

# **Condiciones Generales de Telefonía Móvil**

## **Definiciones**

1. A efectos del presente Contrato, las palabras que figuran a continuación tendrán los siguientes significados:
  - a) «**Cuenta**» se refiere a su(s) cuenta(s) de Cliente a efectos de la compra y el uso que haga del Servicio de Telefonía Móvil JOi.
  - b) «**ACN**», «**Nos**», «**Nosotros**» o «**Nuestro/Nuestra/Nuestros/Nuestras**» significa ACN MARKETING Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ESPAÑA, S.L., con sede social en Calle Suero de Quiñones 34-36, 1P, 28002 - Madrid, España, y con Número de Identificación Fiscal B-83.966.366.
  - c) «**Socio Comercial de ACN**» hace referencia al operador de la red de telefonía móvil que gestiona la red móvil radioeléctrica utilizada para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil JOi a Usted, y otros socios con los que ACN colabore para prestar el Servicio de Telefonía Móvil JOi.
  - d) «**Servicios Adicionales**» hace referencia a cualquier servicio adicional, complementario o extra que Usted elija utilizar, incluidos Boosts, Servicios Prémium, servicios internacionales, servicios que use con itinerancia en el extranjero o servicios de consulta de guía telefónica.
  - e) «**Servicios Sujetos a Limitaciones por Razón de Edad**» hace referencia a cualquier servicio destinado a los Clientes que hayan alcanzado o superado los 18 años de edad, conforme a lo estipulado en la [Guía de Precios](#).
  - f) «**Contrato**» se refiere a las presentes [Condiciones Generales de Telefonía Móvil](#), a la [Política de Privacidad](#) y a la [Guía de Precios](#), cada una en su versión vigente.
  - g) «**Proveedor Alternativo de Itinerancia**» se refiere a un proveedor de itinerancia en territorio de la Unión Europea diferente al proveedor con el que ACN o los Socios Comerciales de ACN hayan suscrito un contrato de itinerancia en el país correspondiente.
  - h) «**PUA**» o «[Política de Uso Aceptable](#)» significa Nuestra política de uso aceptable, disponible en joimobile.es.
  - i) «**Boosts**» hace referencia a créditos adicionales que se pueden comprar para Servicios Adicionales concretos, conforme a lo detallado en la [Guía de Precios](#).
  - j) «**Tasa de Cancelación**» se refiere a la tasa que Usted tendrá que abonar si opta por cancelar Su Servicio de Telefonía Móvil JOi durante el Plazo Inicial. La Tasa de Cancelación no será aplicable cuando haya contratado un Servicio de Telefonía Móvil JOi que no esté sujeto a un Plazo Inicial. La tasa será calculada de la siguiente manera: el importe de Sus Cargos

mensuales recurrentes en el momento en el que contrató el Servicio de Telefonía Móvil JOi multiplicado por el número de meses que queden de Su Plazo Inicial, de conformidad con la [Matriz de la Tasa de Cancelación](#) disponible en el Portal de Clientes.

- k) «**Cargos**» se refiere a las tasas, tarifas, cargos y recargos relativos al Servicio de Telefonía Móvil JOi, conforme a lo establecido en la [Guía de Precios](#).
- l) «**Cliente**», «**Usted**», «**Suyo(s)**» o «**Su(s)**» hacen referencia a la persona que compre o utilice el Servicio de Telefonía Móvil JOi.
- m) «**Portal de Clientes**» hace referencia al apartado de autogestión del cliente en el sitio web de JOi ubicado en joimobile.es, en otra URL que le notifiquemos, o en la Aplicación JOi (una aplicación diseñada para dispositivos móviles (como un *Smartphone*)).
- n) «**Servicio de Atención al Cliente**» se refiere al departamento de Servicio de atención al cliente dedicado al Servicio de Telefonía Móvil JOi. Podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente si marca el (+34) 91 12 37 502 desde Su teléfono utilizando el Servicio de Telefonía Móvil JOi o desde cualquier otro teléfono o si llama desde el extranjero. También podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente desde el Portal de Clientes a través del chat, o por formulario web.
- o) «**Fecha de Entrada en Vigor**» tendrá el significado que se le atribuye en la Cláusula 8.
- p) «**Empresario Independiente**» o «**El**» se refiere a una persona física o jurídica autorizada por ACN para promocionar el Servicio de Telefonía Móvil JOi.
- q) «**Plazo Inicial**» tendrá el significado que se le atribuye en la Cláusula 11.
- r) «**Servicio de Telefonía Móvil JOi**» es el servicio de telefonía móvil prestado por ACN en virtud de las presentes [Condiciones Generales de Telefonía Móvil](#). JOi es una marca comercial de LKN Communications, Inc.
- s) «**Fecha de Pedido**» significa la fecha en la que ACN acepta Su pedido y acuerda prestarle el Servicio de Telefonía Móvil JOi.
- t) «**Ofertas**» quiere decir la gama de suscripciones ofrecidas por ACN con diferentes servicios de voz, SMS y de uso de datos («**Ofertas de Telefonía Móvil**»), o únicamente servicios de datos («**Ofertas para Tablets**»).
- u) «**PIN**» se refiere a Su número de identificación personal (*Personal Identification Number*) utilizado para desbloquear Su Tarjeta SIM, que podrá encontrar en el dorso del paquete de la Tarjeta SIM.
- v) «**Servicios Prémium**» significa cualquier Servicio adicional por el que se cobre una tarifa prémium, conforme a lo descrito en la [Guía de Precios](#).

- w) «[Guía de Precios](#)» se refiere a la lista de precios vigente de ACN, disponible en [www.joimobile.es](http://www.joimobile.es).
- x) «[Política de Privacidad](#)» hace referencia a la política vigente de ACN sobre la recopilación, almacenamiento y tratamiento de datos personales, disponible en [www.joimobile.es](http://www.joimobile.es).
- y) «**PUK**» se refiere a Su clave de desbloqueo personal (*Personal Unblocking Key*) utilizada para desbloquear Su Tarjeta SIM, que podrá encontrar en la parte frontal de la Tarjeta SIM.
- z) «**Itinerancia**» quiere decir que podrá realizar y recibir llamadas telefónicas, SMS y enviar y recibir datos mientras se encuentre fuera de España. «**Itinerancia Como en Casa**» significa que podrá hacer uso de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi fuera de España, en la Unión Europea, sin ningún coste adicional hasta que alcance el límite correspondiente a Su suscripción.
- aa) «**Fecha de Inicio del Servicio**» tendrá el significado que se le atribuye en la Cláusula 9.
- bb) «**Strive for 5**» hace referencia al programa de referencia de Clientes disponible para los usuarios del Servicio de Telefonía Móvil JOi con arreglo a las condiciones establecidas en las Cláusulas 61 a 71.
- cc) «**SIM**» o «**Tarjeta SIM**» se refiere a: 1) una tarjeta proporcionada por ACN (una vez hayamos confirmado Su pedido) que le permite acceder al Servicio de Telefonía Móvil JOi, si bien primero tendrá que activarla; o 2) una tarjeta obtenida de un EI que podrá utilizar para el Servicio de Telefonía Móvil JOi, pero primero tendrá que elegir Su plan de precios JOi y realizar un nuevo pedido (Su Tarjeta SIM se activará automáticamente una vez confirmemos Su pedido).
- dd) «**SMS**» hace referencia al servicio de mensajes cortos utilizado para enviar mensajes de texto cortos utilizando el Servicio de Telefonía Móvil JOi.

## **Servicio de Telefonía Móvil JOi**

- 2. El Servicio de Telefonía Móvil JOi es un servicio que le permite realizar y recibir llamadas telefónicas, SMS y datos de manera inalámbrica cuando lo utilice con una Tarjeta SIM insertada en un terminal compatible y configurado correctamente con acceso 3G o 4G. ACN solo presta servicios de comunicación electrónica en zonas con cobertura 3G o 4G. Nuestro servicio no es compatible con dispositivos 1G ni 2G.
- 3. El Servicio de Telefonía Móvil JOi funciona solamente con una Tarjeta SIM y ofrece planes de telefonía móvil que se adaptan a Sus necesidades. Usted Podrá elegir entre una serie de suscripciones con diferentes servicios de voz, SMS y uso de datos («**Ofertas de Telefonía Móvil**»), o únicamente servicios de datos («**Ofertas para Tablets**»). Podrá utilizar los servicios en España y cuando haga uso de itinerancia, conforme a la Cláusula 4 de Nuestra [Política de Uso Aceptable](#). Visite [www.joimobile.es](http://www.joimobile.es) y consulte la [Guía de Precios](#) para obtener más información sobre las diferentes suscripciones, incluyendo los precios y servicios.

