

CONDICIONES DE VENTA A DISTANCIA DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE DIGI

Estas Condiciones de Venta a Distancia de los Servicios y Productos de DIGI (en adelante, las “**Condiciones de Venta a Distancia**” o “**Condiciones**”) regulan y serán de aplicación a los pedidos de Servicios y/o Productos, tal y como estos se definen más adelante, de DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U. (“DIGI”), que se realicen a través del sitio web alojado bajo la URL <http://www.digimobil.es> (el “**Sitio Web**”), o que se realicen por vía telefónica. En adelante, el Sitio Web y los canales telefónicos habilitados por DIGI para realizar pedidos constituyen los “**Canales de Realización de Pedidos**”.

POR FAVOR, LEA DETENIDAMENTE ESTAS CONDICIONES. CUALQUIER PERSONA QUE REALICE UN PEDIDO DE LOS QUE SE HAN INDICADO ARRIBA, A TRAVÉS DE LOS CANALES DE REALIZACIÓN DE PEDIDOS, ESTARÁ EXPRESANDO QUE HA LEÍDO, ENTIENDE Y ACEPTA ÍNTEGRAMENTE ESTAS CONDICIONES.

1. CONTRATACIÓN

1.1. DIGI pone a disposición del Usuario/Cliente la posibilidad de contratar, a través de los Canales de Realización de Pedidos, los servicios de comunicaciones móviles (los “Servicios Móviles”) y los servicios de comunicaciones fijas (los “Servicios Fijos”) de DIGI, y otros servicios adicionales o de valor añadido asociados a aquellos, en la modalidad de prepago y/o de pospago (todos ellos, conjuntamente, los “Servicios” y conjuntamente denominados como los “Servicios y Productos” de DIGI). Por su parte, los equipos de conectividad (ONT, router u otros) que DIGI pueda entregar al Cliente, de conformidad con las Condiciones de Prestación de los Servicios (en la modalidad pospago) para el uso y funcionamiento de los Servicios Fijos, serán referidos también como los “Equipos” en estas Condiciones.

1.2. Las presentes Condiciones no aplicarán a la contratación de los Servicios en un Distribuidor Autorizado, una Tienda DIGI o stand de DIGI ubicado en diversos centros comerciales, sin perjuicio del Canal en el que se contraten los Servicios y Productos de DIGI que estarán siempre sujetos a las Condiciones Generales de Prestación de los Servicios de Comunicaciones Móviles Prepago o las Condiciones Generales de Prestación de los Servicios de Comunicaciones Pospago de DIGI, según corresponda, y a cualquier detalle de Tarifas o condiciones particulares que DIGI ponga a disposición del Usuario/Cliente (en adelante, conjuntamente, las “**Condiciones de Prestación de los Servicios**”). Las Condiciones de Prestación de los Servicios están disponibles en el Sitio Web, de modo que el Usuario/Cliente puede almacenarlas y reproducirlas y, en todo caso, se pondrán a disposición del Usuario/Cliente antes de finalizar el procedimiento de contratación de los Servicios y tras la finalización del mismo, en soporte duradero.

1.3. El Usuario/Cliente está además informado de que el acceso y/o uso del Sitio Web y de todas las páginas, contenidos y servicios online que DIGI ponga a disposición a través del Sitio Web, están sujetos a las Condiciones de Uso del Sitio Web de DIGI y la Política de Privacidad del Sitio Web, que se pone a disposición en el propio Sitio Web.

2. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

Sólo podrán adquirir Servicios y Productos, a través de los Canales de Realización de Pedidos, las personas que residan en España, que cumplan además con los requisitos y con la provisión de documentación e información que pueda solicitarse, conforme a lo establecido en estas Condiciones y en las Condiciones de Prestación de los Servicios, y que además acepten o hayan aceptado todas las citadas Condiciones (el “**Usuario/Cliente**”). En ningún caso se aceptarán pedidos de Servicios o Productos realizados por menores de edad, personas que no cumplan con los requisitos indicados en las presentes Condiciones, o en las Condiciones de Prestación de los Servicios o cuando medie fraude o usurpación de personalidad.

3. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

3.1. En el Sitio Web:

- 3.1.1. La contratación de los Servicios y Productos de DIGI a través del Sitio Web se llevará a cabo mediante la selección de los Servicios y/o Productos deseados y la cumplimentación por el Usuario/Cliente de la información solicitada a lo largo de todo el proceso de contratación.
- 3.1.2. Una vez completado y enviado el formulario de contratación, el Usuario/Cliente tendrá la oportunidad de revisar todos los datos indicados, siendo su responsabilidad verificar que los mismos son correctos, con carácter previo a la confirmación del pedido. DIGI no será responsable en caso de que alguno de los datos aportados por el Usuario/Cliente no sean correctos y esto suponga, por ejemplo, la imposibilidad de entregar el pedido o de entregarlo en un plazo determinado.
- 3.1.3. Una vez cumplimentado el formulario de pedido, pulsando el botón “Confirmar” se iniciará el proceso de firma electrónica del contrato (el “Contrato”), con la interposición de un tercero de confianza ajeno a la transacción. Para ello, el Usuario/Cliente recibirá un SMS en el teléfono de contacto/portabilidad aportado durante el proceso de recogida de datos, con el link al entorno del tercero de confianza. En este proceso se aceptan las Condiciones aplicables a la contratación, proporcionadas en soporte duradero para su descarga por parte del Usuario/Cliente, si así lo desea. Tras la aceptación de las condiciones, se procede a firmar electrónicamente el Contrato, mediante un sistema de firma digital. Terminado el proceso de firma, el Usuario/Cliente recibirá un certificado acreditativo de la existencia y contenido del Contrato.
- 3.1.4. En determinados supuestos, DIGI podrá emplear las medidas de control del fraude que se describen en la cláusula 7 y en las Condiciones de Prestación de los Servicios, y que podrán condicionar la perfección del Contrato.

3.1.5. DIGI entregará al Cliente una confirmación del pedido a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente, así como toda la información contractual correspondiente, en soporte duradero.

3.2. Por Teléfono:

3.2.1. Para realizar pedidos a través del canal telefónico, el Usuario/Cliente puede ponerse en contacto con DIGI, a través del número gratuito 1200 (para llamadas realizadas desde la red de DIGI) o en el número 642642642 (para llamadas realizadas desde la red de otro operador en España –coste ordinario de una llamada a un móvil de acuerdo con las tarifas de dicho operador-).

3.2.2. En el proceso de contratación telefónico, el asesor de DIGI informará al Usuario/Cliente sobre las características de cada uno de los Servicios y Productos en los que esté interesado el Usuario/Cliente y asistirá al Usuario/Cliente para la cumplimentación telefónica de los formularios de recogida de datos. A efectos de conservar evidencia del pedido efectuado, la conversación telefónica podrá ser grabada. DIGI no será responsable en caso de que alguno de los datos aportados por el Usuario/Cliente no sean correctos, y esto suponga, por ejemplo, la imposibilidad de entregar el pedido o de entregarlo en un plazo determinado.

3.2.3. A la finalización del proceso de recogida de datos y asistencia para realizar el pedido por teléfono se remitirá al Usuario/Cliente un SMS en el teléfono de contacto/portabilidad con un link para iniciar el proceso de contratación y firma electrónica con la interposición de un tercero de confianza, de la misma manera descrita en el apartado 3.1.3.

3.2.4. DIGI entregará al Cliente una confirmación del pedido a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente, así como toda la información contractual correspondiente, en soporte duradero.

4. PRECIO

Todos los precios mostrados en los Canales de Realización de Pedidos se expresan en euros e incluyen los impuestos indirectos aplicables. De forma previa a finalizar el proceso de compra el Usuario/Cliente podrá conocer el precio final completo de su pedido, desglosado, en su caso, con los distintos Servicios y/o Productos solicitados, descuentos que puedan corresponder y el IVA aplicable vigente en cada momento.

