución del contrato, para poder prestarle el servicio.

Tratar dichos datos del cliente nos permite ser más eficientes y nos ayuda a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que le prestamos. Para ello se informa igualmente al cliente de que podremos tratar sus datos de cliente, los datos de los productos o servicios Movistar contratados, sus consumos de televisión Movistar+ en su caso (ya sean en televisión o en otros dispositivos), y sus visitas en nuestras páginas web y apps, para las siguientes finalidades legítimas relacionadas con sus preferencias e intereses, que le permitirán:

- Recibir por cualquier medio, información de ciberseguridad sobre tráfico anómalo que se puedan estar realizando desde su conexión y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos.

- Disfrutar y recibir ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar por cualquier medio, independientemente de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste (puede consultarse un listado actualizado de las empresas del Grupo Telefónica que prestan productos y servicios Movistar también en el apartado de Privacidad de nuestra web y, en concreto, en [www.tuenti.es/ayuda/informacion-adicional-politica-privacidad](http://www.tuenti.es/ayuda/informacion-adicional-politica-privacidad)).

- Personalizar ofertas de productos y servicios Movistar, con independencia de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste, cediéndonos los mencionados datos si fuera necesario y de forma puntual, para facilitar la gestión administrativa interna y gestión comercial de dichos productos y servicios.

- En caso de que le sea aplicable, recibir en su servicio Movistar+ (televisión y otros dispositivos) ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar o de otros proveedores.

Si eres cliente nuestro y no deseas que utilicemos tu información para todas o algunas de las finalidades indicadas, puedes comunicárnoslo mandando junto con una fotocopia de tu DNI/NIE/Pasaporte, un email a [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com); o un escrito a Movistar Ref. Datos al Apartado de Correos 46155, C.P. 28080 – Madrid.

Si el cliente no es el usuario de todas las líneas de las que es titular, garantiza que está facultado y ha obtenido el consentimiento del titular de los datos personales para la realización de los tratamientos de protección de datos necesarios para la prestación de las funcionalidades que la contratación de este servicio implique, siendo responsable frente a Movistar de lo anterior.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge igualmente en dicha Política publicada en [www.tuenti.es/ayuda/privacidad](http://www.tuenti.es/ayuda/privacidad).

Asimismo, Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de que el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, se podrá realizar dirigiendo un email con la Ref. Datos, a la dirección de correo electrónico [privacidad@tuenti.es](mailto:privacidad@tuenti.es) o dirigiendo un escrito a estos efectos a Tuenti, C/ Jordán, 11, 2ª Planta, C.P. 28010 – Madrid, junto con una copia de tu documento nacional de identidad.

El cliente tendrá derecho igualmente a figurar, en su caso, en las guías telefónicas de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, de haber manifestado expresamente su deseo de ser incluido y a solicitar, gratuitamente acreditando por escrito su identidad, su exclusión, su no utilización para fines de venta directa, la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales o que se enmienden los errores existentes.

**13.- RESOLUCIÓN CONTRACTUAL:** La relación contractual con el cliente se extinguirá, siendo el servicio interrumpido definitivamente, por las causas previstas en las presentes condiciones, por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las siguientes: a) El cliente tendrá derecho a resolver en cualquier momento la relación contractual con TUENTI, mediante notificación fehaciente con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos, acreditando para ello su identidad y su número de teléfono móvil; b) De forma automática en el caso de que el cliente solicite voluntariamente la portabilidad a otro operador y ésta sea completada de forma efectiva conforme a lo dispuesto en la normativa; c) TUENTI podrá resolver la relación contractual en aquellos casos en los que el cliente incumpla sus obligaciones y/o bien lleve a cabo actos o comportamientos desleales, impropios, ilícitos, maliciosos o fraudulentos en lo que respecta a la utilización del servicio de telefonía móvil; d) La relación contractual se resolverá automáticamente en el caso de que TUENTI deje de tener la condición de operador, cuando la falta de tal condición imposibilite la prestación del servicio, sin que de ello se derive derecho del cliente a indemnización alguna; y e) Por voluntad de TUENTI, por la no utilización del servicio por parte del cliente durante un período continuado, de acuerdo con la condición 6. La resolución del contrato no eximirá al cliente de sus obligaciones pendientes por cualquier concepto, incluidas la obligación de pago o la condición particular de permanencia, en su caso.

