

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO ENTRE EL CLIENTE Y OCEAN'S

### PRIMERA.- Objeto.

1.1. OCEAN'S NETWORK, S.L., (En adelante Ocean's) con CIF B15889827 y con domicilio social en la Calle Enrique Mariñas, Nº 36, Planta 8ª, Local 7, 15009, La Coruña, prestará al cliente el servicio de comunicaciones móviles a través del operador con red propia que estime oportuno en cada momento, incluidos los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido solicitados por el cliente en el ámbito de este contrato. Debido a lo anteriormente expuesto, el cliente declara conocer que el servicio de telefonía móvil e Internet Móvil, prestado por Ocean's se hace en calidad de Operador Móvil Virtual (OMV), conforme a la Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones, desarrollada por el Real Decreto 424/2005, pres-tándose con los mismos niveles de calidad y cobertura que los aplicados por el operador con red propia.

1.2. La lectura de las condiciones generales de contratación es condición necesaria y previa al uso de la tarjeta SIM. La contratación de cualquier servicio de comunicaciones móviles implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas condiciones generales de contratación, las cuales se encuentran publicadas en la página Web de Ocean's, [www.oceans.es](http://www.oceans.es).

1.3. El Servicio está destinado al Cliente en su calidad de usuario final del mismo, no amparando la reventa de tráfico telefónico. Por consiguiente, el Cliente se abstendrá de manipular o alterar por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la destinatario final del mismo.

### SEGUNDA.- Inicio de la prestación del servicio.

2.1. Como paso previo a la formalización del contrato, Ocean's realizará un proceso de scoring, dicho proceso tendrá una duración máxima de 15 días.

2.2. Ocean's, tras la remisión del contrato firmado por el cliente, se compromete a iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de 30 días.

2.3. En aquellos casos en los que se haya producido una venta a distancia de los servicios de Ocean's, el Cliente dispondrá de un plazo de desistimiento de catorce (14) días naturales, desde la suscripción del contrato. Para ejercitar dicho derecho el Cliente, deberá remitir su solicitud de desistimiento a Ocean's al número de fax 981137819 o al correo electrónico [legal@oceans.es](mailto:legal@oceans.es), acompañando a dicha solicitud el terminal y la tarjeta que le fuese enviado, en el mismo estado en el que fue recibido, es decir, sin desprecintar. Si el material fuese desprecintado, se procederá a la devolución al cliente del material, y a la facturación de la penalización pertinente. El cliente podrá encontrar más información sobre este derecho en [www.oceans.es](http://www.oceans.es), en el apartado de información legal.

### TERCERA.- Precios.

3.1. Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente los precios, cuotas, bonos y/o, en su caso, consumos mínimos, contratados de acuerdo con las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones económicas en vigor en el momento de utilización del Servicio que libremente puede establecer Ocean's. Inicialmente, se aplicarán los que figuran en la información de tarifas vigentes que se entregan a la firma del contrato, y están disponibles, perfectamente actualizados, para su consulta en la página web [www.oceans.es](http://www.oceans.es), y a través del número de atención telefónica 1770. Asimismo, y siempre que no se hayan aplicado previamente a los precios establecidos le serán de aplicación los impuestos vigentes en cada momento. Cualquier concesión, promoción y/o descuento por parte de Ocean's sobre el precio del Servicio se limitan a las circunstancias específicas para las que se otorgaron sin constituir en ningún caso precedente a favor del Cliente.

3.2. En caso de que el cliente disfrute de tarifas planas, de tarifas que comporten franjas temporales u horarias sin coste, de un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico y/o de acceso a datos o de tarifas de llamadas ilimitadas, su disfrute está supeditado a que los usuarios realicen un uso razonable de las mismas. En particular, se prohíbe el uso de los servicios contratados con una finalidad que difiera de las comunicaciones de carácter estrictamente personal (como puede ser el uso de la línea telefónica con "finalidades de escucha o vigilancia remota o similares", como "vigila bebés" o "walkie talkie", con independencia de su duración), en caso de usuarios particulares, o que suponga su reventa o comercialización. Por lo tanto, está prohibida la explotación comercial de la tarifa o de cualquiera de sus capacidades o funcionalidades, así como su distribución en cualquier forma, ya sea obteniendo o no un rendimiento económico, directo o indirecto.