5. ENVÍO Y RECEPCIÓN

5.1. Cuando sea de aplicación, DIGI procederá a enviar el pedido a la dirección indicada por el Usuario/Cliente en el formulario, en las modalidades de entrega indicadas en el procedimiento de contratación, una vez finalizado el proceso de contratación. No se entregarán pedidos en Apartados de Correos o similares. Solo se aceptarán y entregarán pedidos en territorio español. El pedido deberá ser recibido personalmente por el Usuario/Cliente, que tendrá que acreditar su identidad mediante la presentación de un documento original acreditativo de su identidad de entre los aceptados por DIGI, como documento nacional de identidad o pasaporte en vigor, y deberá firmar el albarán de entrega.

5.2. Los gastos de envío del pedido seleccionado serán de cuenta de DIGI, salvo que en un caso en particular se indique durante la formalización del pedido que los gastos de envío son por cuenta del Usuario/Cliente, indicando su importe de forma desglosada.

6. DESISTIMIENTO

6.1. Se informa al Usuario/Cliente de que, al contratar los Servicios y/o Productos a través de un Canal de Realización de Pedidos, el Usuario/Cliente podrá desistir libremente del Contrato de Prestación de los Servicios, sin ningún tipo de penalización, dentro del plazo de catorce (14) días naturales desde la celebración a distancia del Contrato de prestación de los Servicios (este derecho no aplica a la contratación de los Servicios en un punto de venta físico).

6.2. El Usuario/Cliente reconoce que la prestación de los Servicios podrá comenzar durante el período de desistimiento, por lo que, en caso de ejercer este derecho, vendrá obligado a abonar a DIGI el importe proporcional a la parte ya prestada de los Servicios en el momento en que haya comunicado su desistimiento en relación con los Servicios, así como el importe correspondiente a otros posibles gastos establecidos en el Contrato en que haya incurrido DIGI hasta el momento de efectuar el desistimiento.

6.3. En caso de desistimiento de los Servicios de Internet Fijo, el Cliente se obliga a devolver a DIGI los Equipos cedidos en régimen de depósito, tal y como se indica en las Condiciones Generales de Prestación de los Servicios de Comunicaciones Pospago.

6.4. En caso de desistimiento del Servicio Telefónico Fijo, el Cliente se obliga a devolver a DIGI el terminal fijo que DIGI hubiera podido entregar al Cliente con la contratación de este Servicio.

6.5. El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en Derecho. No obstante, para una mayor información sobre el ejercicio y las consecuencias del derecho de desistimiento el Usuario/Cliente puede consultar el modelo de documento de desistimiento que se incluye al final de estas Condiciones de Venta a Distancia y, si lo desea, podrá cumplimentarlo para ejercitar dicho derecho.

7. CONTROL DEL FRAUDE

7.1. Sin perjuicio de las medidas que se exponen a continuación, el Usuario/Cliente se compromete a utilizar los Canales de Realización de Pedidos de manera correcta y diligente y de conformidad con la Ley, las presentes Condiciones de Venta a Distancia, la moral y buenas costumbres. No utilizará estos canales con fines ilícitos, fraudulentos, lesivos de los derechos e intereses de terceros o de DIGI o prohibidos.

7.2. Documentación adicional: La contratación de Servicios o Productos de DIGI a través de los Canales de Realización de Pedidos puede requerir, además de seguir los pasos anteriores, el envío de cierta documentación adicional que DIGI requerirá una vez recibida la solicitud de contratación, como por ejemplo, copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente, en caso de que no se hubiera solicitado con anterioridad, o documentación acreditativa de poder de representación suficiente de una empresa, en caso que el Usuario/Cliente sea una persona jurídica. Requerida dicha documentación, hasta que la misma no haya sido recibida y verificada por DIGI, no se considerará finalizado el proceso de venta a distancia.