**14. CESIÓN:** El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal. El cliente podrá ceder este contrato con el consentimiento previo y expreso de TUENTI. Por su parte, TUENTI podrá, previo cumplimiento de todos los requisitos contemplados en la normativa vigente, así como previa comunicación al cliente, ceder la titularidad del servicio sin necesidad de recabar consentimiento expreso del cliente, sin perjuicio del derecho de éste a resolver el contrato en cualquier momento.

**15.- MODIFICACIONES:** Las presentes condiciones podrán ser objeto de modificación en cualquier momento por razones legales, por motivos técnicos o por cambios en la prestación del servicio, así como modificaciones que pudieran derivarse de códigos tipo aplicables o, en su caso, por decisiones corporativas estratégicas, notificándolo al cliente con una antelación de 1 mes a su entrada en vigor. El cliente podrá consultar las mismas en todo momento a través de la página web [www.tuenti.es](http://www.tuenti.es).

**16.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE:** Estas condiciones, así como cualquier otra cuestión relativa a la utilización y contratación del servicio se regirán por lo dispuesto en la legislación española. Cualquier controversia que pueda producirse entre las partes se somete a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

## CONDICIONES PARTICULARES

Las presentes condiciones particulares sólo serán de aplicación para aquellos clientes que hayan suscrito las correspondientes secciones en el contrato y/o bien les sean de aplicación por haber llevado a cabo la contratación del servicio de telefonía móvil Tuenti de forma online o por teléfono:

**1.- PORTABILIDAD:** El cliente podrá comunicar a TUENTI, en el momento de la contratación del servicio Tuenti, su intención de darse de baja en el servicio telefónico móvil que su actual operador ("Operador Donante") le ha venido prestando, así como su deseo de conservar su numeración, encargándose TUENTI de todos aquellos trámites necesarios para facilitar la portabilidad numérica del cliente. Una vez que TUENTI haya podido verificar la solicitud de portabilidad a través de cualquiera de los procedimientos previstos de conformidad con la normativa vigente, ésta gestionará la portabilidad ante el Operador Donante en los plazos, términos y condiciones que resultan de aplicación al procedimiento de portabilidad de números previstos por la normativa vigente. Por ser necesario para la gestión del proceso de portabilidad, los datos personales del cliente podrán ser cedidos a los operadores involucrados en dicho proceso.

El cliente acepta que, con motivo de los procedimientos técnicos necesarios para conservación del número, la prestación del servicio que venía disfrutando podría verse interrumpida provisionalmente con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, en algún momento entre las 2:00 y las 6:00 a.m. horas del día que aplique el cambio de operador.

La solicitud de portabilidad podrá ser denegada por las siguientes causas: a) falta de correspondencia entre numeración e ICC\_ID o Número(s) de serie de la Tarjeta SIM; b) numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha; c) numeración no asignada ni portada al Operador Donante; d) causa justificada de fuerza mayor; e) comprobación de que la Tarjeta SIM ha sido denunciada por el Operador Donante por robo o pérdida; f) numeración inactiva o en estado de baja; g) falta de correspondencia entre el cliente solicitante de la portabilidad y el legítimo titular de la numeración y por h) cualquier otra causa que pueda ser acordada por los operadores dentro del marco legal.

En caso de que su solicitud de portabilidad fuese denegada, TUENTI le indicará la causa y, en el caso de que fuese admitida, el cliente podrá solicitar gratuitamente a TUENTI información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador (ventana de cambio).

