

CONDICIONES PARTICULARES DEL PROCESO DE PORTABILIDAD DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL TUENTI

(Aplicables sólo para altas con portabilidad)

El Cliente que desee darse de alta en los servicios de telefonía móvil Tuenti, prestado por Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante, "TUENTI") tanto en su modalidad de tarjeta prepago como de contrato, puede optar por la portabilidad, esto es, puede solicitar cambiarse de su actual operador (en adelante, el "Operador Donante") a TUENTI conservando el número de teléfono móvil del que el Cliente disponga antes del cambio a TUENTI.

Mediante la presente solicitud (en adelante, la "Solicitud de Portabilidad") el Cliente acepta las presentes condiciones particulares del proceso de portabilidad que, junto con las Condiciones de prestación del servicio telefónico móvil Tuenti de tarjeta prepago o las Condiciones de prestación del servicio telefónico móvil Tuenti de contrato, según corresponda y cualesquiera otras condiciones aplicables a la contratación del servicio estarán accesibles en la página web de TUENTI alojada bajo el nombre de dominio <http://www.tuenti.es/> (en adelante, la "página web"), así como el tratamiento de sus datos de carácter personal con tal finalidad. A este respecto, se informa al Cliente acerca del tratamiento de sus datos personales con la finalidad de realizar todas las acciones necesarias para llevar a cabo la portabilidad solicitada, así como a los efectos de facturar los servicios comercializados por TUENTI. Ponemos en su conocimiento asimismo, que por ser necesario para la gestión y desarrollo del proceso por usted solicitado, los datos personales necesarios para la portabilidad de su/s número/s de teléfono, tanto los facilitados en virtud de la presente solicitud como los que conoce el Operador Donante con quien tiene contratado el servicio, puedan ser cedidos a los operadores involucrados en el procedimiento de portabilidad con el fin de dar cumplimiento a su solicitud.

Los datos de su titularidad a los que tenga acceso TUENTI, serán incorporados a un fichero responsabilidad de TUENTI que dispone de las medidas de seguridad necesarias para su debida confidencialidad.

TUENTI informa asimismo al Cliente que podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través de la dirección de correo electrónico privacidad@tuenti.es.

Por medio de la presente Solicitud de Portabilidad, el solicitante:

Solicita a TUENTI el alta del servicio Tuenti y comunica a TUENTI su intención de darse de baja en el servicio telefónico móvil que el Operador Donante le ha venido prestando, así como su deseo de conservar su numeración, sirviendo la suscripción del presente documento como solicitud de baja de dicho servicio. Para ello solicita a TUENTI que tramite la presente solicitud de baja en el servicio telefónico móvil que el Operador Donante ha venido prestando, así como la conservación de su numeración, con el fin de utilizar esta numeración en el servicio de telefonía móvil prestado por TUENTI.

Acepta expresamente que dichos trámites se realizarán por TUENTI en los plazos, términos y condiciones que resultan de aplicación al procedimiento de portabilidad de números previstos en las Resoluciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, y del cual recibe información en este acto.

Acepta expresamente que, a causa de los procedimientos técnicos necesarios para la conservación del número, la prestación del servicio del que venía disfrutando podría verse interrumpida provisionalmente con anterioridad al inicio de la prestación del servicio por parte de TUENTI en algún momento entre las 2:00 y las 6:00 a.m. horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.

Conoce que la Solicitud de Portabilidad del número podrá ser denegada por cualquiera de las siguientes causas:

- Falta de correspondencia entre numeración e ICC_ID o Número(s) de serie de la tarjeta SIM.
- Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha.
- Numeración no asignada ni portada al Operador Donante.
- Causa justificada de fuerza mayor.
- Comprobación de que la Tarjeta SIM ha sido denunciada al Operador Donante por robo o pérdida.
- Numeración inactiva o en estado de baja.
- Cualquier otra causa que pueda ser acordada por los operadores, dentro del marco legal.