Asimismo, está prohibido el uso de las llamadas y SMS en conexión a una aplicación o a un dispositivo, que permita la realización de llamadas con cualquier otro fin diferente del uso razonable contemplado en las presentes condiciones de uso. La tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en teléfonos móviles. Por ello, se excluye expresamente y se considera un uso inadecuado su utilización en centralitas, SIMBOX, locutorios u otros elementos de concentración o transformación del tráfico o concebidos para la realización de llamadas masivas o para el servicio de reencaminamiento del tráfico o que sean sumideros de tráfico.

Debido a ello, si detectase cualquiera de las prácticas anteriormente detalladas, o se superasen los 150 destinos distintos de llamada conllevaría que las llamadas realizadas en esas circunstancias se cobrarían a 18 cts./min (21,78 cts./min IVA incl.), con un coste de establecimiento de llamada: 15 cts. (18,15 cts. IVA incl.). La tarifa anteriormente detallada también será aplicable en el caso de que se superen los 1000 minutos realizados en llamadas internacionales.

De la misma manera, se prohíbe su uso en cualquier forma que pueda lesionar derechos de terceros o que pueda dañar, perjudicar o deteriorar la calidad de los servicios de comunicaciones prestados por Oceans, los equipos informáticos o cualquier elemento propiedad de Oceans, su imagen o la de terceras personas.

En el caso de observar cualquiera de las actuaciones anteriormente descritas, Oceans se reserva el derecho a suspender o interrumpir el servicio de comunicaciones que se presta al Usuario, y a facturar el tráfico a los precios anteriormente expuestos.

3.3. Ocean's se reserva, en caso de predisponer tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico o de acceso a datos, la posibilidad de aplicar a las mismas un incremento equivalente al aumento que experimente anualmente el Índice de Precios al Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística u organismo oficial que lo sustituya.

### CUARTA.- Facturación.

4.1. Ocean's facturará el importe correspondiente al consumo mínimo establecido, a las cuotas periódicos, a los bonos periódicos, y a todos aquellos conceptos de análoga naturaleza, de manera mensual el primer día de cada mes y por meses naturales (no a mes vencido). La facturación se practicará con la misma periodicidad, esto a excepción de la fecha en que se formalice el contrato, en el cual se abonará la cantidad proporcional del consumo mínimo o cuotas que corresponda.

4.2. La cuota de conexión se devengará por una sola vez reflejándose en la primera factura.

4.3. En el supuesto de servicios prestados en itinerancia internacional, la facturación se producirá a partir del momento en que Ocean's reciba el importe del mismo del operador extranjero, en cuyo territorio fue prestado el servicio, de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de operadores extranjeros.

4.4. En el ámbito de los servicios de tarificación adicional, Ocean's desglosará en las facturas la parte correspondiente a servicios soporte de servicios de tarificación adicional y la parte correspondiente a los prestadores de servicios de tarificación adicional, si es posible, indicando la identidad y número de identificación fiscal de tales prestadores. En caso de desconocer dicha identidad, Ocean's informará sobre la identidad del operador de red de tarificación adicional con el objeto de que el Cliente pueda dirigirse al mismo para que le proporcione tal identidad.

4.5. Ocean's remitirá las facturas al cliente con el nivel de detalle establecido en el artículo 22 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

4.6. Ocean's podrá adelantar la presentación al cobro de los importes devengados en los siguientes supuestos concretos:

- Superación del límite de crédito fijado por Ocean's.

- Suspensión o interrupción del servicio.

