

Conditions générales de prestation de services de téléphonie mobile, de télévision et d'accès à Internet par fibre optique.

Objet

1.1. Les présentes conditions régissent les relations entre DARNA TELECOM S.L. (ci-après DARNA TELECOM), le prestataire de services de télécommunications par câble, et le client, demandeur de ces services, une fois l'installation effectuée conformément aux dispositions de la quatrième condition et aux autres conditions établies ainsi qu'à la réglementation en vigueur. DARNA TELECOM propose des services de téléphonie mobile, d'IPTV et d'accès à Internet, le client ayant la possibilité de choisir et de contracter les services selon les offres proposées à cet effet par DARNA TELECOM.

1.2. Pour la prestation de ces services, DARNA TELECOM agit en tant que distributeur et commercialisateur, s'appuyant sur des fournisseurs spécialisés : PROCONO, S.A.U., en tant que fournisseur de services de téléphonie mobile ; EZ EASY TELECOM S.L.U., en tant que fournisseur de services à haut débit et d'accès à Internet ; MEDIOS AUDIOVISUALES MAS MEDIA SL, en tant que fournisseur de services de télévision IPTV. Chacun de ces fournisseurs est responsable de la prestation technique et opérationnelle de son service respectif.

1.3. Le client reconnaît et accepte que le contrat est conclu avec DARNA TELECOM en tant qu'interlocuteur unique, qui coordonne la prestation des services fournis par les différents prestataires, et que les relations contractuelles spécifiques de prestation de services avec les fournisseurs sont intégrées dans le présent contrat et ses conditions générales.

2. Description des services :

2.1. Service de Téléphonie Mobile. Ce service comprend la prestation du service téléphonique d'appels à partir de terminaux mobiles et les services associés de communications électroniques (y compris le service d'accès à Internet mobile) sous l'infrastructure réseau de PROCONO S.A.U. (ci-après, PTV Telecom).

- **Support Technique :** Pour la prestation de ce service, DARNA TELECOM remettra au Client une carte SIM liée au réseau de PTV Telecom, compatible avec tout appareil mobile débloqué. Le service sera fourni sur le territoire national.
- **Roaming :** En dehors du territoire national, le Client pourra utiliser le « Service Roaming » ou « Service en Itinerance ». Conformément à la réglementation en vigueur de l'Union Européenne (Zone 1), la consommation sera déduite du forfait national, sous réserve des politiques d'utilisation raisonnable. Pour les pays hors Zone 1, des tarifs spéciaux en vigueur au moment de la communication seront appliqués.



- **Numérotation et Portabilité** : DARNA TELECOM attribuera un nouveau numéro ou gèrera la portabilité du numéro existant. La portabilité sera traitée selon les processus de la Commission Nationale des Marchés et de la Concurrence (CNMC). Le Client autorise DARNA TELECOM et PTV Telecom à effectuer les démarches administratives nécessaires auprès de l'ancien opérateur.
- **Usage Responsable et de Bonne Foi** : Les services sont proposés exclusivement pour un usage personnel, domestique et en tant que client final. Sont expressément interdits :
 - a) **Usage Illicite** : Toute utilisation contraire aux lois espagnoles ou portant atteinte aux droits de tiers.
 - b) **Contenus Interdits** : La transmission de contenus violents, obscènes, abusifs, illégaux, racistes, xénophobes ou diffamatoires.
 - c) **Protection des Données** : La collecte de données de tiers en violation du RGPD (UE) 2016/679 et de la Loi Organique 3/2018 (LOPDGDD).
 - d) **Revente et Fraude** : La revente de trafic, l'exploitation économique du service ou l'utilisation dans des systèmes de routage d'appels (gateways) ou centraux téléphoniques.
 - e) **Usage Irrégulier** : L'utilisation du service à des fins autres que la communication personnelle, telles que « babyphones », « talkie-walkie », envoi massif de communications commerciales (Spam), ou connexions de données permanentes dégradant la qualité du réseau de PTV Telecom.

