

## 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, así como a los pedidos de Dispositivos, definidos más adelante, que se realicen a través de un punto de venta oficial de DIGI (el “**Punto de Venta**”). En adelante, el Sitio Web, los canales telefónicos habilitados por DIGI para realizar pedidos, y el Punto de Venta 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 postpago (todos ellos, conjuntamente, los “Servicios”). Igualmente, a través de los Canales de Realización de Pedidos se ofrece la posibilidad de adquirir terminales móviles, tablets y otros dispositivos según se encuentren disponibles en cada momento, y que el Usuario/Cliente podrá usar con los Servicios (los “Dispositivos”). Los Servicios y los Dispositivos, constituyen, conjuntamente, 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 postpago) 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 Punto de Venta, sin perjuicio de que los Servicios, se contraten por el Canal que se contraten, 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

2.1. 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 solicitársele 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**”). Asimismo, es requisito de la contratación que el pago se efectúe utilizando únicamente medios de pago autorizados por DIGI, tal y como éstos se detallan más adelante. 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 utilizando medios de pago no autorizados expresamente, o cuando medie fraude o usurpación de personalidad.

2.2. Adicionalmente, la adquisición de Dispositivos en la modalidad de pago a plazos, está sujeta a requisitos adicionales, como se indica en la cláusula 5.

### 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 aun 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 correo electrónico a la dirección aportada 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 el sistema de firma OTP vía SMS. 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 9 y en las Condiciones de Prestación de los Servicios, y que podrán condicionar la perfección del Contrato.
  - 3.1.5. En el caso que la contratación de los Servicios Móviles incluya también la compra de un Dispositivo, el Usuario/Cliente será dirigido a la pantalla de seguimiento del pedido, en la que aparece el link que le redirigirá a la plataforma TPV virtual para proceder al pago del precio del Dispositivo en el plazo de 30 días, según la modalidad de pago escogida. En caso que el Cliente no realice el pago en el mencionado plazo, DIGI podrá ponerse en contacto con el Cliente para asistirlo en aquello que pueda necesitar para finalizar su pedido. Si finalmente el Cliente no realiza el pago del Dispositivo, el pedido en su totalidad quedará cancelado, esto es, tanto la contratación del Dispositivo como de los Servicios Móviles (si es que se hubieran contratado conjuntamente). No obstante, el Cliente siempre podrá manifestar a DIGI su deseo de continuar con la contratación de los Servicios Móviles, caso en el cual DIGI sólo tramitará el alta de dichos Servicios.
  - 3.1.6. 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 correo electrónico a la dirección proporcionada, 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. Igualmente, para perfeccionar la contratación cuando ésta incluya la compra de un Dispositivo, es necesario proceder al pago inicial del Dispositivo en el plazo de 30 días desde la solicitud. Asimismo, en determinados supuestos, DIGI podrá emplear las medidas de control del fraude que se describen en la cláusula 9 y en las Condiciones de Prestación de los Servicios, y que podrán condicionar la perfección del Contrato.
  - 3.2.4. En el caso que la contratación de los Servicios Móviles incluya también la compra de un Dispositivo, DIGI remitirá al Cliente un correo electrónico que contendrá un link que le redirigirá a la plataforma TPV virtual para proceder al pago del precio del Dispositivo en el plazo de 30 días, según la modalidad de pago escogida. En caso que el Cliente no realice el pago en el mencionado plazo, DIGI podrá ponerse en contacto con el Cliente para asistirlo en aquello que pueda necesitar para finalizar su pedido. Si finalmente el Cliente no realiza el pago del Dispositivo, el pedido en su totalidad quedará cancelado, esto es, tanto la contratación del Dispositivo como de los Servicios Móviles (si es que se hubieran contratado conjuntamente). No obstante, el Cliente siempre podrá manifestar a DIGI su deseo de continuar con la contratación de los Servicios Móviles, caso en el cual DIGI sólo tramitará el alta de dichos Servicios.
  - 3.2.5. 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.
- 3.3. En el Punto de Venta, para la adquisición de Dispositivos:
- 3.3.1. Esta sección será de aplicación en los casos en los que un Cliente se dirija a un Punto de Venta y, junto con la contratación de los Servicios Móviles en la modalidad de pospago, realice también un pedido de un Dispositivo.
  - 3.3.2. El Cliente podrá dirigirse a cualquiera de los Puntos de Venta y seleccionar un Dispositivo de los comercializados por DIGI. En ese momento, podrá ver las características y especificaciones esenciales del Dispositivo seleccionado.
  - 3.3.3. Posteriormente el Cliente deberá proporcionar los datos personales solicitados, por sí mismo o asistido por el personal del Punto de Venta.
  - 3.3.4. Una vez completado el formulario de contratación, el Cliente tendrá aun 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 Cliente no sean correctos, y esto suponga, por ejemplo, la imposibilidad de entregar el pedido o de entregarlo en un plazo determinado.
  - 3.3.5. El formulario de pedido una vez cumplimentado, mediante la firma y confirmación final del mismo supondrá la plena aceptación por el Cliente de estas Condiciones en relación con el pedido de Dispositivo realizado (sin perjuicio de la aplicación de las Condiciones de Prestación de los Servicios a los Servicios contratados en el Punto de Venta). En determinados supuestos, DIGI podrá emplear las medidas de control del fraude que se describen en la cláusula 9 y en las Condiciones de Prestación de los Servicios, y que podrán condicionar la perfección del Contrato.
  - 3.3.6. DIGI remitirá al Cliente un correo electrónico que contendrá un link que le redirigirá a la plataforma TPV virtual para proceder al pago del precio del Dispositivo, en el plazo de 30 días, según la modalidad de pago escogida. En caso que el Cliente no realice el pago en el mencionado plazo, DIGI podrá ponerse en contacto con el Cliente para asistirlo en aquello que pueda necesitar para finalizar su pedido. Si finalmente el Cliente no realiza el pago del Dispositivo, el pedido podrá en su totalidad ser cancelado, esto es tanto la contratación del Dispositivo como