- En casos de fraude o riesgo objetivo y acreditado de impago, Ocean's emitirá una sola factura por todos los servicios contratados por el cliente.

4.7. No obstante, a instancia del cliente, también podrá emitir una factura independiente para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores. La facturación separada estará sujeta al precio a tal efecto establecido.

### QUINTA.- Pago.

5.1. El precio del servicio facturado por todos y cada uno de los conceptos se hará efectivo por el cliente mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente haya designado, comprometiéndose el mismo a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a Ocean's y, en su defecto, en otra forma acordada entre las Partes, de las comúnmente usadas en el tráfico comercial.

5.2. Las facturas deberán ser abonadas por el Cliente a su vencimiento. Por tanto, las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán interés legal más dos puntos, y tendrán la consideración, a todos los efectos legales, de deuda impagada, cierta, vencida y exigible. En caso de impago de cantidades presentadas al cobro independientemente del tipo de presentación, éste vendrá obligado al pago del cargo no atendido incrementado en el interés legal del dinero más un dos por ciento, así como de los gastos ocasionados por la falta de pago del importe no atendido (importe máximo 7,26€ IVA incluido), ello sin perjuicio de las demás consecuencias, encaminadas a la obtención del cobro total no realizado, que pudieran derivarse de su incumplimiento.

Ocean's podrá efectuar el cobro inmediato de toda cantidad adeudada con cargo a tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitadas por el Cliente a tal efecto, o los depósitos necesarios, voluntarios o demás garantías prestadas por el mismo.

5.3. El Cliente autoriza a Ocean's a que por mediación de mensajes cortos ("SMS/MMS") dirigidos al número de teléfono móvil facilitado por él puedan efectuarle requerimientos de pago de los servicios contratados.

5.4. Ocean's le informa de que en el supuesto de impago los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos a cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

#### **SEXTA.- Depósitos de Garantía.**

6.1. Ocean's, recibida la solicitud de alta en el servicio y en cualquier momento de la vigencia del presente contrato, podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato:

- Solicitar al cliente la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario.

- Asignar al cliente un límite de crédito.

6.2. La adopción de dichas medidas tendrá lugar si concurre alguna de las siguientes causas:

- La existencia de cantidades impagadas por el cliente por cualquier contrato formalizado con Ocean's.

- El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes.

- La superación del límite de crédito fijado por Ocean's.

- La no acreditación, de conformidad con la legislación vigente, de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el cliente derivan del presente contrato.

6.3. Ocean's podrá comprobar la solvencia del cliente mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en el artículo 29 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre y que cumplan los requisitos establecidos en el citado artículo, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente.

6.4. La no constitución de la garantía solicitada, facultará a Ocean's para desestimar la solicitud de alta en el servicio del cliente, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

6.5. Si el cliente con deudas pendientes solicitara la resolución del contrato o baja en el servicio Ocean's, el cambio de titularidad o cesión del contrato, Ocean's podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del cliente.

6.6. En caso de impago, Ocean's podrá ejercitar el aval presentado por el cliente o hacer suyo el importe del depósito en las cantidades impagadas incluyendo en su caso el interés de demora que corresponda y todo ello sin perjuicio del resto de acciones que se pudieran derivar por impago en virtud de lo dispuesto en este contrato o de la legislación vigente.

#### **SÉPTIMA.- Suspensión temporal del Servicio.**

7.1. En el supuesto de que se haya producido un impago, Ocean's podrá suspender el servicio impagado desde la fecha en que tenga conocimiento de tal circunstancia. Mientras dure la suspensión, el cliente podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio español o se traten de llamadas a cobro revertido), así como a realizar llamadas al servicio de emergencia 112. Ocean's informa al cliente de que la suspensión del servicio no exime al abonado de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes, estimando de aplicación para estos casos por analogía lo dispuesto en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero.

7.2. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión del servicio de telefonía, Ocean's restablecerá el servicio al Cliente dentro de los 5 días laborables siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del pago. El Cliente deberá satisfacer la cuota de conexión aplicable (importe máximo 12,10€ IVA incluido).