4. El Servicio de Telefonía Móvil JOi está destinado para personas físicas domiciliadas o residentes en España durante la mayor parte del año, por lo que no está concebido en ningún caso para usos comerciales ni profesionales. Podrá utilizar el Servicio de Telefonía Móvil JOi mientras haga uso de itinerancia fuera de España en los países de la Unión Europea sin ningún coste adicional hasta que alcance los límites de Su plan de suscripción, tras lo cual se le cobrará una tarifa nacional conforme a la [Guía de Precios](#). Tiene derecho, sin tener que contratar ninguna suscripción ni asumir costes adicionales, a elegir un Proveedor Alternativo de Itinerancia. Visite [www.joimobile.es](http://www.joimobile.es) y consulte la [Guía de Precios](#) para obtener más información sobre la cobertura, itinerancia y uso internacional.
5. Los Servicios de Telefonía Móvil JOi incluyen Servicios Prémium y también podrían incluir Servicios Sujetos a Limitaciones por Razón de Edad, siempre que haya cumplido o superado los 18 años y no muestre ni envíe ningún contenido de los Servicios Sujetos a Limitaciones por Razón de Edad a ninguna persona menor de 18 años. Para acceder a los Servicios Sujetos a Limitaciones por Razón de Edad póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, o también podrá acceder a estos servicios a través del Portal de Clientes.
6. Asimismo, podrá subir y enviar Su propio contenido a través del Servicio de Telefonía Móvil JOi. Nos concede a perpetuidad, a Nosotros y a Nuestro proveedor de red (esto es, el Socio Comercial de ACN), una licencia global y gratuita para almacenar, transmitir o tratar de cualquier otra forma todo contenido que suba a través del Servicio de Telefonía Móvil JOi.
7. Desde Su teléfono podrá realizar llamadas gratuitas a servicios de emergencia marcando el 112 o cualquier otro número de emergencia específico. Cuando se encuentre fuera de la zona de Nuestra cobertura en España (definido como únicamente España peninsular, Islas Canarias y Baleares), en función de la capacidad de los sistemas y de la comunidad autónoma en la que se encuentre en el momento de realizar la llamada, es posible que los datos de Su ubicación no sean transmitidos a los servicios de emergencia. Si necesita contactar con los servicios de emergencia mientras usa itinerancia, tendrá que llamar al 112, si bien es posible que los datos de Su ubicación no sean transmitidos.

### **Inicio y Plazo del Presente Contrato**

8. La Fecha de Entrada en Vigor de este Contrato será la más temprana de las siguientes: 1) la Fecha de Pedido; o 2) la fecha en la que le prestemos el Servicio de Telefonía Móvil JOi. Su Período de Desistimiento empieza desde la Fecha de Entrada en Vigor de este Contrato, conforme a lo descrito en la Cláusula 86.
9. Su «**Fecha de Inicio del Servicio**» será la más temprana de las siguientes: 1) la fecha en la que ACN empiece a prestarle el Servicio de Telefonía Móvil JOi; o 2) pasados 14 días desde la Fecha de Pedido. La Fecha de Inicio del Servicio será en, o después de, la Fecha de Entrada en Vigor de este Contrato, y podrá acaecer dentro del Período de Desistimiento, conforme a lo descrito en la Cláusula 90. Si compra más de una Tarjeta SIM es posible que tenga diferentes Fechas de Inicio del Servicio aplicables a cada Servicio de Telefonía Móvil JOi. No se le cobrará nada por Su Servicio de Telefonía Móvil JOi hasta que llegue Su Fecha de Inicio del Servicio.
10. Usted tendrá la obligación de proporcionar a ACN información correcta en el momento de la suscripción. Si la información que proporcione es incorrecta, imprecisa o incompleta, ACN podrá

ponerse en contacto con Usted pasada la Fecha de Pedido para solicitarle que corrija la información proporcionada. Si no corrige la información, ACN podrá cancelar Su pedido y rescindir el Contrato.

11. Este Contrato podrá estar sujeto a un período inicial de 12 meses desde la Fecha de Inicio del Servicio («**Plazo Inicial**»), dependiendo del Servicio de Telefonía Móvil JOi que contrate. Durante el Plazo Inicial podrá contratar, cuando estime oportuno, planes de precios superiores o inferiores disponibles en ese momento. En caso de que contrate un plan de precios superior o inferior al Suyo, el Plazo Inicial comenzará de nuevo a partir del momento del cambio de plan. Si ha elegido una Oferta de Telefonía Móvil, solo podrá contratar un plan de precios superior o inferior relativo a otra Oferta de Telefonía Móvil; no podrá optar por una Oferta para Tablets. Lo mismo ocurre con las Ofertas para Tablets, de modo que solo podrá contratar planes de precios superiores o inferiores correspondientes a las Ofertas para Tablets, y no correspondientes a las Ofertas de Telefonía Móvil. Si opta por resolver Su Contrato antes de que finalice el Plazo Inicial, quedará sujeto al pago de una Tasa de Cancelación, con arreglo a la [Matriz de la Tasa de Cancelación](#) disponible en el Portal de Clientes.
12. Pasado el Plazo Inicial, el presente Contrato continuará por un período indefinido y conservará Su vigencia hasta Su resolución por ACN o por Usted, de conformidad con los términos de este Contrato. Una vez finalizado el Plazo Inicial, también podrá elegir, en cualquier momento y sin ninguna necesidad de resolución, un plan de precios diferente, con sujeción a un nuevo Plazo Inicial conforme a la Cláusula 11.

### **Proteja Su PIN, Contraseñas y Tarjeta SIM**

13. La Tarjeta SIM seguirá perteneciendo a ACN, incluso si la obtuvo de un EI de ACN. Todos los derechos, incluidos derechos de autor, patentes y marcas comerciales relacionadas con el Servicio de Telefonía Móvil JOi, la Tarjeta SIM y el contenido subyacente quedan reservados y pertenecen a ACN o a los Socios Comerciales de ACN. Le permitimos que utilice la Tarjeta SIM únicamente para que tenga acceso al Servicio de Telefonía Móvil JOi, de conformidad con estas [Condiciones Generales de Telefonía Móvil](#). Para evitar cualquier duda, queda claro que si Usted utiliza el Servicio de Telefonía Móvil, Usted expresamente acuerda y acepta estas Condiciones Generales de Telefonía Móvil. Podremos solicitar la devolución de la(s) Tarjeta(s) SIM en cualquier momento para realizar actualizaciones, modificaciones, protegerla(s) de malos usos y cuando finalice Su Contrato. Si solicitamos la devolución de Su Tarjeta SIM para realizar actualizaciones o modificaciones y no le proporcionamos ninguna Tarjeta SIM de sustitución, de modo que no puede hacer uso de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi, no le cobraremos nada por el período en el que no pudo utilizar Su Servicio de Telefonía Móvil JOi.
14. ACN le proporcionará una Tarjeta SIM, un código PIN y un código PUK (código de desbloqueo) para que utilice el Servicio de Telefonía Móvil JOi. Su Tarjeta SIM quedará bloqueada si introduce 3 veces un código PIN incorrecto. Tendrá que utilizar Su código PUK o ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para desbloquear Su Tarjeta SIM si esta queda bloqueada.
15. Si ha recibido Su Tarjeta SIM de ACN, tendrá que activarla para acceder al Servicio de Telefonía Móvil JOi. Para activar Su Tarjeta SIM vaya al Portal de Clientes a través de [www.joimobile.es](http://www.joimobile.es) o a la Aplicación JOi, y siga las instrucciones que también han sido proporcionadas con Su Tarjeta SIM. Si

no activa Su Tarjeta SIM, ACN podrá activarla automáticamente, si bien no tiene ninguna obligación de hacerlo. Si obtuvo Su Tarjeta SIM de un EI, primero tendrá que realizar un pedido a través del Portal de Clientes con el plan de precios JOi que haya elegido. Una vez hayamos confirmado Su pedido, ACN activará automáticamente Su Tarjeta SIM.