Conoce que desde el momento en que TUENTI haya podido verificar la Solicitud de Portabilidad a través de cualquiera de los procedimientos previstos en la normativa vigente, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo legalmente establecido, siempre que no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el Operador Donante del que quiere darse de baja por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de la portabilidad vigentes.

El solicitante conoce que este dato es sólo orientativo. El Operador Donante podrá modificar dicha fecha basándose, por ejemplo, en situaciones excepcionales de exceso de cupo. En el caso de que el Operador Donante modificara la fecha de portabilidad, TUENTI contactará con el solicitante para informarle de la modificación.

Conoce que TUENTI deberá informarle de si su Solicitud de Portabilidad ha sido denegada, indicándole la causa de la denegación. En el caso de que ésta haya sido aceptada, 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).

En caso de reclamación, deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de Atención al Cliente de Tuenti, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando presente la reclamación, TUENTI está obligado a facilitarle el número de referencia dado a su reclamación. Si en el plazo de un (1) mes no hubiera recibido respuesta satisfactoria de TUENTI, podrá dirigir su reclamación a las siguientes vías, siguiendo la normativa propia a cada organismo:

Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital - Teléfonos de consulta: 901 33 66 99 y 911 81 40 45; Página web: www.usuariosteleco.es.

Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.

Para cualquier duda o consulta sobre el proceso de portabilidad puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Tuenti enviando un correo electrónico a ayuda@tuenti.es, enviando un fax al nº 91 123 60 82 o, si lo desea, directamente vía chat de soporte a través de su cuenta en nuestra página web.

CONDICIONES PARTICULARES DEL PROCESO DE CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TUENTI

(Aplicables sólo a clientes que deseen solicitar la cancelación de su portabilidad)

Si ha solicitado recientemente la portabilidad de su número de teléfono desde otra operadora de telecomunicaciones al servicio de telefonía móvil Tuenti, puede cancelar dicha portabilidad en cualquier momento entre la fecha inicial de su solicitud y hasta las 14:00 horas del día anterior a la ejecución de la misma, sin que ello suponga costes adicionales o penalizaciones para usted. Para ello, es necesario que siga nuestro proceso de cancelación de portabilidad a través de alguna de las siguientes opciones que ofrecemos:

- En caso de que el cliente desee solicitar a TUENTI la cancelación de su solicitud de portabilidad, éste podrá hacerlo por sí mismo a través de su cuenta dentro de la plataforma "Tuenti", pinchando en la pestaña de "Móvil" > Cuenta y pulsando en la opción de "Cancelar solicitud", o bien

- Enviando el documento denominado "Solicitud de cancelación de portabilidad desde otro operador (Importación)", completado con todos los datos obligatorios (nombre, DNI, número de teléfono y operadora actual) y debidamente firmado, por fax al nº 91 123 60 82 o por email a cancelaciones@tuenti.es. Dicho documento está disponible a través del apartado de "Condiciones Legales" que figura al pie de nuestra página Web www.tuenti.es.

En todo caso, es importante tener en cuenta que en caso de no seguir el cliente dicho proceso, TUENTI no podrá tramitar la cancelación de la portabilidad y dicha opción ya no estará disponible dentro del perfil del cliente en la plataforma "Tuenti".

El cliente que solicite la cancelación de la portabilidad acepta expresamente que dichos trámites de la cancelación solicitada se realicen por TUENTI en los plazos, términos y condiciones que resulten de aplicación al procedimiento de portabilidad de números (Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de 4 de mayo de 2017). Asimismo, el solicitante conoce que la cancelación de la solicitud de portabilidad del número podría ser denegada o cancelada por causa de imposibilidad técnica o cualquier otra reconocida en la normativa vigente (Resolución C.N.M.C. 4 de mayo de 2017).

Para cualquier duda o consulta sobre el proceso de cancelación de portabilidad puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de TUENTI enviando un correo electrónico a ayuda@tuenti.es, enviando un fax al nº 91 123 60 82 o, si lo desea, directamente a través de su cuenta en nuestra página web.