7.3. Ocean's podrá suspender la prestación del servicio telefónico en el supuesto de existir fraude o circunstancias que objetivamente hagan presumir el uso ilícito del servicio, y en el supuesto en el que el cliente incurra en situación concursal. En estos supuestos quedará supeditado el restablecimiento del servicio a la aportación de las garantías solicitadas por Ocean's de conformidad con lo dispuesto en la cláusula "Depósitos de Garantía".

#### **OCTAVA.- Interrupción definitiva del Servicio.**

8.1. El presente contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por

las siguientes:

- Por decisión del cliente, comunicada por escrito a Ocean's con una antelación mínima de dos días hábiles respecto a la fecha de la extinción.

- Por decisión del cliente basada en un incumplimiento contractual por parte de Ocean's comunicada por escrito. En este supuesto la resolución del contrato será automática desde la fecha de recepción de la reclamación, absteniéndose las partes de reclamarse las obligaciones recíprocas derivadas del contrato que se generen con posterioridad a la fecha de requerimientos, en tanto no se resuelva la reclamación por incumplimiento, que deberán formular el cliente de conformidad con lo establecido en la cláusula "Reclamaciones".

- Por grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por una utilización del servicio contraria a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización en los servicios de telefonía móvil.

- Por uso ilícito o indebido del servicio que conlleve la utilización de la condición de cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea la cesión o reventa del servicio Ocean's y/o el reencaminamiento de llamadas o de tráfico hacia terceros, a tenor de lo dispuesto en la cláusula tercera de las presentes condiciones generales de contratación.

- Asimismo, Ocean's se reservará el derecho a extinguir el presente contrato, por retraso en el pago del servicio por un periodo superior a un mes o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por demora en el pago.

#### **NOVENA.- Derecho de desconexión.**

9.1. El cliente tiene derecho a solicitar a Ocean's la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de llamadas de tarificación adicional, mediante una llamada a 1770 o mediante fax remitido al 981137819.

9.2. Ocean's realizará dicha desconexión en el plazo de 10 días desde la recepción de la solicitud del cliente en este sentido. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos 10 días, por causas no imputables al cliente, serán de cargo de Ocean's los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó, a excepción del consumo.

#### **DÉCIMA.- Compromisos de calidad.**

10.1. Ocean's aplicará los mejores avances técnicos y de procedimiento para asegurar en todo momento la máxima calidad en todas las comunicaciones objeto del servicio.

10.2. En el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio, 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: i) el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la misma; ii) cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Se exceptúan los servicios o llamadas en itinerancia o roaming que se prestan en el extranjero por operadores distintos de Ocean's.

10.3. En interrupciones por causas de fuerza mayor, Ocean's compensará automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

10.4. Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, Ocean's se compromete a que el tiempo acumulado de interrupción del servicio a lo largo de un período de facturación sea inferior a 8 horas. El tiempo de interrupción del servicio se calculará como la suma de tiempos de indisponibilidad total del servicio telefónico móvil a lo largo de un período de facturación. La indemnización se realizará a través de un descuento en factura o, en su caso, por una recarga en el saldo de la tarjeta de prepago.

10.5. A los efectos previstos en los apartados anteriores, el cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, mediante una llamada al Centro de Atención al Cliente o mediante correo electrónico dirigido legal@oceans.es, con indicación expresa de las interrupciones sufridas, o mediante fax al número 981137819.

10.6. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas: i) Incumplimiento grave por los clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio. ii) Daños producidos en la red debido a la conexión por el cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente. iii) Incumplimiento del código de conducta por parte de un prestador de servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

## **DECIMOPRIMERA.- Protección de datos.**

11.1. Ocean's, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, informa al cliente de que los datos personales que aporta en este acto junto a los obtenidos durante la vigencia del contrato por Ocean's, o su red de distribución, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de esta Empresa, responsable del tratamiento y destinataria de los datos, siendo necesarios para la relación contractual y teniendo el carácter de obligatorio a excepción de los marcados como opcionales.