16. Usted será el responsable de cualquier uso que haga de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi. Deberá proteger Su Tarjeta SIM y asegurarse de que podrá devolvérsela si en algún momento se lo solicitamos, conforme a lo establecido en las presentes [Condiciones Generales de Telefonía Móvil](#). Tendrá que pagar por cualquier Tarjeta SIM de sustitución (para obtener más información véase la [Guía de Precios](#)) salvo defecto de fábrica o de mano de obra. Deberá conservar de una forma segura y confidencial todos los códigos PIN. Deberá cambiar inmediatamente Su PIN o contraseña si tiene conocimiento de que alguien está accediendo a Su Servicio de Telefonía Móvil JOi sin Su permiso. Ni ACN ni los Socios Comerciales de ACN asumirán responsabilidad alguna por cualquier perjuicio derivado del hecho de que alguien utilice Sus códigos PIN o Sus contraseñas.
17. Deberá notificar inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente si Su Tarjeta SIM ha sido extraviada o sustraída o si considera que Su Servicio de Telefonía Móvil JOi está siendo utilizado de una forma no autorizada o fraudulenta. También podrá utilizar el Portal de Clientes para notificar a ACN que Su Tarjeta SIM ha sido extraviada o sustraída. Dicha notificación acarreará un bloqueo inmediato de la Tarjeta SIM y la suspensión del Servicio de Telefonía Móvil JOi. Este Contrato permanecerá vigente durante la suspensión de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi, por lo que Usted seguirá siendo responsable del pago de cualquier Cargo mensual recurrente. En el caso de un robo deberá aportar la denuncia hecha ante la policía u otras autoridades competentes para recibir una nueva Tarjeta SIM de manera gratuita. Usted será el responsable de cualquier uso que se haga de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi hasta que lo notifique al Servicio de Atención al Cliente. ACN no incurrirá en responsabilidad alguna por las consecuencias de un robo denunciado (incluido el bloqueo del teléfono o del terminal objeto de la sustracción), incluso si Usted ha denunciado el robo.

### **Sus Obligaciones ante ACN**

18. Usted confirma lo siguiente: 1) tiene 18 años de edad; 2) tiene facultad y plena capacidad de obrar para contratar el Servicio de Telefonía Móvil JOi; y 3) toda la información que Usted haya proporcionado a ACN en relación con el presente Contrato es correcta y completa. Podrá actualizar Su información a través del Portal de Clientes o poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente. Autoriza a ACN y a cualquiera de los Socios Comerciales de ACN a que adopten todas las medidas necesarias para prestarle el Servicio de Telefonía Móvil JOi.
19. Usted deberá colaborar en todo momento con Nosotros y seguir Nuestras instrucciones razonables para garantizar el uso adecuado y la seguridad del Servicio de Telefonía Móvil JOi. Usted confirma que solo utilizará la Tarjeta SIM en terminales compatibles y correctamente configurados, de conformidad con la Cláusula 2 de este Contrato. Cualquier intento de utilizar la Tarjeta SIM en otros terminales podría dañar gravemente el terminal e impedirle que lo pueda utilizar, lo que incluye utilizarlo para realizar llamadas de emergencia. En dichas situaciones, ACN y los Socios Comerciales de ACN no incurrirán en responsabilidad alguna por tales daños o problemas de uso.

20. Solo podrá utilizar el Servicio de Telefonía Móvil JOi conforme a lo estipulado en el presente Contrato y únicamente para Su uso personal. Usted no podrá revender ni utilizar el Servicio de Telefonía Móvil JOi con fines comerciales, lo que incluye para teletienda, actividades de operador, organizaciones de telemarketing, proveedores de tarjetas de prepago y operaciones de centros de llamadas.
21. Usted no deberá limitar, impedir ni interferir con el uso que hagan del Servicio de Telefonía Móvil JOi otros usuarios o usuarios de la infraestructura en la que está basado el Servicio de Telefonía Móvil JOi. Si Sus acciones, sean estas dolosas o negligentes, causan una interrupción de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi o alteran el servicio de otros usuarios o usuarios, ACN podrá reducir la velocidad de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi, imponer otras limitaciones o suspender dicho servicio.
22. Usted no deberá utilizar el Servicio de Telefonía Móvil JOi, la Tarjeta SIM ni el número de teléfono, ni deberá permitir que terceros los utilicen: 1) para usos ilegales o improcedentes; 2) para actividades fraudulentas, criminales u otras actividades ilegales; 3) de una forma contraria al orden público o a la moral, o de una manera que incite a la violencia, incluido el odio racial; 4) de cualquier forma que vulnere los derechos de terceros, incluidos derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual; 5) para realizar piratería informática, envíos de correo no deseado, *e-bombing*, captación ilegítima de datos confidenciales o actividades similares; 6) para enviar virus informáticos, troyanos u otros programas concebidos para dañar hardware o software de ACN o de terceros; 7) para copiar, almacenar, modificar, publicar o distribuir el Servicio de Telefonía Móvil JOi o su contenido (incluidos tonos de llamadas), salvo que le autoricemos expresamente; 8) para descargar, enviar o subir contenido de un tamaño, cantidad o frecuencia excesivos; 9) de una forma que infrinja, dañe o interfiera con la seguridad u otro tipo de protección de Nuestra red, de las redes o sistemas de terceros o del Servicio de Telefonía Móvil JOi; 10) para falsificar o borrar cualquier atribución de autoría, avisos legales, otros avisos formales, designaciones de propiedad, etiquetas de origen o fuente del software u otro contenido recogido en un fichero que haya subido; y 11) para utilizar o proporcionar a terceros cualquier directorio o dato sobre los clientes.
23. Queda prohibido que muestre o envíe contenido de los Servicios Sujetos a Limitaciones por Razón de Edad a personas menores de 18 años de edad. También deberá asegurarse de que ha desactivado cualquier acceso a los Servicios Sujetos a Limitaciones por Razón de Edad si permite que una persona menor de 18 años utilice Su terminal.
24. En caso de sospecha de que se hayan incumplido las Cláusulas 20 a 23 del presente Contrato, podremos suspender o poner fin a Su Servicio de Telefonía Móvil JOi.
25. Si el uso mensual que haga del Servicio de Telefonía Móvil JOi aumenta de una forma significativa, incluidas situaciones en las que supere el límite máximo correspondiente al plan del paquete que haya elegido, conforme a lo recogido en la [Política de Uso Aceptable](#), podremos, previa notificación y aviso, suspender Su Servicio de Telefonía Móvil JOi. Podrá reanudar el uso de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi una vez los importes pendientes de pago hayan sido abonados y procesados, y Su Servicio haya sido reactivado. Es posible que haya un retraso entre el momento en el que se reciba el pago y el momento en el que Su Servicio sea reactivado.

26. Si utiliza el Servicio de Telefonía Móvil JOi desde un país que no sea España ni esté en la Unión Europea, el uso que haga de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi podría quedar sujeto a las disposiciones legales y normativas aplicables en ese otro país. ACN no será responsable si Usted incumple dichas disposiciones legales o normativas.
27. Nuestra [Política de Uso Aceptable](#) proporciona más información sobre las normas de uso de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi para garantizar que el uso que haga de dicho servicio no sea excesivo y para luchar contra el fraude.

### **Medidas de Seguridad en Internet**

28. ACN y los Socios Comerciales de ACN no ejercen control sobre los sitios web, mensajes de correo electrónico, programas audiovisuales ni sobre los datos que estén disponibles, se hayan almacenado o intercambiado o a los que se haya accedido a través del Servicio de Telefonía Móvil JOi. Recomendamos que instale un software de seguridad para protegerse de riesgos comunes vinculados con internet. También le instamos a que adopte todas las medidas necesarias para garantizar la protección contra contenidos no deseados e inadecuados, lo que incluye bloquear Servicios Sujetos a Limitaciones por Razón de Edad. Para obtener más información visite el Portal de Clientes.