7.3. Antes de la formalización de la contratación de los servicios y durante la prestación de los servicios DIGI podrá comprobar la solvencia del Usuario/Cliente en ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a través de Fichero BADEXCUG de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.U. con datos de contacto Fichero BADEXCUG Apartado de Correos 1.188 – 28108 Alcobendas (Madrid) y/o a través de ASNEF-EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., domiciliada en calle Goya, 29, 28001, así como en su propia base de datos, para conocer el grado de riesgo de la operación. En caso de resultar no viable la operación por una razón vinculada a esta circunstancia, el Usuario/Cliente, tendrá siempre disponible el canal telefónico señalado en el punto 3.2.1 anterior para poder, explicarle la decisión adoptada y, en su caso, expresar su punto de vista e impugnar la decisión.

8. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales que el Usuario/Cliente facilite a lo largo del proceso de contratación serán tratados por DIGI para el cumplimiento, control y mantenimiento de la relación para la contratación, entrega y prestación de los Servicios y Productos contratados, siendo además aplicables, en su caso, las previsiones sobre protección de datos contenidas en las Condiciones de Prestación de los Servicios, así como en la Política de Privacidad del Sitio Web. La base del tratamiento es la mencionada relación para la contratación, entrega y prestación de los Servicios y Productos, conservándose los datos durante todo el tiempo en que dicha relación subsista y aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella. De forma paralela, en virtud de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, *de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones*, los datos aportados en este proceso de contratación serán tratados y conservados, al menos, durante 1 año tras la generación de los datos objeto de conservación en virtud de dicha Ley. Asimismo, para llevar a cabo las previsiones de los apartados 2 y 3 del anterior punto 7 Control del Fraude sus datos serán tratados en base al interés legítimo. En general, los datos solicitados a través del formulario de contratación son obligatorios y necesarios para tramitar el pedido del Usuario/Cliente, salvo que en el propio formulario se indique específicamente los datos que sean de carácter opcional. El Usuario/Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, oposición, rectificación y supresión, portabilidad y limitación de su tratamiento, remitiendo su petición por escrito junto a los documentos necesarios para acreditar su identidad a la dirección: Calle Francisca Delgado número 11, 28108 Alcobendas (Madrid) a la atención del Servicio de Atención al Cliente, o por email a protecciondedatos@digimobil.es, indicando la palabra “DERECHOS” en el asunto del mismo Frente a cualquier vulneración de derechos, la parte afectada puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos u otra autoridad de control. Igualmente, puede ponerse en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos, por email a la dirección protecciondedatos@digimobil.es, indicando en el asunto “DPD”.

9. ATENCIÓN AL CLIENTE

Si necesita ayuda con la contratación a distancia, o para cualquier duda o reclamación puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, mediante el chat u otra forma de contacto habilitada en el Sitio Web, por teléfono, en el número gratuito 1200 (para llamadas realizadas desde la red de DIGI) o en el número 642642642 (para llamadas realizadas desde la red de otro operador en España –coste ordinario de una llamada a un móvil de acuerdo con las tarifas de dicho operador- o por email a atencionalcliente@digimobil.es.

10. GENERAL

10.1. En caso de que se produzca algún error durante el procedimiento de contratación, si está relacionado con la introducción de datos por el Usuario/Cliente, se informará en ese momento de los medios técnicos a disposición del Usuario/Cliente para identificar y corregir el error.

10.2. Estas Condiciones de Venta a Distancia están disponibles únicamente en español. El documento electrónico en que se formalice el Contrato regulado por estas Condiciones de Venta a Distancia no será archivado individualmente.