de los Servicios Móviles. No obstante, el Cliente siempre podrá manifestar a DIGI su deseo de continuar con la contratación de los Servicios Móviles, caso en el cual DIGI sólo tramitará el alta de dichos Servicios.

- 3.3.7. DIGI enviará 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 Y MÉTODOS DE PAGO**

4.1. Todos los precios mostrados en los Canales de Realización de Pedidos se expresan en euros, incluyen los impuestos indirectos aplicables, y, en el caso de los Dispositivos, incluyen también el Canon Digital cuando sea aplicable. 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, pagos mensuales que puedan corresponder, el IVA aplicable, y, en su caso, la cantidad legal aplicable en concepto de Canon Digital, en caso de compra de Dispositivos, vigente en cada momento.

4.2. Los métodos de pago disponibles son:

- Mediante la plataforma TPV Virtual disponible en el Sitio Web, mediante tarjetas de débito o crédito emitidas por entidades financieras europeas.
- Mediante domiciliación bancaria SEPA en la cuenta corriente indicada por el Usuario/Cliente, para el pago de los pagos mensuales que se deriven de la contratación de los Servicios y/o Productos.
- Contra reembolso, únicamente para el pago de los Servicios Móviles contratados en la modalidad de prepago.

4.3. El medio con el que se efectúe el pago deberá ser de titularidad del Usuario/Cliente que haya contratado los Servicios y/o Productos de DIGI, y el Usuario/Cliente, como titular, consiente realizar el pago. El sistema de pago con tarjeta por TPV Virtual estará gestionado por una entidad bancaria debidamente autorizada para la prestación de servicios de pago y que ha establecido unos controles de seguridad para realizar pagos online. Serán rechazados aquellos pagos que no superen los controles de seguridad establecidos por la entidad bancaria que gestiona la plataforma de pago.

4.4. DIGI emitirá y enviará al Usuario/Cliente, en formato electrónico y a la dirección de correo electrónico indicada por el Usuario/Cliente, las facturas correspondientes a los pedidos realizados. A tales efectos, el Usuario/Cliente consiente expresamente la expedición y recepción de facturas electrónicas. Aquellos Usuarios/Clientes que deseen recibir su factura en papel en el domicilio indicado por el Usuario/Cliente, podrán solicitarlo durante el proceso de compra, marcando la opción que se pone a disposición a estos efectos, así como posteriormente, a través del Servicio de Atención al Cliente.

#### **5. ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVOS**

5.1. Para los Usuarios/Clientes que contraten los Servicios Móviles en la modalidad de pospago, DIGI podrá poner a disposición la posibilidad de adquirir, a través de los Canales de Realización de Pedidos, distintos Dispositivos de telefonía móvil. Las características principales de estos Dispositivos, así como el precio total de cada uno de ellos, podrán consultarse a través de los Canales de Realización de Pedidos.

