

# Solicitud de cambio de titular y Contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago Particulares



V.3 0618

## 1. Datos del Cliente Actual

Denominación social\* \_\_\_\_\_ NIF\* \_\_\_\_\_

## 2. Datos del titular/Persona Autorizada

Nombre \* \_\_\_\_\_ Apellido 1\* \_\_\_\_\_ Apellido 2\* \_\_\_\_\_

NIF/Pasaporte/Tarjeta de residente\* \_\_\_\_\_ Número de Teléfono\* \_\_\_\_\_

E-mail\* \_\_\_\_\_

## 3. Datos a modificar en Cambio Titular

Nº móvil que se solicita Cambio Titular*	Nº Tarjeta Sim 3456*	Nº Cuenta Vodafone*	Plan de precios voz y vtos/Cod. plan*	Multitarjeta (Sí/No)*

### Otros:

Límite de crédito \_\_\_\_\_ euros.

Importe del depósito \_\_\_\_\_ euros.

Servicios Restricción de llamadas Internacionales  
 Restringidos: Restricción Servicios de tarificación adicional (803, 806, 807, 905)  
 Restricción Servicios de Mensajería Premium  
 Restricción GPRS y UMTS  
 Restricción de Roaming

Acepto que Vodafone trate mis datos de localización para que pueda ofrecerme servicios o productos de Vodafone acordes a mis necesidades.

Acepto que Vodafone trate mis datos de facturación, tráfico y navegación para enviarme comunicaciones comerciales personalizadas basadas en esta información.

Acepto que Vodafone me remita comunicaciones comerciales con ofertas que pudieran ser de mi interés procedentes de terceras empresas con las que Vodafone haya llegado a un acuerdo comercial.

No acepto que Vodafone me envíe comunicaciones comerciales relevantes sobre productos, servicios, ofertas, descuentos y promociones de Vodafone.

No acepto que Vodafone ceda datos anonimizados y agregados basados en mi navegación, tráfico, facturación y localización a otras entidades.

He sido informado con anterioridad a la firma del contrato de la posibilidad de contratar los servicios de roaming con un proveedor alternativo de roaming, en el caso de que existan proveedores alternativos de roaming

## 4. Facturación

Nombre Entidad\* \_\_\_\_\_ Firma titular cuenta cargo

IBAN ES\_\* \_\_\_\_\_

Titular Factura\* \_\_\_\_\_ Titular Cuenta Cargo\* \_\_\_\_\_

NIF/CIF\* \_\_\_\_\_

Formato Factura Factura electrónica online y SMS mensual gratuito con el total a pagar Factura en papel (Marque si quiere su factura en papel. Ver punto 5 de Condiciones Generales)

Dirección envío factura \_\_\_\_\_

Sólo rellenar si marca la casilla de factura en papel y si es distinta a la indicada en el apartado de datos de cliente

### Rellenar en caso de que sea cliente nuevo:

Tipo de vía (Calle/Avda./Paseo/Carretera)\* \_\_\_\_\_ Nombre de la Vía\* \_\_\_\_\_ Nro.\* \_\_\_\_\_

Planta/Letra/Escalera\* \_\_\_\_\_ C.Postal\* \_\_\_\_\_ Localidad\* \_\_\_\_\_ Provincia\* \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento\* \_\_\_\_\_ Nacionalidad\* \_\_\_\_\_

### Fecha y firma de aceptación de la responsabilidad de pago

Firma del Cliente Actual\* \_\_\_\_\_ Firma del Nuevo Cliente\* \_\_\_\_\_ Por Vodafone España, S.A.U.\*

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2 \_\_\_\_\_

*Andrés Vicente*  
Vodafone España,  
S.A.U. Andrés Vicente

*Elena Otero-Novas*  
Vodafone España, S.A.U.  
Elena Otero-Novas

Los datos señalados con asterisco en el presente Contrato son de cumplimentación obligatoria. En caso de no ser debidamente cumplimentados por el Cliente, Vodafone España, S.A.U. no podrá prestarle los servicios objeto del presente Contrato. El Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad las tarifas que le han sido entregadas, la información relativa al servicio, así como las Condiciones Generales y Particulares que figuran en el presente documento, las cuales rigen sus relaciones con Vodafone España, S.A.U. con domicilio social en Avenida de América 115, 28042, Madrid, España.