### **Obligaciones de ACN**

29. ACN le prestará el Servicio de Telefonía Móvil JOi en un plazo de 30 días desde la Fecha de Pedido. Usted tendrá derecho a solicitar un reembolso o la resolución de este Contrato si ACN no le presta el Servicio de Telefonía Móvil JOi en un plazo de 30 días debido a un error Nuestro. Usted perderá el derecho al reembolso y/o a la resolución de este Contrato si solicita una fecha de entrega posterior o si no realiza ninguna solicitud por escrito dirigida a ACN tras 30 días para reclamar la entrega y ACN no le entrega el Servicio de Telefonía Móvil JOi en un plazo razonable tras esta solicitud.
30. ACN se valdrá de Sus competencias y cuidados razonables para prestarle un servicio continuo y de alta calidad, y subsanará los fallos relacionados con el Servicio de Telefonía Móvil JOi en un plazo razonable. El Servicio de Telefonía Móvil JOi solo está disponible en Nuestra zona de cobertura. Dentro de dicha zona, es posible que haya áreas en las que no tenga acceso a todos los servicios o en las que la cobertura se vea limitada o no esté disponible. Cuando se encuentre en zonas en las que Nuestra red no proporcione cobertura, los servicios dependerán de las redes de otros operadores sin que podamos ejercer control alguno. Para obtener más detalles consulte la información sobre la cobertura disponible en Nuestro sitio web.
31. Por la propia naturaleza de las redes de telefonía móvil es posible que se produzcan alteraciones o puntos de interrupción, en función del número de usuarios en un momento determinado. Debido a altos niveles de tráfico u otros factores fuera del control de ACN, pueden darse situaciones en las que el Servicio de Telefonía Móvil JOi no esté disponible de manera continua o la calidad del servicio se vea afectada. Por ejemplo: 1) Cuando ACN o los Socios Comerciales de ACN tengan que realizar actualizaciones, mantenimiento u otros trabajos que afecten a la red o al Servicio de Telefonía Móvil JOi; 2) cuando se encuentre en una zona en la que Nuestra red no proporcione cobertura o cuando se traslade fuera de la zona en la que Nuestra red proporciona cobertura; y 3)

debido a otros factores fuera de Nuestro control, como funcionalidades o características de Su terminal, requisitos normativos, falta de capacidad, interrupciones de servicios causadas por otros proveedores, fallos en otras redes de comunicaciones, la climatología o interferencias radioeléctricas causadas por montañas, túneles u otros obstáculos físicos. Dichas acciones podrían alterar temporalmente el uso que haga del Servicio de Telefonía Móvil JOi, y no asumiremos ninguna responsabilidad por las interrupciones ni por las disminuciones de calidad de los servicios como consecuencia de tales acciones.

32. ACN y los Socios Comerciales de ACN no asumirán responsabilidad alguna por ningún uso ni dependencia del Servicio de Telefonía Móvil JOi, sus contenidos, ni por ninguna otra alteración, fallo o retraso relacionados con el Servicio de Telefonía Móvil JOi. Esto incluye, entre otros, los servicios de alerta o de detección de virus. ACN y los Socios Comerciales de ACN no hacen ninguna declaración en el sentido de que el Servicio de Telefonía Móvil JOi o su contenido sean correctos, integrales, completos, de calidad, aceptables, sin errores, compatibles, seguros o idóneos para un fin determinado.
33. Los acontecimientos fuera de Nuestro control como fallos o congestiones de la red por parte de otros proveedores de comunicaciones, el hecho de que Usted utilice equipos no normalizados, apagones, climatología extrema, acciones gubernamentales o laborales y actos fortuitos podrían en ocasiones impedirnos que prestemos el Servicio de Telefonía Móvil JOi (lo que incluye la capacidad de realizar llamadas a servicios de emergencia) o podrían afectar a la calidad del servicio. Esto se denomina «**Eventos de Fuerza Mayor**», conforme a la definición recogida en la legislación aplicable. En tales casos, ACN no asumirá ninguna responsabilidad por ningún fallo ni defecto, por lo que Usted seguirá siendo el responsable de pagar por el uso de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi, salvo que ponga fin a Su Servicio de Telefonía Móvil JOi de conformidad con este Contrato. ACN podrá realizar cambios que afecten a la red de comunicaciones o al Servicio de Telefonía Móvil JOi sin previo aviso para garantizar el funcionamiento correcto del Servicio de Telefonía Móvil JOi o si así lo exigen organismos gubernamentales u otros terceros.

### **Portabilidad de Numeración**

34. La solicitud de portabilidad se realiza en el momento de realizar el pedido del servicio a través de joimobile.es. Las solicitudes de portabilidad serán incluidas como parte integrante del proceso de pedido, conforme a lo descrito en el Proceso de Portabilidad.
35. Si opta por una Oferta de Telefonía Móvil, podrá portar Su número de teléfono existente a los servicios de telefonía móvil de JOi. No podrá conservar Su número de teléfono si opta por una Oferta para Tablets; en este caso tendrá que solicitar que se le asigne un nuevo número.
36. Las funciones de llamada y servicios auxiliares prestados por Su operador anterior -por ejemplo, prohibición de llamadas, acuerdos de control de la facturación y supervisión de fluctuaciones en la facturación- no se aplicarán automáticamente al presente Contrato. Visite el Portal de Clientes para obtener información sobre las funcionalidades que se ofrecen en el marco del Servicio de Telefonía Móvil JOi.

### **Cargos y Pagos**

37. Usted acepta pagar la totalidad de los Cargos relativos a Su Servicio de Telefonía Móvil JOi independientemente de si es Usted o cualquier otra persona quien utiliza Su Servicio de Telefonía

Móvil JOi o la Tarjeta SIM. Usted será responsable de los usos no autorizados o fraudulentos, salvo que envíe a ACN una notificación previa, de conformidad con la Cláusula 17. Usted asumirá la responsabilidad por todas las llamadas a números de tarifas especiales, prémium o internacionales, salvo que envíe a ACN una notificación previa de conformidad con la Cláusula 17.

38. ACN le facturará los Cargos de conformidad con la [Guía de Precios](#) vigente. Todos los Cargos incluirán el Impuesto sobre el Valor Añadido («IVA»). El IVA figurará por separado como parte de los Cargos en la factura. Por lo general, facturamos mensualmente; cobramos por adelantado los Cargos recurrentes (por ejemplo, tasas de suscripción mensual) y cobramos a posteriori los Cargos basados en el uso (por ejemplo, llamadas). Los Cargos basados en llamadas generalmente aparecerán en Su próxima factura, pero también podrían aparecer en la factura anterior en la medida de lo legalmente permitido. Podremos emitir facturas corregidas correspondientes a meses anteriores. Podremos facturarle con más frecuencia que mensualmente si, por ejemplo, Su uso supera, de manera significativa, los importes correspondientes a Su plan.
39. Usted acepta recibir facturas electrónicas correspondientes a Su Servicio de Telefonía Móvil JOi. ACN enviará un mensaje de correo electrónico a la dirección que Usted haya proporcionado, en el que le comunicaremos que Su factura está disponible en el Portal de Clientes. Podrá solicitar facturas estándar o detalladas. Las facturas estándar resumen el uso que haya hecho de Su teléfono, mientras que las facturas detalladas también proporcionan detalles de los números de teléfono a los que haya llamado, que podrán llevar ocultos los últimos 4 dígitos. Todas las facturas estarán disponibles en el Portal de Clientes durante un período de 12 meses desde la fecha de emisión; podrá acceder a ellas durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en formato electrónico. Las facturas detallarán los importes derivados de los servicios prestados por ACN, promociones, descuentos y otras condiciones ofrecidas por ACN, así como los impuestos legalmente aplicables en cada caso. Podrá solicitar la recepción de las facturas en formato papel. También podrá solicitar a Nuestro Servicio de Atención al Cliente copias de las facturas.
40. Si Su dirección postal o correo electrónico de facturación cambian, deberá notificarnoslo con 14 días de antelación. Podrá modificar Su información a través del Portal de Clientes o poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente. Usted asumirá la responsabilidad por las facturas enviadas a Su dirección postal o a su correo electrónico de facturación anterior si no Nos informa del cambio. ACN no incurrirá en responsabilidad alguna si una factura o un mensaje de correo electrónico no son entregados por razones fuera de Nuestro control.
41. Usted tendrá la responsabilidad de asegurarse de que Su información relativa a los pagos (por ejemplo, datos de Su tarjeta de crédito o de débito, o información de Su domiciliación bancaria) esté actualizada. Si Su información relativa a los pagos cambia, tendrá que actualizar dicha información a través del Portal de Clientes o deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.
42. En el momento de la suscripción deberá remitir información de Su tarjeta de crédito o de débito para realizar el pago por adelantado, y también deberá enviar Sus datos relativos a la domiciliación bancaria para los pagos recurrentes. En el momento de la suscripción Usted autoriza a ACN a que realice cobros a Su tarjeta de crédito o de débito y a cobrar los pagos recurrentes una vez Su mandato de adeudo directo haya sido configurado correctamente. Una vez que Su mandato de

adeudo directo haya sido procesado con éxito, Usted autoriza a ACN a que cobre directamente de Su cuenta bancaria los importes relativos a pagos recurrentes.