11.2. Asimismo, con la intención de ofrecerle nuestra mejor atención e informarle de nuestros servicios de telecomunicaciones, y en cumplimiento de lo dispuesto en el 65.3 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (BOE, 29 abril de 2005), Ocean's solicita su consentimiento para tratar, junto con los datos personales que usted nos facilita, todos los datos de tráfico necesarios para realizar la facturación y pagos de las interconexiones y todos los datos de los servicios de los que sea usuario, para ofrecerle promociones comerciales (según el punto siguiente) o para la prestación de servicios con valor añadido, durante la vigencia de la relación contractual, y siempre que no se oponga a este tratamiento en el plazo de un mes a contar desde la firma del contrato dirigiendo escrito a Ocean's, Calle Enrique Mariñas, Nº 36, Planta 8ª, Local 7, 15009, La Coruña; llamando al teléfono gratuito 1770, mediante correo electrónico a legal@oceans.es o a través del número fax 981137819. Asimismo, podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento a través de los medios indicados. No obstante, el consentimiento para el tratamiento de todos los datos de tráfico para la prestación de servicios con valor añadido se considerará otorgado desde el momento de solicitud, uso o acceso a cualquier servicio de este tipo.

11.3. El cliente consiente que Ocean's, en su continuo afán de mejorar la satisfacción de sus clientes, le envíe promociones comerciales, le comunique las ofertas más interesantes, las últimas novedades y toda la información de los productos y servicios de la Compañía que puedan ser de su interés. Si no desea que Ocean's, le envíe promociones y ofertas de productos y servicios propios de Ocean's que puedan ser de su interés a través de mensajes cortos (SMS) y correos electrónicos, en cumplimiento del art. 21.2 y 22.1 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, dirija escrito a Ocean's, Calle Enrique Mariñas, Nº 36, Planta 8ª, Local 7, 15009, La Coruña, llamando al teléfono gratuito 1770 o a través del número fax 981137819.

11.4. En los procesos de portabilidad numérica, el solicitante autoriza la cesión de datos personales del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquel que los prestará en adelante, al objeto y con el fin exclusivos de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.

11.5. El cliente otorga su consentimiento a Ocean's para grabar las llamadas que él mismo pueda realizar al servicio de atención telefónica 1770, o las que se le pudieran hacer desde Ocean's, o desde cualquier empresa autorizada por ésta. Dicha grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

11.6. El cliente puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la Ley, dirigiéndose por escrito al domicilio social de Ocean's, referencia DATOS, Calle Enrique Mariñas, Nº 36, Planta 8ª, Local 7, 15009, La Coruña o mediante fax al 981137819 o correo electrónico a legal@oceans.es.

11.7. En cualquier caso, Ocean's garantiza al cliente que en la utilización de sus datos personales se observarán escrupulosamente las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, así como en el restante ordenamiento aplicable donde se establecen garantías y cautelas en cuanto al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente.

## **DECIMOSEGUNDA.- Modificación contractual.**

12.1. El cliente se compromete a comunicar a Ocean's cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los cambios en los datos correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

12.2. Ocean's, podrá modificar el presente contrato por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, evolución del mercado, y en general por cualquier cambio que afecte a la prestación técnica del servicio, comunicándose al cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva e informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización por ese motivo.

## **DECIMOTERCERA.- Reclamaciones.**

13.1. Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones

sobre el funcionamiento de los servicios, tarifas, facturación, calidad o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la prestación del servicio, podrán dirigirse a Ocean's a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto, mediante correo electrónico dirigido a legal@oceans.es o mediante fax remitido al 981137819, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello.