5.2. Los mencionados Dispositivos podrán adquirirse, según se indique para cada uno de ellos en los Canales de Realización de Pedidos, mediante un único pago de la totalidad del precio del Dispositivo y/o mediante pago a plazos, sujeto a las condiciones que se indican a continuación. Para adquirir un Dispositivo, el adquirente deberá de haber solicitado, en el mismo momento de la adquisición del Dispositivo, la prestación de dichos Servicios Móviles en la modalidad de pospago, o deberá ser ya Cliente de los Servicios Móviles de DIGI en la modalidad pospago.

5.3. DIGI se reserva el derecho a no entregar o suspender pedidos de Dispositivos que, desde un punto de vista objetivo, tengan o puedan tener finalidades defraudadoras, supongan competencia desleal para DIGI, estén destinados a su reventa, a la manipulación de los Servicios o a fines distintos del uso del Dispositivo conjuntamente con los Servicios Móviles de DIGI contratados en la modalidad de pospago. Asimismo, DIGI se reserva el derecho a limitar el número máximo de líneas y/o de Dispositivos que un mismo Usuario/Cliente pueda adquirir, por ejemplo, según el número de líneas de los Servicios Móviles en la modalidad de pospago que el Usuario/Cliente tenga contratadas con DIGI.

5.4. DIGI no garantiza la disponibilidad de los Dispositivos ofertados a través de los Canales de Realización de Pedidos. Si tras la realización del pedido, DIGI detectara que no hay existencias de alguno de los Dispositivos ofertados, se pondría en contacto con el Usuario/Cliente para comunicarle la imposibilidad de suministrar ese Dispositivo y: (i) le ofrecería otro Dispositivo del mismo precio e iguales características, o; (ii) se procedería al abono del importe correspondiente. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del Usuario/Cliente como consumidor a desistir o finalizar el Contrato.

5.5. Para la adquisición de aquellos Dispositivos para los que esté disponible, podrá utilizarse la opción de pago único por el que el Cliente podrá obtener un descuento sobre el precio del Dispositivo o la opción de pago aplazado. DIGI no tendrá obligación alguna de ofrecer dichas opciones de pago para todos los Dispositivos y/o en todos los Canales de Realización de Pedidos.

5.6. El pago a plazos se realizará durante un periodo de 24 meses desde la fecha de pedido del Dispositivo ("**Plazo de Pago**"), quedando el Usuario/Cliente obligado a satisfacer cada uno de los pagos mensuales durante la totalidad del Plazo de Pago hasta su terminación, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 5.12. DIGI solo transmitirá la propiedad del Dispositivo comprado a plazos al Usuario/Cliente una vez que éste haya pagado íntegramente el precio estipulado para el mismo, y una vez finalizado el Plazo de Pago. El Usuario/Cliente no podrá realizar ningún acto de enajenación sobre el Dispositivo (venta, cesión, etc.) en tanto en cuanto no haya finalizado el Plazo de Pago, y abonado a DIGI la totalidad del precio del Dispositivo.

5.7. DIGI informará en el momento de la selección del Dispositivo de cuál es el precio del Dispositivo, incluyendo según la modalidad de pago escogida, el importe del pago inicial o "entrada", el importe de cada uno de los pagos mensuales, el método de pago de cada uno de ellos, y cualquier diferimiento en la fecha de inicio del período de pago aplazado (si fuese el caso).

5.8. El perfeccionamiento del pedido de un Dispositivo realizado por el Usuario/Cliente en la modalidad de pago aplazado estará sujeto en todo caso a que el Usuario/Cliente supere las verificaciones de control de fraude y solvencia patrimonial, indicadas en la cláusula 9; en consecuencia, en caso de no superar el Usuario/Cliente cualesquiera verificaciones de identidad, y/o de titularidad del método de pago, y/o solvencia patrimonial establecidas, DIGI podrá ponerse en contacto con el Usuario/Cliente para solicitar medidas de garantía adicionales, de conformidad con estas Condiciones y/o con las Condiciones de Prestación de los Servicios.