La fecha de cambio de la responsabilidad de pago será el día siguiente al de la aprobación del cambio de titular por parte de Vodafone España S.A.U., una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada y se hayan cumplimentado todos los requisitos exigidos por Vodafone España S.A.U. para la activación de un Cliente. El cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

Las presentes Condiciones Generales y Particulares, que, junto con la carátula, constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), son las únicas aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones móviles de Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone), a los consumidores y usuarios personas físicas (en adelante, el Cliente) que contraten con Vodafone.

**1. Objeto.**-Vodafone prestará al Cliente el servicio telefónico móvil y los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que el Cliente solicite (en adelante, el Servicio).

**2. Cobertura y Calidad.**-El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente acepta recibir el servicio de roaming, salvo que marque la casilla correspondiente en la carátula para indicar lo contrario. Asimismo el Cliente queda informado de que puede contratar el servicio de roaming con un proveedor alternativo de roaming. Vodafone informará al Cliente sobre las zonas de cobertura del Servicio a través de la página web [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es) y pondrá a su disposición gratuitamente para cualquier incidencia el Servicio de Atención al Cliente 123. En caso de interrupción temporal del servicio telefónico el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será la mayor de las dos cantidades siguientes, siempre que alguna de ellas sea superior a un (1) euro: (a) el promedio del importe facturado por el servicio al que afecte la interrupción durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción, y si la antigüedad del Cliente es inferior a tres (3) meses, se considerará el importe de la factura media de las mensualidades completas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo realizado o (b) cinco (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. En caso de interrupción por causa de fuerza mayor, Vodafone devolverá al Cliente el importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. En caso de interrupción temporal del servicio de acceso a Internet móvil, Vodafone indemnizará al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si el Cliente ha contratado una tarifa que no tiene una cuota diferenciada para el servicio de acceso a Internet móvil, se entenderá que corresponde a este servicio el 50% de la cuota total. Vodafone abonará la indemnización citada cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis (6) horas en horario de ocho (8:00) a veintidós (22:00) horas. No será de aplicación lo dispuesto anteriormente cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: (a) incumplimiento grave por el Cliente del Contrato o (b) daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada. Vodafone efectuará las citadas indemnizaciones de forma automática en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado. Vodafone indemnizará adicionalmente al Cliente si su servicio telefónico o su servicio de acceso a Internet móvil se interrumpe de forma acumulada más de siete (7) horas durante un ciclo de facturación. Si esto es así, el Cliente deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente de Vodafone, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio. Esta indemnización se calculará y abonará al Cliente de la misma forma que la indemnización establecida por interrupción temporal del servicio. Vodafone comunicará cualquier limitación que en su caso exista acerca del acceso o de la utilización de los servicios y de las aplicaciones, que será comunicada al Cliente en las condiciones particulares del producto que contrate. Vodafone dispone de sistemas de medida en las redes de voz y datos que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así ofrecer el mejor servicio de voz y datos adaptado a esas situaciones.

En las condiciones particulares de cada producto que contrate el Cliente se especificarán los parámetros de calidad correspondientes al mismo.

**3. Inicio del Servicio y Desconexión del Servicio.**-Vodafone iniciará la prestación del Servicio dentro de los quince (15) días siguientes a la firma del presente Contrato. El Cliente podrá solicitar la desconexión de las llamadas de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales por escrito o mediante llamada telefónica al 123. La desconexión se realizará dentro de un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si dicha desconexión no se produjera en el plazo mencionado, por causas no imputables al Cliente, Vodafone se hará cargo de los costes derivados del servicio o servicios cuya desconexión se solicita.

**4. Suspensión Temporal o Definitiva del Servicio.**-El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente podrá dar lugar a la restricción por parte de Vodafone de las llamadas salientes y/o a la suspensión de la prestación del Servicio, con excepción de las llamadas al servicio de emergencia, desde que Vodafone tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de cuarenta y ocho (48) horas. Cuando Vodafone tenga constancia de que un Cliente ha abonado la deuda, restablecerá el Servicio en un plazo de un (1) día laborable desde que exista tal constancia. El Cliente abonará a Vodafone la cantidad de 10,89 euros por el mantenimiento de los servicios de recepción de llamadas y SMS disponibles durante el periodo de suspensión. Si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Vodafone no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté tramitando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a Vodafone. El Cliente podrá solicitar la suspensión del Servicio, que no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses por año natural, dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente. Vodafone podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio, previa comunicación al Cliente, en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o por falta de constitución de la garantía solicitada por Vodafone de conformidad con la Condición General 6.