43. Si un pago mediante domiciliación bancaria es denegado, ACN podrá cobrar el importe completo que esté pendiente de pago de Su tarjeta de crédito o de débito, en función de la tarjeta que haya proporcionado en el momento de la suscripción o la que figure en los registros de ACN en ese momento.
44. Si un pago mediante domiciliación bancaria ha sido denegado o cancelado debido a datos incorrectos u obsoletos que Usted haya proporcionado, y si no proporciona a ACN datos correctos en un plazo de 5 días desde que ACN se lo solicite, Usted autoriza a ACN a que cobre de Su tarjeta de crédito o de débito la totalidad de los importes futuros conforme a las presentes [Condiciones Generales de Telefonía Móvil](#) hasta que Su mandato de adeudo directo haya sido reconfigurado.
45. Se le podrá cobrar un Cargo conforme a la [Guía de Precios](#) si un pago mediante Su domiciliación bancaria, tarjeta de crédito o de débito es denegado o cancelado. También podrá ser objeto de una suspensión o resolución por impago, conforme a lo establecido en las Cláusulas 72 y 73. Además, ACN también recuperará de Usted cualquier coste, tasa o gasto en los que hayamos incurrido como consecuencia de un pago fallido.
46. Usted acepta pagar todos los Cargos antes de la fecha de vencimiento indicada en la factura. Salvo disposición contraria, la fecha de vencimiento de pago es 5 días después de recibir Su factura mensual, independientemente del método de pago que haya elegido. Si paga pasada la fecha de vencimiento, se le cobrará un Cargo conforme a la [Guía de Precios](#) para compensar a ACN por Su incumplimiento del presente Contrato. De forma alternativa, ACN podrá cobrarle intereses sobre cualquiera de los importes vencidos al tipo máximo legalmente permitido. Además, ACN también recuperará de Usted cualquier coste, tasa o gasto en los que hayamos incurrido para cubrir cargos anteriores o impagados, incluidos gastos de agencias de cobros de deudas, tasas y costas judiciales, honorarios de procuradores y abogados.
47. Usted acepta, además, reembolsar a ACN cualesquier pérdida, daño, deuda, coste y gasto en los que ACN haya incurrido como consecuencia de que Usted haya incumplido Sus obligaciones derivadas del presente Contrato.
48. Si considera que algún Cargo es incorrecto, podrá oponerse a él por escrito contactando con el Servicio de Atención al Cliente. Usted deberá abonar todos los Cargos a los que no se haya opuesto. No suspenderemos ni pondremos fin a Su Servicio de Telefonía Móvil JOi mientras estemos investigando una oposición realizada de buena fe.
49. Si tiene derecho al reembolso de algún Cargo, dicho reembolso primero será utilizado para cubrir cualquier Cargo pendiente de pago, y el resto se le abonará en Su Cuenta. Si ya no es Cliente, ACN transferirá cualquiera de dichos reembolsos a la cuenta bancaria que Nos indique a tal efecto.

## **Recopilación y Utilización de Datos Personales**

50. ACN MARKETING Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ESPAÑA, S.L., con sede social en la Calle Suero de Quiñones 34-36, 1P, 28002 - Madrid, España, y Número de Identificación Fiscal B-

83.966.366; y ACN Europe B.V., con sede social en Thomas R. Malthusstraat 1-3, 1066 JR Ámsterdam, Países Bajos; con la dirección de correo electrónico [euprivacyofficer@acneuro.com](mailto:euprivacyofficer@acneuro.com) para estos efectos, se responsabilizan conjuntamente (Corresponsables del tratamiento) del tratamiento de Sus datos personales para mantener Sus relaciones contractuales, así como para enviar información promocional sobre las actividades de ACN similares a las que rigen la relación entre las dos partes.

51. El tratamiento de Sus datos es necesario para la ejecución del presente Contrato. Sus datos personales serán conservados mientras dure Su relación con ACN y, una vez finalizada dicha relación por el motivo que fuere, durante los períodos legalmente establecidos que resulten aplicables.
52. Usted podrá ejercer Sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición enviando un correo electrónico a [euprivacyofficer@acneuro.com](mailto:euprivacyofficer@acneuro.com), o una carta por correo postal a la siguiente dirección:  
  
Data Protection Officer  
ACN Europe B.V.  
Thomas R. Malthusstraat 1-3  
1066 JR Amsterdam  
The Netherlands
53. Si considera que el ejercicio de Sus derechos no ha tenido una respuesta adecuada podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.
54. Sus datos solo serán transferidos a las Administraciones Públicas a efectos de cumplimiento de obligaciones legales, o a empresas y proveedores del Grupo ACN que necesiten acceso a dichos datos para prestar servicios a ACN. Del mismo modo, Sus datos serán tratados fuera de la Unión Europea por proveedores con los que se hayan formalizado contratos de confidencialidad y de tratamiento de datos, según exige la normativa.
55. Usted acepta que ACN y terceros utilicen Sus datos personales con fines de publicidad, marketing y podrá realizar ofertas de otros productos y servicios dirigidos a Usted, y consiente recibir publicidad por correo postal, correo electrónico o por otros medios. Dicho consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento si se pone en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.
56. Sus Datos personales podrán ser divulgados a los siguientes proveedores de servicios: 1) empresas del Grupo ACN; 2) Sus respectivos empleados, consultores externos, asesores, distribuidores y otros terceros; 3) Socios Comerciales de ACN; y 4) otros terceros en la medida de lo legalmente permitido. ACN ha contratado servicios de proveedores ubicados en países que no cuentan con normativas equivalentes a las europeas («Terceros Países»). Dichos proveedores han firmado con ACN contratos de confidencialidad y de tratamiento de datos, según lo exigido por la normativa para proveedores ubicados en Terceros Países, lo cual supone la adopción de las salvaguardas y protección necesarias para conservar la privacidad de los datos. Para obtener más información relacionada con transferencias internacionales de datos podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos a través de la dirección postal y de correo electrónico indicadas anteriormente.

57. ACN podrá ceder Sus Datos personales y el historial de Su Cuenta a agencias de clasificación crediticia o de prevención del fraude, las cuales podrán conservar dicha información y cederla a terceros con fines de evaluar riesgos crediticios, prevenir fraude, hacer seguimiento de deudores y cobrar deudas, sobre la base de un interés legítimo reconocido en el Reglamento General de Protección de Datos. Podremos hacer búsquedas en los ficheros de las agencias de clasificación crediticia antes de aceptar Su pedido y durante el plazo del presente Contrato, y dichas agencias podrán conservar registros de tales búsquedas. También podremos realizar comprobaciones de identidad y de antifraude con agencias de prevención del fraude, incluidas las que estén ubicadas en otros países. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente si Usted desea obtener información detallada sobre las agencias de clasificación crediticia o de prevención del fraude que pueden recibir de ACN información sobre Usted. Si Nos proporciona información falsa o incorrecta y Nosotros identificamos o sospechamos que existe fraude, dejaremos constancia de ello conforme a Nuestras políticas internas o normas del sector. También podremos divulgar a las fuerzas y cuerpos de seguridad y a otras empresas de comunicaciones, en la medida de lo legalmente permitido, información sobre la forma en la que gestiona Su Cuenta.
58. Usted acepta que Su número de teléfono sea visible para las personas a las que llame. Si no desea que Su número de teléfono sea visible, deberá comunicárselo a ACN. ACN realizará esfuerzos razonables para atender a Su solicitud. ACN podrá, en todo momento, revelar Su nombre, dirección y número de teléfono a los servicios de emergencia o conforme a lo legalmente exigido.
59. Usted acepta que ACN pueda supervisar, grabar o archivar llamadas telefónicas y comunicaciones por escrito (incluidos mensajes de correo electrónico) entre Usted y ACN para fines de formación, calidad del servicio, marketing y con fines legales y normativos.
60. Para obtener más información puede consultar Nuestra [Política de Privacidad](#).