13.2. En determinadas circunstancias, y para la mejor resolución de aquellas, Ocean's podrá solicitar al cliente la presentación de la reclamación por escrito. En el mismo momento de formular la reclamación, se facilitará al cliente el número de referencia de la misma y, además, podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación.

13.3. Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Ocean's, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Las reclamaciones, incluso las relativas a facturación, en ningún caso serán justificación para la demora en el pago de las facturas correspondientes a los servicios prestados.

## **DECIMOCUARTA.- Cesión del Contrato.**

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

## **DECIMOQUINTA.- Secreto de las Telecomunicaciones.**

15.1. Ocean's a través del operador móvil que designe, adoptará las medidas técnicas exigidas por la legislación vigente para garantizar el secreto de las telecomunicaciones reconocido constitucionalmente, sin perjuicio de las interceptaciones legales que, en su caso, puedan acordarse. La responsabilidad civil o penal derivada de la grabación, uso o publicidad no autorizadas de conversaciones telefónicas, y de cualesquiera acciones u omisiones que quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas, será imputable al autor de tales hechos.

## **DECIMOSEXTA.- Terminales.**

16.1. Sólo se podrán conectar al servicio telefónico móvil disponible al público aquellos modelos de terminales que consten del correspondiente certificado de aceptación, emitido por el organismo competente designado a tal efecto por la Administración Pública.

## **DECIMOSÉPTIMA.- Tarjeta SIM.**

17.1. Ocean's proporcionará al cliente en el momento de abonarse al servicio una tarjeta SIM de la que Ocean's es propietaria, y un número de identificación personal secreto que le permitirán acceder y disfrutar del Servicio.

17.2. Bajo el principio de neutralidad tecnológica, toda comunicación, realizada a partir de la tarjeta SIM se considerará como efectuada por el cliente o con su consentimiento, puesto que la tarjeta SIM está asociada a dicho número de identificación personal y a un número de teléfono, siendo por tanto responsable con arreglo a las presentes Condiciones Generales y a la Ley. Derivado de lo anteriormente expuesto, en el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios salvo prueba en contra a cargo del Cliente.

17.3. El Cliente realizará un uso responsable de todos los servicios, no asumiendo Ocean's responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las tarjetas SIM y/o claves de acceso. En este sentido, el Cliente responderá de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de la tarjeta SIM. No obstante, Ocean's, previa identificación del Cliente llevará a cabo todas aquellas medidas con el fin de evitar perjuicios al Cliente desde la fecha en que éste le comunique alguna de las situaciones mencionadas anteriormente. En caso de extravío o robo Ocean's responderá al Cliente una/s nueva/s tarjeta/s SIM debiendo el cliente abonar el importe de reposición vigente.

## **CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL POSPAGO ENTRE EL CLIENTE Y OCEAN'S**

Las presentes condiciones particulares solo serán de aplicación para aquellos clientes que hayan suscrito las correspondientes secciones en el anverso del contrato.

## **DECIMOCTAVA.- Compromiso de permanencia.**

18.1. En aquellos supuestos en los que el Cliente haya acordado y aceptado la adquisición de terminales financiados o subvencionados por Ocean's conforme a sus promociones comerciales, y éste se hubiese comprometido a mantener la

línea asociada durante un plazo determinado de permanencia y un determinado plan de precios, si el cliente solicitase la baja del servicio o solicitase el cambio a un plan de precios que implicase un menor compromiso de consumo, dentro del periodo de permanencia comprometido a la adquisición de los equipos financiados o subvencionados, vendrá obligado a satisfacer el pago de una parte del valor de los terminales subvencionados proporcional al número de meses que reste para el cumplimiento del plazo de permanencia acordado a la firma del contrato, así como las cantidades debidas por la utilización del/los servicio/s. (Importe máximo: PVP terminal).

18.2. A aquellos clientes que solicitasen la baja o la portabilidad a otro operador antes de 90 días, desde la activación del servicio, y no tuviesen compromiso de permanencia, por no haber recibido apoyo económico en la compra del terminal por haberlo adquirido en un único pago, se les facturarán treinta euros (36,30 IVA incluido€), en concepto de gastos de gestión y administrativos.