**2.- PERMANENCIA:** TUENTI podrá eventualmente lanzar ofertas o promociones para apoyar económicamente al cliente, de manera que le permita contratar y utilizar el servicio de telefonía móvil. En aquellos casos en que el cliente reciba de TUENTI un apoyo económico para la adquisición de un terminal libre u otras condiciones comerciales especialmente ventajosas en relación con el servicio, éste se compromete a mantener activada la línea telefónica vinculada a dicho apoyo y/o la tarifa correspondiente que implique el abono de una cuota mensual o bien, en su caso, un compromiso de consumo mínimo igual o superior al contratado, durante un número determinado de meses. La cantidad de apoyo económico recibido y el número de meses de compromiso de permanencia serán los pactados con el cliente de acuerdo con las ofertas y promociones vigentes en cada momento.

El cliente podrá darse de baja del servicio en todo momento o cambiar a una tarifa que implique un menor compromiso de cuota mensual y/o consumo mínimo, en su caso. No obstante, en caso de que la oferta de TUENTI estuviese condicionada a un compromiso de permanencia mínimo y, con anterioridad al plazo mínimo de permanencia establecido, se produjese la baja del cliente o un cambio a una tarifa con un compromiso de consumo de cuota mensual y/o consumo mínimo menor, el cliente deberá abonar a TUENTI una compensación de cuantía máxima equivalente al importe de dicho apoyo económico y proporcional al apoyo económico recibido y al número de meses que ha respetado su compromiso de permanencia.

Asimismo, a la fecha de la baja o cambio de tarifa, se producirá el vencimiento anticipado de todas las cuotas mensuales que pudiesen encontrarse pendientes a la fecha de la baja o cambio de tarifa. Dichas cantidades serán oportunamente facturadas al cliente. Lo anterior será igualmente aplicable en el caso de interrupción definitiva del servicio, cambio de titular o cambio de numeración, entre otros. El impago de la compensación, como incumplimiento contractual, dará derecho a TUENTI a resolver el presente contrato.

**3.- DESISTIMIENTO:** El cliente que haya contratado el servicio de telefonía móvil de TUENTI a través de alguna de las modalidades a distancia disponibles, bien a través de nuestra página Web y/o bien a través del número establecido al efecto en su caso, tendrá derecho a desistir de dicha contratación en el plazo de catorce (14) días naturales a contar desde el momento de la recepción de la Tarjeta SIM, sin ningún tipo de penalización y de manera completamente gratuita. La entrega de la Tarjeta SIM por parte de TUENTI al cliente se llevará a cabo en el plazo máximo de catorce (14) días contados a partir del momento en el que el cliente haya recibido confirmación documental de la contratación realizada.

Para el ejercicio de dicho derecho, el cliente podrá utilizar el formulario habilitado al efecto por TUENTI en el apartado de información legal de su página Web. Una vez recibida la solicitud junto con toda la información necesaria para su tramitación, TUENTI procederá, en el plazo máximo de catorce (14) días naturales, al abono de aquellas cantidades que hayan sido desembolsadas previamente por el cliente y le remitirá confirmación documental del mismo. No será posible ejercer el derecho de desistimiento de la Tarjeta SIM si se ha iniciado ya la prestación del servicio con la misma antes de que finalice el plazo de catorce (14) días naturales desde su entrega. Se considerará iniciada la prestación del servicio desde el momento que el servicio asociado a la Tarjeta SIM se encuentre disponible para su utilización por parte del cliente. El ejercicio del derecho de desistimiento será gratuito para el cliente, salvo por el coste directo que, en su caso, pudiese conllevar la devolución del pedido a TUENTI en el caso de ser requerido por esta última, que será íntegramente asumido por el cliente.



*Tuenti es una marca registrada del Grupo Telefónica al que pertenece Telefónica Móviles España, S.A.U., compañía con C.I.F. A-78923125, con domicilio social en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 2ª Planta, C.P. 28050 Madrid (España) e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 8958, Gral. 7804, Sección 3ª, del Libro de Sociedades, Folio 92, H-85226. Email de contacto ayuda@tuenti.es y fax nº 91 123 60 82. Para más información, consulte la página Web [www.tuenti.es](http://www.tuenti.es).*