## **Programa de Referencia de Clientes Strive for 5**

### **Disposiciones Generales**

61. Si es Cliente activo del Servicio de Telefonía Móvil JOi, podrá recomendar dicho servicio a Sus familiares, amigos, compañeros de trabajo o a otras personas que conozca. Podrá beneficiarse de una suscripción mensual gratuita, cuyo importe se abonará en Su Cuenta siempre que las referidas personas sigan siendo Clientes y se cumplan todas las condiciones establecidas en las Cláusulas 61 a 64.

### **Condiciones de Elegibilidad**

62. Será elegible para obtener una suscripción mensual gratuita con arreglo al Strive for 5 si: 1) tiene una suscripción activa al Servicio de Telefonía Móvil JOi; 2) está al corriente de todas las obligaciones con ACN; 3) está al corriente de todos los pagos adeudados a ACN (esto es, no tiene ningún pago pendiente en Su Cuenta); y 4) ha recomendado al menos 5 nuevas suscripciones al Servicio de Telefonía Móvil JOi, que no tiene por qué ser en Cuentas separadas, siempre que cada una de ellas cumpla con las condiciones para reunir los requisitos con arreglo a la Cláusula 64.

63. Las nuevas suscripciones al Servicio de Telefonía Móvil JOi podrán acogerse a cualquier plan de precios JOi siempre que utilicen el Servicio de Telefonía Móvil JOi conforme a la Cláusula 4. Las suscripciones adicionales que Usted adquiriera también serán elegibles con arreglo al Strive for 5.

### Condiciones para Reunir los Requisitos

64. Una suscripción al Servicio de Telefonía Móvil JOi que haya recomendado reunirá los requisitos con arreglo al Strive for 5 si:
- (a) se ha activado - las suscripciones que hayan sido retiradas conforme a la Cláusula 87 no reunirán los requisitos;
  - (b) no hay pagos pendientes que se adeuden en relación con esa suscripción;
  - (c) tanto el Cliente del Servicio de Telefonía Móvil JOi que utilice esa suscripción como Usted residen en España;
  - (d) la suscripción está incluida en Sus suscripciones recomendadas al proporcionar Su número de teléfono durante el proceso de pedido o al informar al Servicio de Atención al Cliente en un plazo máximo de 30 días una vez realizado el pedido; y
  - (e) la suscripción en sí no se está beneficiando ya de ningún crédito Strive for 5.

### Crédito Strive for 5

65. Si dispone de 5 suscripciones al Servicio de Telefonía Móvil JOi que cumplen con las condiciones de la Cláusula 64, tendrá derecho a una suscripción mensual gratuita cuyo importe se abonará en Su Cuenta y aparecerá en Su factura mensual.
66. Las condiciones de elegibilidad y para reunir los requisitos relativas a Sus suscripciones recomendadas se revisarán mensualmente y, mientras Sus suscripciones recomendadas sigan cumpliendo las condiciones de las Cláusulas 61 a 64, podrá continuar beneficiándose de una suscripción mensual gratuita.
67. Una vez tenga 5 suscripciones que cumplan con las condiciones para reunir los requisitos recibirá un SMS.
68. Es posible que los créditos tarden hasta 2 meses en aplicarse. Deberá estar al corriente de todas las obligaciones y ser Cliente activo sin ningún pago pendiente en el momento en el que se aplique el crédito. Los impuestos y recargos sobre el importe del crédito seguirán siendo de aplicación, cuando proceda.

### Disposiciones Varias

69. Si la suscripción de un Cliente que reúna los requisitos es considerada inválida, ACN se reserva el derecho a anular el abono realizado a Su Cuenta del Servicio de Telefonía Móvil JOi, en la medida en que lo permita la legislación aplicable y los procedimientos de facturación de ACN.
70. ACN se reserva el derecho a modificar a Su criterio el programa Strive for 5 por motivos de cumplimiento (*Compliance*), administrativos o similares, en cualquier momento y con o sin

notificación previa. ACN tiene derecho a ponerle fin a este programa a Su criterio en cualquier momento, previo envío de una notificación con 30 días de antelación cuando sea posible.

71. Si ACN cancela este programa, los créditos que reúnan los requisitos seguirán aplicándose durante un período de 6 meses desde la fecha de finalización de Strive for 5, dando por hecho lo siguiente:
- (a) que Usted está al corriente de todas Sus obligaciones;
  - (b) que está al corriente de pago de todos los importes adeudados a ACN;
  - (c) que mantiene las suscripciones de los Clientes que reunían los requisitos y que estos cumplieran las condiciones en la fecha de finalización del Strive for 5; y
  - (d) que las suscripciones de los Clientes que reúnen los requisitos siguen cumpliendo las condiciones para reunir los requisitos con arreglo a la Cláusula 64 hasta el final de dicho período de 6 meses.

### **Suspensión y Resolución por Impago**

72. Si no paga Su factura antes de la fecha de vencimiento, ACN se pondrá en contacto con Usted por correo postal, correo electrónico, SMS o teléfono para recordarle Su obligación de realizar el pago. Si no paga la factura antes de la fecha límite indicada en el recordatorio, ACN podrá suspender Su Servicio de Telefonía Móvil JOi tras una notificación previa relativa al retraso en el pago.
73. A lo largo de un período de 30 días desde la fecha de suspensión del servicio podrá hacer llamadas a servicios de emergencia, recibir llamadas (salvo cuando se encuentre fuera del territorio nacional o en caso de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS («**bloqueo parcial**»). Una vez pasado el referido período de 30 días sin que el motivo de la suspensión haya sido subsanado, también se bloquearán las llamadas entrantes, SMS y MMS («**bloqueo completo**»). Una vez pasados 90 días desde la fecha de suspensión sin que el motivo de la suspensión haya sido subsanado, ACN bloqueará la Tarjeta SIM permanentemente, por lo que ACN resolverá definitivamente este Contrato. Durante cada una de dichas fases ACN le enviará recordatorios.
74. ACN no incurrirá en responsabilidad alguna por pérdidas o daños surgidos por cualquier suspensión o resolución de conformidad con las Cláusulas 17, 21, 24, 72 y 73.

### **Suspensión del Servicio**

75. ACN podrá suspender Su Servicio de Telefonía Móvil JOi por impago, conforme a la Cláusula 72.
76. ACN podrá suspender Su Servicio de Telefonía Móvil JOi o resolver este Contrato con carácter inmediato y sin previa notificación si: 1) incumple, de manera sustancial o reiterada, el presente Contrato, entendiéndose como incumplimiento reiterado incumplir el Contrato 3 o más ocasiones en un período de seis meses; 2) Usted inicia un procedimiento de quiebra, reorganización o insolvencia, o dichos procedimientos son iniciados contra Usted; 3) realiza acciones que comprometan la estabilidad, la seguridad o el funcionamiento del Servicio de Telefonía Móvil JOi, incumple la [Política de Uso Aceptable](#) o da indicios de posible abuso, fraude o de un uso impropio o excesivo; 4) ACN tiene motivos razonables para sospechar que haya fraude por parte de terceros; 5) tiene la obligación de hacerlo en virtud de una orden, instrucciones o solicitud de un organismo gubernamental; 6) resulta necesario por motivos de seguridad, de mantenimiento de la red o del servicio, o por motivos operativos; o 7) a ACN le resulta imposible prestar el Servicio de

Telefonía Móvil JOi por motivos fuera de su control. En el caso de suspensión o resolución motivadas por los puntos 5), 6) o 7), se le reembolsarán todos los importes prepagados y no tendrá ninguna obligación de seguir realizando pagos a ACN.