5.9. DIGI se reserva el derecho a exigir, mediante información previa a la contratación, el cumplimiento de otros requisitos adicionales para la compra de uno o varios Dispositivos específicos en la modalidad de pago aplazado, incluyendo sin carácter

limitativo, antigüedad como Usuario/Cliente, modalidad de contratación de los Servicios, tarifa, etc., en cuyo caso, dichos requisitos adicionales serán igualmente cumulativos y exigibles como condición previa para acceder a la modalidad de pago aplazado.

5.10. El pago mensual del Dispositivo se integrará de forma desglosada en la factura de los Servicios en la modalidad de pospago que el Usuario/Cliente tenga contratados. En caso de pago parcial de una factura, el pago se imputará a la cuota correspondiente por la prestación de los Servicios de forma preferente. A estos efectos, en caso de disconformidad con la factura, el abonado tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para el pago de los Servicios y para el pago del Dispositivo.

5.11. El Usuario/Cliente vendrá obligado a abonar los pagos mensuales independientemente de si: el Usuario/Cliente da de baja de los Servicios Móviles asociados al Dispositivo; solicita la portabilidad saliente de su número de teléfono móvil hacia otro operador; solicita el cambio de titular de los Servicios; los Servicios Móviles son suspendidos o interrumpidos de conformidad con las Condiciones de Prestación de los Servicios.

5.12. DIGI se reserva el derecho, en caso de producirse cualquiera de los supuestos anteriores, o si DIGI tiene conocimiento a través de cualquier medio permitido en derecho que el Usuario/Cliente ha enajenado o de otra forma dispuesto indebidamente del Dispositivo antes de la transmisión de su propiedad, a reclamar la totalidad de las cantidades pendientes de pago, que devendrán vencidas, líquidas y exigibles, y en consecuencia, DIGI podrá emitir una factura con vencimiento inmediato por el importe total de dichos pagos pendientes, así como en su caso, los gastos de cancelación informados al Usuario/Cliente conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, y asimismo ejecutar la garantía, en caso de haberla constituida.

5.13. En caso de impago de dos (2) facturas, consecutivas o no, DIGI podrá comunicar sus datos, junto con los datos de su deuda, a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, previo requerimiento de pago con aviso expreso de que, de no procederse al pago, se hará la referida comunicación, identificando al destinatario. Igualmente, podrá proceder conforme a la cláusula 5.12 anterior.

## **6. ENVÍO Y RECEPCIÓN**

6.1. DIGI procederá a enviar el pedido a la dirección indicada por el Usuario/Cliente en el formulario, en las modalidades de entrega aceptada por DIGI según se indique en el procedimiento de contratación, una vez finalizado el proceso de contratación, o a la dirección de un Punto de Venta de su elección, si esta opción estuviera habilitada y el Usuario/Cliente la hubiera seleccionado. En este caso, se enviará un SMS al Cliente para ir a recoger el Dispositivo cuando esté disponible. 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, y deberá firmar el albarán de entrega.

6.2. El plazo de entrega del pedido de un Dispositivo será como máximo de 30 días, salvo que sea posible en otros plazos menores. El plazo de entrega de un Dispositivo podría sufrir demora en circunstancias excepcionales por causas de fuerza mayor o ajenas a la voluntad de DIGI, circunstancias que serán comunicadas con suficiente antelación al Usuario/Cliente tan pronto como DIGI tenga constancia de las mismas. El plazo de entrega y en su caso de instalación y/o activación de los Servicios será el establecido en las Condiciones de Prestación de los Servicios.

6.3. 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.

6.4. En los pedidos que incluyan la solicitud del Cliente de portar su número móvil a la red de DIGI, el Usuario/Cliente acepta y consiente expresamente, mediante la marcación de la correspondiente casilla, que la portabilidad de su número de línea móvil se inicie una vez el Cliente tenga ya en su posesión la tarjeta SIM, y, salvo que el Cliente indique otra cosa, de forma independiente a la instalación de los Servicios Fijos (si el Usuario/Cliente los hubiera contratado también). DIGI no será responsable de los sobrecostes o penalizaciones que el operador anterior del Usuario/Cliente pretenda imponer a este último por dar de baja cualquier paquete de servicios convergentes.

## **7. DESISTIMIENTO**

7.1. 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: (i) desistir libremente del Contrato de Prestación de los Servicios, sin ningún tipo de penalización, dentro del plazo de 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); o (ii) en caso de haber adquirido un Dispositivo, en la modalidad de pago único o pago aplazado, ejercer su derecho de desistimiento y devolver el Dispositivo en el plazo de 14 días naturales desde su recepción.