Se consideran como casos de fraude a título enunciativo y no limitativo, su utilización para la generación masiva de tráfico telefónico mediante la reventa del mismo o en perjuicio de la calidad del servicio a otros usuarios y, en general, la utilización del Servicio para finalidades distintas de la pura comunicación interpersonal o de forma contraria a las normas de uso razonable que Vodafone pueda establecer para tarifas, servicios o promociones. Vodafone informa al Cliente de que tratará los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación del Servicio con el fin de investigar y prevenir el fraude.

**5. Tarifas, Facturación y Pago.**-El Cliente abonará a Vodafone las cantidades por el Servicio prestado según las tarifas vigentes que se detallan en el correspondiente Anexo y que están disponibles en [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es). Así pues, junto con el presente Contrato Vodafone entrega al Cliente como Anexo una ficha de tarifas en la que consta toda la información sobre la tarifa que le resulta de aplicación. La factura será mensual. El Cliente acepta que Vodafone facture por anticipado la cuota fija de la tarifa contratada excepto en aquellos casos en los que el Servicio vaya a facturarse conjuntamente en la misma factura que un servicio previo contratado con Vodafone con factura a mes vencido. En el caso de existir consumos al margen de dicha cuota fija u otros servicios contratados por el Cliente, éstos se incluirán en la factura emitida el mes siguiente a aquél en que el Cliente haya disfrutado de dichos consumos o servicios. El Cliente acepta que las regularizaciones que, en su caso, sean necesarias debido a un cambio de tarifa por parte del Cliente, se incluyan en la factura emitida el mes siguiente al que se produjo el cambio. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, Vodafone podrá hacerlo en los siguientes periodos. Vodafone podrá adelantar el cobro de las cantidades devengadas cuando: (a) el Cliente exceda los límites de crédito pactados, en su caso, (b) se produzca la suspensión del Servicio, (c) el Cliente incumpla el presente Contrato o (d) en casos de fraude o riesgos de impago. El Cliente abonará el importe de la factura por transferencia, domiciliación bancaria, mediante pago por cajeros automáticos o a través del servicio de caja de las entidades bancarias colaboradoras. Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento devengarán un cargo por las gestiones derivadas del retraso en el pago que asciende a 20 euros así como un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), sin perjuicio de otras consecuencias que pudieran derivarse como la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Para el cobro de las cantidades adeudadas Vodafone podrá ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas. En caso de que como consecuencia de cualquier reclamación Vodafone deba reintegrar al Cliente cualquier cantidad, éste tendrá derecho a cobrar asimismo el interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%).

El interés fijado en los dos párrafos anteriores se aplicará en ambos casos con un mes de carencia a contar desde el hecho que provoca su devengo. El Cliente podrá seleccionar en la carátula el medio por el que recibirá su factura (formato papel o electrónico). En el caso de no seleccionar ninguna opción, el Cliente acepta recibir la factura en formato electrónico mediante acceso online. El Cliente podrá solicitar la modificación del medio por el que recibirá su factura en cualquier momento debiendo comunicárselo a Vodafone. La recepción de la factura en papel no conllevará coste para el Cliente.

**6. Garantías.**-Vodafone podrá en cualquier momento y para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

- Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación. Su cuantía no será superior al consumo medio estimado de tres (3) meses por línea del Cliente.
- Solicitar al Cliente un adelanto en función del consumo anterior del mismo.
- Asignar al Cliente un límite de crédito.
- Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales.

Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como:

- la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con Vodafone o con un tercero,
- el retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con Vodafone o
- la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.

En caso de constitución de depósito, éste será devuelto por Vodafone cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por Vodafone al Cliente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias que permitan la devolución. En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto como Vodafone tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el

Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitara el cambio de titularidad de su Contrato, Vodafone podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente. Vodafone podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de "scoring", mediante la obtención de datos de las entidades bancarias facilitadas por el Cliente o a través de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

**7. Atención al Cliente y Reclamaciones.** Vodafone facilita al Cliente un servicio de apoyo e información a través de [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), puntos de venta o agentes autorizados, en el Servicio de Atención al Cliente 123, en el domicilio social indicado en las presentes condiciones o por correo electrónico a [suporte@vodafone.es](mailto:suporte@vodafone.es). Si el Cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo de un (1) mes desde que conozca el hecho que motiva la misma, por escrito al domicilio social de Vodafone sito en la Avenida de América, 115, 28042, Madrid, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente 123 o por correo electrónico a [suporte@vodafone.es](mailto:suporte@vodafone.es). Recibida la reclamación, Vodafone facilitará al Cliente el número de referencia de la misma. El procedimiento para presentar quejas, reclamaciones y peticiones está disponible en [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es). La presentación de una reclamación no justifica el impago de la factura correspondiente salvo en los supuestos legalmente establecidos. Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse para reclamar a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

**8. Servicios de Emergencia.**- Vodafone facilita el acceso gratuito del Cliente a los servicios de emergencia así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo esta última de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos servicios.