77. Es posible que ACN tenga que suspender la totalidad o parte del Servicio de Telefonía Móvil JOi para realizar trabajos programados de mantenimiento y de mejora del servicio. ACN realizará todo esfuerzo razonable para enviarle una notificación por adelantado y para minimizar la interrupción.
78. En el caso de una suspensión provisional del servicio, tendrá derecho a recibir una compensación equivalente al superior de los siguientes importes: a) el promedio del importe facturado en concepto de los Servicios interrumpidos en un período de 3 meses anteriores a la suspensión, prorrateado por el plazo efectivo que la suspensión provisional del servicio haya afectado al Cliente. Si la duración del servicio es inferior a los 3 meses, el promedio del importe facturado corresponderá a los pagos mensuales completados, o al importe mensual que se habría obtenido en un cálculo, proporcional al período correspondiente al consumo efectivo; b) la tasa de suscripción mensual multiplicada por cinco o una tasa equivalente en el momento de la suspensión, prorrateada por la duración de la interrupción. ACN abonará automáticamente dicho importe, descontándolo de la siguiente factura, cuando el importe de la compensación sea superior a 1 euro. Si por motivos de resolución de este Contrato ya no se emiten facturas, la compensación será abonada de la forma acordada con el Cliente en cada caso. Si la suspensión provisional se debe a una causa de fuerza mayor, ACN compensará automáticamente al Cliente devolviéndole el importe correspondiente a la tasa de suscripción y otros importes que no dependan del tráfico, prorrateados por el período por el que hubiese durado la suspensión. Los servicios de itinerancia prestados en el extranjero por operadores diferentes a ACN serán excluidos de esta compensación.
79. Cuando se den los casos enumerados en la Cláusula anterior, deberá notificarlo a ACN, a través del Servicio de Atención al Cliente, en un plazo de 10 días contados a partir de la reanudación del servicio, e indicar Su ubicación geográfica en el momento de la suspensión provisional. Dicha información no podrá ser contradictoria en relación con la información que figure en los sistemas de ACN.
80. A estos efectos, el período de suspensión del servicio será definido como la suma del período transcurrido desde el momento en el que el servicio dejó de estar disponible hasta el momento en el que haya sido restablecido para funcionar con normalidad.
81. Las Cláusulas anteriores de este apartado no serán de aplicación cuando la suspensión provisional se deba a un incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del Cliente sobre todo en caso de fraude o de retrasos en el pago que acarreen la suspensión del servicio conforme a la Cláusula 77.
82. Si Su Servicio de Telefonía Móvil JOi queda suspendido, no podrá realizar llamadas salientes (salvo llamadas a servicios de emergencia que se podrán realizar salvo que queden suspendidas a petición del propio servicio de emergencia) y no podrá recibir llamadas entrantes. Tampoco podrá hacer uso de servicios de datos ni enviar o recibir SMS.
83. Es posible que no reciba ninguna notificación previa antes de que Su Servicio de Telefonía Móvil JOi quede suspendido, pero sí que recibirá una notificación posterior. Si Su Servicio de Telefonía

Móvil JOi queda suspendido, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para determinar qué medidas deberá tomar para reanudar el servicio. Es posible que tenga que abonar un Cargo conforme a la [Guía de Precios](#) para reanudar Su Servicio de Telefonía Móvil JOi.

84. Si Su Servicio de Telefonía Móvil JOi queda suspendido como consecuencia de Sus acciones u omisiones, Usted acepta lo siguiente: 1) abonar todos los cargos durante el período de suspensión, conforme a la Cláusula 38; 2) reembolsar a ACN todas las tasas, costes y gastos en los que ésta haya incurrido como consecuencia de la suspensión y toda reconexión posterior; y 3) que ACN no asumirá ninguna responsabilidad ante posibles pérdidas sufridas por Usted.
85. La suspensión de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi por parte de ACN no le impedirá a ACN resolver este Contrato conforme a la Cláusula 73.

## **Finalización de este Contrato**

### **Derecho de Desistimiento**

86. Podrá desistir de este Contrato en un plazo de 14 días desde la Fecha de Entrada en Vigor conforme a lo dispuesto en la Cláusula 8 («**Período de Desistimiento**»), sin alegar motivo alguno.
87. Para ejercer Su derecho de desistimiento tendrá que enviar a ACN un Modelo de Formulario de desistimiento cumplimentado, disponible en el Portal de Clientes, o una comunicación por escrito. También podrá ejercer su derecho de desistimiento llamando al Servicio de Atención al Cliente. Si comunica a ACN por teléfono Su intención de desistir de este Contrato, será redirigido para confirmar Su cancelación por escrito.
88. Si ejerce Su derecho de desistimiento, le reembolsaremos cualquier pago que hayamos recibido de Usted en un plazo de 14 días desde la fecha en la que Nos notifique Su decisión de desistir del presente Contrato. Salvo acuerdo contrario, le haremos el reembolso utilizando los mismos medios que utilizó Usted para realizarnos el pago.
89. Si Nos ha solicitado que empezáramos a prestarle el Servicio de Telefonía Móvil JOi durante el Período de Desistimiento, y hemos empezado a prestarle el Servicio de Telefonía Móvil JOi solicitado, Usted todavía podrá ejercer Su derecho de desistimiento. No obstante lo anterior, Usted tendrá que pagarnos un importe proporcional a los servicios que le hayamos prestado hasta que Nos remitiera la notificación de desistimiento.

### **Resolución de este Contrato**

90. Una vez pasado el Período de Desistimiento, podrá resolver este Contrato en cualquier momento si envía un preaviso por escrito con 30 días de antelación. Si comunica a ACN por teléfono Su intención de resolver este Contrato, será redirigido para confirmar Su cancelación por escrito. Si resuelve el Contrato durante el Plazo Inicial, tendrá que pagar indemnización a ACN conforme a la Cláusula 95.

91. ACN podrá resolver este Contrato con arreglo a la Cláusula 73 si Usted no paga una factura o si incumple de otro modo el presente Contrato. ACN también podrá resolver este Contrato en cualquier momento por motivos razonables si le envía un preaviso por escrito con 30 días de antelación.
92. Además, ACN podrá resolver este Contrato, previo envío de un preaviso por escrito con 30 días de antelación, si dejamos de tener acceso a la red de otro operador que necesitemos para prestarle el Servicio de Telefonía Móvil JOi, o si ya no podemos prestar el Servicio de Telefonía Móvil JOi debido a factores más allá de Nuestro control, o porque ya no tengamos actividad comercial.

### **Consecuencias de la Resolución**

93. La resolución de este Contrato implicará la desconexión de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi. No podrá hacer uso del Servicio de Telefonía Móvil JOi y tampoco podrá realizar llamadas salientes, lo que incluye llamadas a servicios de emergencia. Es posible que también pierda Su número de teléfono o que no pueda recuperarlo.
94. Tras la resolución, ACN le enviará una factura final. Usted acepta pagar todos los cargos hasta la fecha de la resolución.
95. Si Su Servicio queda sujeto al Plazo Inicial y Usted resuelve el Contrato durante dicho plazo, Usted acepta abonar a ACN una Tasa de Cancelación por resolución anticipada conforme a la [Matriz de la Tasa de Cancelación](#) disponible en el Portal de Clientes. La Tasa de Cancelación se calculará tomando el importe de Sus Cargos mensuales recurrentes en el momento en el que se suscribió a Su Servicio de Telefonía Móvil JOi, multiplicándolo por el número de meses que queden de Su Plazo Inicial. Véase la [Guía de Precios](#) y la [Matriz de la Tasa de Cancelación](#) para obtener información más detallada sobre estos cargos.
96. Si se le debe un reembolso, ACN deducirá cualquier importe que Usted deba conforme a este Contrato del importe del reembolso al que tenga derecho. ACN le reembolsará cualquier importe pendiente en un plazo de 30 días desde la compensación de la factura final.