7.2. El Usuario/Cliente reconoce que la prestación de los Servicios podrá comenzar durante el período de desistimiento, por lo que en caso de ejercer su derecho de desistimiento, vendrá obligado a abonar a DIGI un 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 gastos establecidos en el Contrato en que haya incurrido DIGI hasta el momento de efectuar el desistimiento.

7.3. Cuando el pedido realizado por el Usuario/Cliente incluya un Dispositivo vinculado a una solicitud de portabilidad de su número móvil, el Usuario/Cliente será libre de solicitar la cancelación de la portabilidad en los términos previstos en la normativa reguladora de la misma.

7.4. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario/Cliente acepta que DIGI vende los Dispositivos vinculados a los Servicios, es decir, solo están disponibles para Usuarios/Clientes que contraten o tengan contratados los Servicios Móviles de DIGI, y el Usuario/Cliente reconoce que adquiere el Dispositivo para su uso junto con dichos Servicios. Por esta razón, el desistimiento del Contrato de Servicios vinculado a un Dispositivo, implicará también el desistimiento de la compraventa del Dispositivo que el Cliente hubiera adquirido junto con los Servicios, y por tanto, la cancelación del pedido del Dispositivo, o, de haberlo recibido ya el Usuario/Cliente, la obligación del Usuario/Cliente de devolver el citado Dispositivo junto con la tarjeta SIM que se le hubiera entregado. Recibido el Dispositivo y la tarjeta SIM por DIGI, DIGI devolverá al Cliente el importe que hasta ese momento hubiera satisfecho por ellos. Por la misma razón, la cancelación de la portabilidad del número móvil solicitada al realizar el pedido de un Dispositivo, o el rechazo de dicha solicitud de portabilidad por el operador donante, por causas no imputables a DIGI, conllevará igualmente la obligación para el Cliente de desistir y devolver el Dispositivo junto con la tarjeta SIM, devolviendo DIGI al Cliente

el importe que hasta ese momento hubiera satisfecho por ellos. En último término, se procederá conforme lo establecido en las cláusulas 5.11 y 5.12.

7.5. 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 la cláusula 7.1. de las Condiciones Generales de Prestación de los Servicios de Comunicaciones Pospago.

7.6. 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.

7.7. 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.

## **8. GARANTÍA**

8.1. Los Dispositivos adquiridos por el Usuario/Cliente a través de los Canales de Realización de Pedidos disponen de la garantía legal de 24 meses desde su entrega. En caso de falta de conformidad del Dispositivo, el Usuario/Cliente podrá ejercitar frente al fabricante del Dispositivo, en las condiciones y plazos fijados para ello por la normativa española, el derecho a la reparación del Dispositivo o a la sustitución del mismo, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Para ejercitar la garantía, el Usuario/Cliente deberá entregar el Dispositivo (junto con todos sus accesorios), y poner a disposición la factura original de compra o justificante de entrega del Dispositivo. La reparación o sustitución del Dispositivo, una vez evaluada y aprobada si procede, conforme a los criterios que se indican en esta cláusula 8 se llevará a cabo en un plazo razonable de conformidad con la normativa aplicable.

8.2. Solo dispone de garantía el Dispositivo que haya sido adquirido a través de los Canales de Realización de Pedidos de DIGI de conformidad con estas Condiciones. Asimismo, salvo que se indique lo contrario, la garantía del Dispositivo es aquella legalmente exigida, y no incluye ninguna otra garantía o compromiso adicional. La reparación o sustitución por avería del Dispositivo o de cualquier pieza del mismo no implicará prórroga de la garantía.

8.3. La garantía no comprende los defectos que se produzcan por (i) manipulación indebida, uso inapropiado, negligencia, sobrecarga o abandono del Dispositivo, inestabilidad de corriente, subidas de tensión, activación o instalación defectuosa, o cualquier causa externa que no sean imputables a DIGI o al fabricante; (ii) daños ocasionados por caídas, golpes, ralladuras, torsiones, entrada de líquidos, humedad o cualquier alteración que evidencie un mal uso del Dispositivo; (iii) daños causados por acciones atmosféricas o cualquier otra causa de fuerza mayor; (iv) reparaciones o arreglo del Dispositivo por personal no autorizado expresamente por DIGI o el fabricante; (v) falta de mantenimiento del Dispositivo, o bien que el mantenimiento del mismo se haya realizado de una forma incorrecta e inadecuada en contra de las instrucciones otorgadas por DIGI y/o el fabricante del Dispositivo.