**9. Seguridad.**-El Cliente es responsable de la custodia, uso diligente y mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que sean facilitados por Vodafone en relación con el Servicio.

**10. Plan de Contingencia.**-Vodafone dispone de un Plan de Contingencia (BCP) en el que se especifican todas las medidas que podrá tomar la empresa en caso de incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

**11. Acceso del Cliente a promociones.**-Todas aquellas condiciones que se requieran para el acceso por parte del Cliente a las distintas promociones que ofrece Vodafone serán comunicadas al mismo en cada momento de manera individualizada.

**12. Garantía de terminal y Servicio Posventa.**-Los terminales adquiridos y asociados a este Contrato tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación. Vodafone le ofrece un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante.

**13. Protección de datos de carácter personal.**- Vodafone informa al Cliente de que los datos personales que recabe tanto para la contratación del Servicio como durante la provisión del mismo, serán responsabilidad de Vodafone España, Vodafone Ono y/o Vodafone Servicios (conjuntamente, Vodafone) según corresponda y serán tratados para permitir el buen desarrollo de la relación contractual entre las partes (prestar los servicios y facturarlos). Asimismo, Vodafone, por interés legítimo ya que es necesario para la prestación del Servicio podrá: (i) tratar los datos de localización que se generen a través del uso del terminal móvil: (a) solo por el tiempo necesario para proveer los Servicios de valor añadido que impliquen tal localización y que el Cliente previamente haya solicitado, y (b) de forma anónima y agregada, para conocer en cada momento el estado y funcionamiento de la red, comprobar que el Servicio se está prestando correctamente y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejoras en la red, gestionar el tráfico y desarrollar nuevos productos y servicios y (ii) instalar y actualizar en su terminal aquellas aplicaciones correspondientes a Servicios provistos por Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone indicadas en la Web o por terceros que intervengan en la provisión de dichos Servicios con el fin de facilitar su mejor uso, así como mejorar la satisfacción del Cliente y proveerle del mejor Servicio posible (iii) utilizar herramientas de control del volumen y el uso de datos para gestionar el funcionamiento de su red y los Servicios contratados por el Cliente, solventar incidencias que puedan surgir en la red y mejorar y/o desarrollar la misma (iv) consultar ficheros solvencia para prevenir el fraude en la contratación y posterior prestación del Servicio e incluir en estos ficheros los datos del Cliente que impague los Servicios en aras de garantizar su derecho legítimo al cobro de los mismos (v) tratar los datos con el fin de detectar fraude, proteger sus redes o evitar daños en las mismas. En el caso de que Vodafone deba transferir datos personales del Cliente a un tercer país fuera de la Unión Europea o que no disponga de un nivel adecuado de protección de datos reconocido, éste le garantiza que habrá firmado las Cláusulas Contractuales Tipo y, en el caso de que sea necesario, habrá solicitado con carácter previo, la autorización por parte de la Agencia Española de Protección de Datos. En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, Vodafone requiere disponer del consentimiento expreso de sus Clientes para el tratamiento de sus datos con las finalidades enumeradas a continuación. Para ello, el Cliente deberá marcar las casillas habilitadas al efecto en la carátula:

- tratar datos de localización generados a través del terminal móvil del Cliente (p.e. identificador de celda o GPS) para ofrecerle servicios y productos de Vodafone adaptados a su perfil.
- tratar los datos de tráfico y facturación generados por el uso del Servicio así como los datos de navegación generados por el Cliente (p.e. nº de sesiones, volumen KBs, frecuencias de uso o fecha) para ofrecerle servicios y productos de Vodafone adaptados a su perfil.
- tratar sus datos personales de contacto para que Vodafone pueda enviarle comunicaciones comerciales con ofertas de terceras empresas con las que Vodafone alcance acuerdos comerciales. Vodafone no cederá los datos personales del Cliente a estas terceras empresas, en ningún caso. Estas empresas podrán pertenecer a los siguientes sectores de actividad: financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, ONG's, Administraciones Públicas y telecomunicaciones.