### **Modificación de este Contrato**

#### **Modificaciones Realizadas por ACN**

97. ACN podrá modificar las presentes Condiciones Generales de Telefonía Móvil y la Guía de Precios, enviándole a Usted una notificación sobre dicha modificación. Si fuera posible, ACN le enviará una notificación previa antes de realizar cualquier modificación. ACN podrá realizar cambios sin notificación previa para cumplir con requisitos legales o normativos. Si cabe la posibilidad de que alguna modificación (salvo modificaciones legalmente exigidas) le cause un perjuicio significativo o si decidimos dejar de prestar el Servicio de Telefonía Móvil JOi o sus funcionalidades, ACN le enviará un preaviso con al menos 30 días de antelación antes de implementar la modificación, y Usted tendrá derecho a resolver este Contrato sin pagar ninguna sanción ni cargos de cancelación hasta que el cambio se haya implementado.

98. Si sigue utilizando el Servicio de Telefonía Móvil JOi con posterioridad a que la modificación de las presentes [Condiciones Generales de Telefonía Móvil](#) se haga efectiva, se considerará que ha aceptado la modificación. ACN no incurrirá en responsabilidad alguna por cualquier reclamación que Usted presente como consecuencia de dicha modificación.
99. Si las modificaciones que realicemos solo guardan relación con Servicios Adicionales o Boosts, Usted podrá dejar de hacer uso de los Servicios Adicionales o cancelar los Boosts, si bien no podrá resolver Su Contrato.
100. ACN podrá modificar Su plan de llamadas sobre la base de Su uso del Servicio de Telefonía Móvil JOi o por otros motivos a criterio razonable de ACN. ACN le enviará una notificación en relación con cualquiera de dichas modificaciones que contendrá información detallada sobre Su nuevo plan de llamadas. En tal caso tendrá derecho a resolver este Contrato conforme a la Cláusula 97 si la modificación le causa un perjuicio significativo.

### **Modificaciones Realizadas por Usted**

101. Usted podrá modificar Su Servicio de Telefonía Móvil JOi a través del Portal de Clientes o poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente. Le informaremos sobre las consecuencias financieras de cualquier modificación. En determinados casos es posible que tenga la obligación de suscribir un nuevo Contrato con un nuevo Plazo Inicial, y podrá quedar sujeto al pago de un Cargo si añade un Servicio de Telefonía Móvil JOi o si modifica Su plan de llamadas. Consulte la [Guía de Precios](#) para obtener información más detallada. Es posible que Usted tenga que pagar una indemnización si elimina un Servicio de Telefonía Móvil JOi durante Su correspondiente Plazo Inicial.

### **Limitación de Responsabilidad**

102. ACN y los Socios Comerciales de ACN no incurrirán en responsabilidad alguna por cualquier pérdida que Usted pueda sufrir como consecuencia de una negligencia, incumplimiento contractual, fraude, pérdida o no disponibilidad del Servicio de Telefonía Móvil JOi, ni por otro motivo; por lucro cesante, pérdida de ventas, de facturación, de contratos o de clientes; daño reputacional, pérdida o daño que afecten a software, a datos, a información o a ordenadores u otros equipos; por pérdida de horas de la dirección o del personal, cualquier perjuicio indirecto o emergente o cualquier otro perjuicio que no pudiera haberse previsto dentro de lo razonable por parte de ACN. El Servicio de Telefonía Móvil JOi está concebido para un uso personal, por lo que no incurrirémos en responsabilidad alguna por cualquier perjuicio si utiliza el Servicio de Telefonía Móvil JOi con fines comerciales. ACN no asumirá ninguna responsabilidad ante Usted por declaraciones, acciones u omisiones de los EI de ACN que incumplan las disposiciones legales o normativas aplicables o sus obligaciones legales o contractuales ante ACN.
103. ACN y los Socios Comerciales de ACN no asumirán ninguna responsabilidad si Usted: 1) utiliza el Servicio de Telefonía Móvil JOi o la Tarjeta SIM de una manera que suponga un incumplimiento de este Contrato o de la [Política de Uso Aceptable](#); 2) altera el Servicio de Telefonía Móvil JOi o la Tarjeta SIM; o 3) utiliza el Servicio de Telefonía Móvil JOi o la Tarjeta SIM en unas condiciones de funcionamiento anómalas o incorrectas.

104. Ninguna disposición de este Contrato limitará Nuestra responsabilidad: 1) si Usted sufre lesiones o fallece como consecuencia de la negligencia de ACN; 2) en el caso de fraude cometido por ACN; o 3) en la medida en que Nuestra responsabilidad no pueda ser limitada ni excluida de otro modo por imperativo legal. Los términos de este Contrato no afectarán a Sus derechos legales, los cuales no podrán quedar excluidos por el presente Contrato. Para obtener más información sobre Sus derechos legales póngase en contacto con el departamento de normas comerciales local o con la oficina de asesoramiento al ciudadano.

### **Otras Disposiciones de las que Nos Gustaría Informarle**

105. Si impugna un cargo o cualquier otro aspecto de Su Servicio de Telefonía Móvil JOi, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente. ACN tratará de resolver cualquier controversia que pueda tener. Si no podemos resolver la controversia, podrá ponerse en contacto con las autoridades de protección al consumidor, con la Oficina española de Atención al usuario de Telecomunicaciones, que depende del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, o con cualquier otra autoridad competente.

106. Si compró Su producto o servicio por medios electrónicos (online), también podrá utilizar la plataforma de resolución de litigios online («ODR», por sus siglas en inglés) para resolver Su controversia. La plataforma ODR está gestionada por la Comisión Europea y está disponible en todos los idiomas de la Unión Europea. Podrá encontrar información sobre la presentación de reclamaciones a través de la plataforma ODR en <http://ec.europa.eu/odr>. Si opta por hacer uso de la plataforma ODR, indíquelo a ACN.

107. El presente Contrato y todos los derechos derivados de él se regirán por la legislación española. Si el Cliente ostenta la condición de consumidor, la jurisdicción competente será determinada en cada caso por la normativa relativa a la protección de consumidores y usuarios. De lo contrario, Usted se someterá a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid (España) a efectos de la resolución de cualquier controversia (contractual o extracontractual) que surja de este Contrato.

108. El hecho de que ACN, los Socios Comerciales de ACN o Usted no ejerzan o hagan valer cualquier derecho, facultad o recurso al amparo del presente Contrato no se considerará como una renuncia a tales derechos, facultades o recursos.

109. Cualquier notificación que haya que realizarse con arreglo a este Contrato podrá ser realizada por correo electrónico, correo postal o por cualquier otro medio legalmente permitido.

110. Este Contrato es personal, por lo que Usted no podrá transferirlo a terceros. ACN aceptará instrucciones con respecto a Su Cuenta de cualquier persona que consideremos que está actuando con Su permiso o que haya sido autorizada oficialmente para intervenir en Su nombre. Podremos transferir Nuestros derechos u obligaciones derivados de este Contrato a un tercero que acepte seguir cumpliendo con Nuestras obligaciones derivadas del presente Contrato, siempre que Sus derechos al amparo de este Contrato, o cualquiera de las garantías que le hayamos concedido, no se vean afectados. Ninguna otra persona (salvo Nuestro cesionario, en Su caso) podrá beneficiarse de este Contrato.

111. La intención es que Nuestro proveedor de red tenga derecho a hacer valer cualquier derecho que le haya sido conferido en virtud de este Contrato, y en este sentido, Nuestro proveedor tendrá los mismos derechos ante Usted que habría tenido si hubiera sido parte del presente Contrato.
112. ACN está dispuesta a adoptar las medidas técnicas necesarias para permitir la confidencialidad de las comunicaciones, sin perjuicio de las interceptaciones legales que puedan realizarse, en caso de que procedan. ACN quedará eximida de cualquier responsabilidad que pueda surgir de la obtención de los registros de conversaciones telefónicas, y, en general, de cualquier acción u omisión, no atribuibles a ACN, que vulneren la confidencialidad y el secreto de comunicaciones telefónicas.
113. En circunstancias excepcionales, las autoridades gubernamentales podrán ordenar la reasignación o cambio de números de teléfono, en cuyo caso es posible que tengamos que cambiar Su número de teléfono relativo al Servicio de Telefonía Móvil JOI.
114. Si cualquier disposición de este Contrato es considerada ilegal, inválida o inexigible, el resto de las disposiciones del presente Contrato no se verán afectadas. Podremos sustituir cualquier disposición que no sea válida desde el punto de vista legal, por otra que sí que lo sea.