8.4. El Usuario/Cliente podrá encontrar más información sobre la garantía del fabricante del Dispositivo, y sobre como ejercitarla, en el certificado de garantía que acompañe al Dispositivo, y en su caso, en el Sitio Web de DIGI.

## **9. CONTROL DEL FRAUDE**

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. En los casos en los que un Usuario/Cliente haga un pedido de un Dispositivo con pago a plazos, DIGI podrá comprobar la solvencia del Usuario/Cliente en ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, así como en su propia base de datos, para conocer el grado de riesgo de la operación. En función del resultado que arroje dicha comprobación DIGI se pondrá en contacto con el Usuario/Cliente para proponerle la asunción de garantías adicionales:

- a) Depósito de Garantía. La constitución del depósito de garantía se realizará en efectivo o mediante aval bancario a primer requerimiento y con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y excusión, indicándose al Usuario/Cliente dicho aspecto. La no constitución del depósito facultará a DIGI para desestimar y cancelar la contratación del Dispositivo con pago a plazo.
- b) Anticipos a cuenta: alternativamente a la constitución del depósito, DIGI podrá solicitar al Usuario/Cliente la entrega de cantidades en concepto de anticipos a cuenta de la facturación por el importe que, en función del Dispositivo adquirido, establezca DIGI y el Usuario/Cliente acepte. A la entrega del anticipo DIGI expedirá recibo, y en la facturación se detallará tal concepto.

## **10. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

10.1. 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. 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 a la dirección: Calle Francisca Delgado, número 11, 4º Planta, 28108 Alcobendas (Madrid) a la atención del Servicio de Atención al Cliente, o por email a [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es). 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 [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es), indicando en el asunto "DPO".

## **11. ATENCIÓN AL CLIENTE**

11.1. 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](mailto:atencionalcliente@digimobil.es).

## **12. GENERAL**

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

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

12.5. 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/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/)).

## **DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U.**

v.5.2 agosto 2019

## **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 14 días naturales desde la contratación de los Servicios, o en su caso, desde que usted reciba y esté en posesión del Dispositivo que hubiera adquirido conforme a las Condiciones de Venta a Distancia.
- 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, 4º Planta, 28108 Alcobendas, Madrid, o por email a: [atencionalcliente@digimobil.es](mailto: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 14 días naturales, contados desde la fecha en que nos comunique su voluntad de desistir, para devolver: (i) el Dispositivo que hubiera adquirido a distancia; y/o (ii) en caso de desistimiento de los Servicios, según corresponda, a) el Dispositivo adquirido junto los Servicios, según lo establecido en la cláusula 7.4 de las Condiciones de Venta a Distancia; b) 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 o; c) los terminales fijos entregados. 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.
- DIGI podrá retener el reembolso hasta haber recibido el Dispositivo y/o los Equipos, tarjeta SIM y demás efectos vinculados a los Servicios, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos.
- Una vez recibida la solicitud de desistimiento y/o, en su caso, el Dispositivo y/o los Equipos, tarjeta SIM y demás efectos vinculados a los Servicios, siempre y cuando estén en perfectas condiciones, con sus correspondientes accesorios y documentación original, y no hayan sido manipulados de ninguna forma, DIGI procederá a devolver todos los pagos recibidos de usted a más tardar en el plazo de 14 días naturales, en la cuenta bancaria que usted nos indique.

## 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: .....  
Número de teléfono asociado al Servicio (si aplicable): .....
- Contrato de venta del siguiente producto (Dispositivo): .....  
Indique el número de teléfono móvil asociado al Dispositivo: .....

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

<b>Nombre</b>	
<b>Apellidos</b>	
<b>DNI/NIF/NIE/Pasaporte</b>	
<b>Teléfono de contacto</b>	

Indique los datos de la cuenta bancaria en la que se le realizará el reembolso:

<b>Número de cuenta bancaria</b>	
<b>Titular de la cuenta bancaria</b>	

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

Firma Solicitante:

En caso de que se le haya entregado un Dispositivo y/u otros Equipos, por favor, imprima una copia adicional de este Formulario para entregarlo conjuntamente con el Dispositivo y/o demás Equipos.