

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

**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 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 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, todos ellos completamente online a través de Tuenti, tales como, entre otros, la gestión y el control del consumo, atención al cliente, agenda de contactos, facturación e historial de comunicaciones de su línea telefónica, así como, en su caso, el envío y recepción de comunicaciones de texto, foto y/o voz. 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 contrato estará disponible en el plazo máximo de 15 días desde que el cliente haya recibido la Tarjeta SIM y, en el caso de que el cliente haya solicitado su portabilidad desde otro operador, cuando dicha portabilidad haya sido completada. Desde el momento de la entrega de la Tarjeta SIM al cliente, éste se compromete y será el único responsable de la activación y del buen uso del servicio contratado. La activación de la Tarjeta SIM se producirá en el momento de introducir la Tarjeta SIM en un terminal compatible y libre.

**3. PRECIOS, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN:** 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 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. 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.

TUENTI facturará mensualmente al cliente la cantidad que éste deba abonar por el servicio contratado. En caso de que el consumo efectuado por el cliente durante el periodo objeto de facturación sea inferior al consumo mínimo obligatorio establecido, en su caso, en la tarifa aplicable, TUENTI facturará al cliente dicho consumo mínimo. La facturación del consumo mínimo y/o cuota mensual obligatoria, en su caso, procederá incluso en el caso de que el cliente no haya efectuado consumo alguno durante el periodo de facturación. En caso de que por razones técnicas no fuera posible facturar al cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, TUENTI podrá presentar al cobro la factura en los siguientes periodos. Asimismo, TUENTI podrá facturar para el cobro inmediato las cantidades devengadas cuando: (i) se exceda por el cliente el límite de crédito establecido; (ii) se produzca la desactivación temporal o definitiva del servicio; (iii) el cliente incumpla el contrato, las presentes condiciones y/o cualesquiera otras condiciones establecidas por TUENTI aplicables al servicio; (iv) y/o en casos de fraude o riesgo de impago. La factura mensual será emitida 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.

En el caso de que el cliente haga efectivo el pago mediante tarjeta de crédito o débito y/o domiciliación bancaria a favor de TUENTI, el cliente se compromete a mantener saldo suficiente en cuenta para atender el pago. El impago por el cliente implicará la obligación para el cliente de pagar un interés de demora igual al interés del dinero, incrementado en dos (2) puntos, así como los gastos ocasionados por la devolución del cargo y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento.

**4. CONSUMO:** 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.

**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.

Igualmente, el retraso en el pago total o parcial de la factura por el cliente facultará a TUENTI para suspender temporalmente el servicio. La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. TUENTI restablecerá el servicio desactivado provisionalmente dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho por completo. Asimismo, el retraso en el pago del servicio por un periodo superior a 3 meses, o la suspensión temporal del servicio en 2 ocasiones, por mora en el pago del mismo, dará derecho a TUENTI a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato. Durante la suspensión del servicio, cualquiera que sea su causa, se facturará al cliente un importe en concepto de disponibilidad para recibir llamadas que será equivalente al importe de consumo mínimo y/o cuota mensual obligatoria, en su caso.

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 al cliente en su siguiente factura mensual.

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. 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, el cliente 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 de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que le sustituya

**9. 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.

**10. 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.

**11.- 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. y Telefónica de España, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos de esta cláusula, como "Movistar" o "Tuenti").

En concreto, en Tuenti trataremos los datos del cliente (en adelante también denominado como "cliente Tuenti") 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 Tuenti.

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 Tuenti es informado y autoriza a Tuenti 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 tráficos anómalos 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 (entre los que se encuentra la marca Tuenti) 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 Tuenti 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 Tuenti de lo anterior.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Tuenti 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, Tuenti 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 [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com) o dirigiendo un escrito a estos efectos a Tuenti, con la Ref. Datos, a/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 emienden los errores existentes

Por último, en el supuesto de deudas pendientes impagadas los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a entidades dedicadas a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A., y cualesquiera otra que sea comunicada al Cliente.

**12. 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 periodo 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.

**13. CESIÓN:** El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal, si bien el cliente podrá cederlo a un tercero previo consentimiento de Telefónica Móviles España, S.A.U. Telefónica Móviles España, S.A.U. podrá ceder este contrato informando previamente al cliente conforme a la normativa vigente, y sin perjuicio del derecho que el cliente pudiera tener a resolver el contrato.

**14. MODIFICACIONES:** El Cliente se compromete a comunicar a Tuenti cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

Tuenti, con el único fin de restablecer el equilibrio de las prestaciones entre las Partes, podrá modificar las condiciones establecidas en el contrato y en particular el precio del mismo, por alguno de los siguientes motivos cuando los mismos obedezcan a situaciones acaecidas en un momento posterior a la fijación de las tarifas del Servicio por parte de Tuenti:

- Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente Tuenti y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.

- Modificaciones normativas (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales) que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.

- Incremento del índice de precios al consumo (IPC) o en su defecto del índice de precios Industriales (IPRI).

Tuenti informará al cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que Tuenti haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

**15. NOTIFICACIONES.** Las notificaciones que el Cliente haya de efectuar a TUENTI con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán, bien telefónicamente a los números de atención personal de TUENTI, bien por escrito a los apartados de correo o direcciones postales previstas, en cada caso, a lo largo de este contrato.

Las notificaciones y comunicaciones por parte de TUENTI al Cliente se realizarán de alguna de las siguientes formas:

(a) envío por correo postal al domicilio designado por el Cliente a tal efecto en el momento de la contratación. En defecto de designación o comunicación de la modificación del domicilio inicialmente designado, se entenderá, a todos los efectos, que el domicilio del Cliente es el lugar en donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser éstos varios, cualquiera de ellos;

(b) envío por correo electrónico, siempre que ello sea posible, a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el Cliente facilite a TUENTI a dichos efectos;

(c) comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS si procede, bien al número de teléfono a través del cual se presta el Servicio al Cliente, o bien al número de teléfono indicado por el Cliente en el Formulario de Solicitud de Alta en el Servicio, o modificado posteriormente por el Cliente conforme a esta Condición.

d) comunicación por medio del área privada "Cuenta" del Cliente a la que podrá acceder a través de la "Aplicación Móvil de Tuenti" o la página web [www.tuenti.es](http://www.tuenti.es), o las denominaciones que sustituyan a éstas.

En este sentido, el Cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a TUENTI las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección o medio de contacto, en los datos de cobro, así como en cualquier otro tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre TUENTI y el Cliente.

**16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE:** Estas condiciones, así como cualquier otra cuestión relativa a la utilización y contratación del servicio de telefonía móvil de TUENTI 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, 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.*