10.3. DIGI se reserva el derecho, en cualquier momento, a modificar, ampliar o suspender la comercialización de todos o parte de los Servicios y Productos de DIGI a través de los Canales de Realización de Pedidos, así como los pedidos que tengan finalidades defraudatorias, supongan competencia desleal para DIGI, estén destinados a la manipulación de los Servicios o Productos, a su reventa o a fines distintos del consumo propio del Usuario/Cliente en su calidad de cliente final. Asimismo, DIGI se reserva el derecho a actualizar, revisar o modificar en cualquier momento estas Condiciones de Venta a Distancia, por razones legales, por motivos técnicos o por cambios en la prestación de los Servicios de DIGI, en la prestación de los servicios del Sitio Web, o en la forma de acceder al Sitio Web, así como modificaciones que pudieran derivarse de códigos tipo aplicables a los Servicios de DIGI o, en su caso, por decisiones corporativas estratégicas, publicándolas a través del Sitio Web o notificando al Usuario/Cliente de alguna otra manera. La última versión de las Condiciones de Venta a Distancia estará siempre disponible en el Sitio Web. Si el Usuario/Cliente no estuviera de acuerdo con las modificaciones, simplemente no deberá utilizar los Canales de Realización de Pedidos para contratar Servicios y Productos de DIGI. La contratación de Servicios y Productos de DIGI a través de los Canales de Realización de Pedidos con posterioridad a la publicación de las Condiciones de Venta a Distancia modificadas implicará que el Usuario/Cliente acepta dichas modificaciones.



DIGI SPAIN TELECOM S.L.U.

Calle Francisca Delgado, 11, Planta 1ª

28108 Alcobendas (Madrid)

Tel: 1200 (llamada gratuita desde DIGI móvil)

Tel: +34 642 642 642 (desde otras redes móviles)

atencionalcliente@digimobil.es

www.digimobil.es

10.4. Si alguna parte o cláusula de estas Condiciones es, o fuese, declarada nula o sin efecto, las restantes estipulaciones conservarán su validez.

10.5. Estas Condiciones de Venta a Distancia se regirán por la Ley española. Para conocer de los litigios derivados de estas Condiciones serán competentes los tribunales del domicilio del Usuario/Cliente, si este fuese consumidor. Cuando el Usuario/Cliente no fuera consumidor, y/o cuando la legislación aplicable lo permitiera, serán competentes los juzgados y Tribunales de Madrid. Asimismo, informamos de que la Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de disputas en línea (www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U.

v.5.3 febrero 2024

Información sobre el Derecho de Desistimiento

- Usted tiene el derecho a desistir del Contrato realizado a distancia con DIGI sin necesidad de justificación en un plazo no superior a catorce (14) días naturales desde la contratación de los Servicios.
- Para ejercer el derecho de desistimiento, usted podrá hacerlo por escrito, identificando su solicitud con el asunto "Derecho de Desistimiento" y remitiéndola a: Calle Francisca Delgado número 11, 28108 Alcobendas, Madrid, o por email a: atencionalcliente@digimobil.es. Si así lo desea, usted podrá utilizar el modelo de "Formulario de Desistimiento" que figura a continuación en la siguiente página, aunque su uso no es obligatorio.
- Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.
- Tras comunicar su decisión de desistir del Contrato dentro del plazo mencionado en el primer punto, Usted tendrá un plazo de otros catorce (14) días naturales, contados desde la fecha en que nos comunique su voluntad de desistir, para devolver todos los Equipos conectividad (ONT, router), y/o la tarjeta SIM y/o demás efectos que se le hayan entregado en depósito o como parte de dichos Servicios. DIGI se pondrá en contacto con usted para acordar la forma en que podrá realizar dicha devolución. En todo caso, será de su cargo el coste directo de devolución, salvo que DIGI le ofrezca, cuando sea posible, una forma gratuita de devolución.
- La devolución a la que se refiere el punto anterior deberá realizarse junto con sus correspondientes accesorios y documentación original, así como con una copia de su solicitud de desistimiento.

Formulario de Desistimiento

A/A
DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U. (DIGI)

Por medio de la presente, le comunico que desisto del Contrato que se indica a continuación (marque y complete el que corresponda):

- Contrato de prestación del siguiente Servicio o Producto:
Número/s de teléfono asociado/s (si aplicable):

Indique la siguiente información utilizando los mismos datos utilizados para la contratación del Servicio o Producto:

Nombre	
Apellidos	
DNI/NIF/NIE/Pasaporte	
Teléfono de contacto	

En..... a.....de..... de 20....

Firma Solicitante:

En caso de que se le haya entregado algún Equipo, por favor, imprima una copia adicional de este Formulario para entregarlo conjuntamente con el/los Equipo/s.