18.3. Asimismo, si el cliente hubiese gozado de ciertas ventajas económicas y/o comerciales derivadas de la formalización del contrato, como puede ser la cuota de alta gratis u otras similares, o un plan de precios o tarifas más beneficiosas que las tarifas que serían de aplicación sino se comprometiese al periodo de permanencia, y solicitase la baja del servicio dentro del plazo de permanencia comprometido a la formalización del contrato, el cliente vendrá obligado a satisfacer el pago de una penalización económica proporcional al tiempo que reste para el cumplimiento del plazo de permanencia acordado a la firma del contrato, así como las cantidades debidas por la utilización del/ los servicio/s". (Importe máximo 150€ Impuestos no incluidos).

18.4. Lo anterior será aplicable igualmente en caso de interrupción definitiva del servicio, cambio de titular y cambio de numeración.

18.5. Estos importes serán pasados al cobro al cliente en su factura.

18.6. El importe del apoyo económico recibido y el número de meses de su compromiso de permanencia serán los pactados con el cliente en el anverso del contrato.

18.7. El impago de la penalización, como incumplimiento contractual, dará derecho a Ocean's a realizar todas aquellas acciones previstas para lograr el cobro de las cantidades debidas.

#### **DECIMONOVENA.- Solicitud de portabilidad.**

La entrega de la solicitud de portabilidad firmada por el abonado al operador al que quiere cambiar, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. La entrega de la solicitud podrá producirse en cualquiera de los distribuidores autorizados de Ocean's. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

1. En el caso de solicitar la portabilidad, completando para ello el bloque correspondiente

Firma:

#### **ANEXO: CLÁUSULA DE FIANZA SOLIDARIA.**

D. \_\_\_\_\_, provisto de Documento Nacional de Identidad \_\_\_\_\_, se constituye en la figura de fiador solidario y garantiza solidariamente con la persona jurídica el cumplimiento de las obligaciones contraídas por ésta en virtud de este contrato, pudiendo Ocean's dirigirse, indistintamente contra la persona jurídica que suscribe el contrato o contra el fiador o contra ambos a la vez. El fiador renuncia a los beneficios de excusión y división, constituyéndose en garante durante toda la vida del contrato de prestación de servicios.

Firma:

El fiador solidario

diente del anverso del contrato, la persona cuyos datos se recogen en el contrato solicita el alta del servicio en Ocean's, y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, indicado como operador donante, conservando su numeración telefónica móvil.

2. El abonado acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.

3. Desde el momento en que el abonado entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo de 1 día hábil (se consideran días hábiles los días laborables, lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 sin incluir las fiestas nacionales y las festividades autonómicas y locales de la ciudad de Madrid, con independencia de la ciudad en la que se solicite la portabilidad) contados a partir del siguiente día hábil a la entrega, siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes.

4. Ocean's deberá informar al abonado cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Las causas de denegación son las siguientes:

- Que en la solicitud de portabilidad haya algún dato erróneo o incompleto.

- Que exista ya una solicitud previa de portabilidad.

- Que la tarjeta SIM haya sido denunciada por robo o pérdida.

- Que la numeración no corresponda al operador donante.

- Por imposibilidad técnica.

- Por causas de fuerza mayor.

Para las solicitudes aceptadas, el abonado podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con Ocean's, y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por el nuevo operador.

5. De acuerdo a la normativa actual de la CNMC, un usuario de telefonía móvil que haya solicitado la portabilidad en un operador (en este caso Ocean's), tiene de plazo hasta las 14 h. del día anterior a la fecha de ventana de cambio establecida para anular su petición de portabilidad.

6. El cliente se hará cargo de las penalizaciones derivadas de esta solicitud de portabilidad que le fuesen repercutidas por el operador donante a Ocean's.