En cas de détection d'un usage objectivement irrégulier ou frauduleux, DARNA TELECOM, en coordination avec l'opérateur de réseau PTV Telecom, pourra suspendre temporairement le service, bloquer les appels vers des destinations spécifiques ou résilier le contrat immédiatement pour protéger l'intégrité du réseau.

[RECAPITULACIÓN LINGÜÍSTICA]

- **Tono**: Técnico-Contractual.
- **Glosario Activo**: Banda Ancha (صبيب عالي / Haut débit), Simétrica (متماثلة / Symétrique), IP Dinámica (متغير IP عنوان / IP Dynamique), LIKES TELECOM (Infraestructura técnica).
- **Módulo Arabizi**: OFF.

2.2. Internet à Bande Passante (Fibre Optique)

Ce service comprend la prestation de services d'accès à Internet à haut débit via la technologie de fibre optique, sous l'infrastructure technique d'EZ EASY TELECOM S.L.U. (ci-après, LIKES TELECOM). Le service permet un horaire de navigation de 24 heures à la vitesse d'accès symétrique ou asymétrique sélectionnée par le Client parmi les tarifs commercialisés par DARNA TELECOM.

- **Vitesse et Réseau** : Le Client reconnaît que les vitesses contractées sont des vitesses maximales d'accès au réseau de LIKES TELECOM. En raison de la nature



partagée des réseaux à haut débit et de facteurs externes indépendants de l'opérateur (tels que la configuration de l'appareil du Client, l'utilisation de réseaux Wi-Fi ou la congestion de serveurs tiers), la vitesse réelle de transfert de données peut varier par rapport à la vitesse maximale contractée.

- **Identification Technique** : DARNA TELECOM, à travers l'infrastructure de LIKES TELECOM, fournira au Client un identifiant d'accès (adresse IP Internet) pour activer le service. Cette adresse IP sera, par défaut, de nature dynamique, sauf en cas de souscription expresse à un service d'IP fixe, sous réserve de disponibilité technique et de tarification supplémentaire.

2.3. Conditions Générales de Souscription à Darna TV | +MEDIA TV

2.3.1. Nature et Accès

Darna Telecom facilite l'accès à la plateforme MASMEDIA TV. Le service est d'envergure nationale et nécessite l'utilisation d'identifiants personnels (utilisateur/mot de passe) dont la confidentialité relève de la responsabilité du Client. L'accès est soumis à l'acceptation des Conditions d'Utilisation de la plateforme et est compatible avec les appareils officiels indiqués sur le site web.

2.3.2. Responsabilité et Contenus

- **Contrôle** : Darna Telecom gère uniquement le contenu de la chaîne Darna TV. Pour les autres chaînes, elle agit en tant qu'intermédiaire technique, sans contrôle sur l'exactitude ou la qualité des contenus tiers.
- **Exclusions** : Darna n'est pas responsable des défaillances techniques externes (Internet du client, propres appareils) ni de la publicité diffusée par les annonceurs.

2.3.3. Usage Obligatoire et Interdictions

Le service est exclusivement personnel et domestique. Il est strictement interdit de :

- Procéder à sa diffusion publique ou à un usage commercial (bars, centres d'appels/locutorios, etc.).
- Copier, distribuer ou altérer les contenus et les systèmes de protection. Le non-respect de ces règles autorisera Darna à annuler immédiatement le service et à engager des poursuites judiciaires.

2.3.4. Promotion, Durée et Résiliation

- **Promotion** : Le service est gratuit pendant 12 mois lors de l'activation de tout forfait mobile. Cette gratuité est liée au maintien de la ligne mobile active ; la résiliation de la ligne mobile entraîne la résiliation automatique de la TV.
- **Fin de contrat** : Après les 12 mois, Darna pourra prolonger la gratuité ou établir un tarif, en notifiant tout changement avec un préavis de 30 jours.
- **Résiliation volontaire** : Le client peut en faire la demande à tout moment sans pénalité par e-mail (info@darnatelecom.ma) ou WhatsApp, celle-ci prenant effet à la fin du cycle de facturation.

2.3.5. Appareils compatibles

- **Android TV / Google TV** : Toutes versions et appareils certifiés.
- **Android mobile** : Version AOS 4.4 et ultérieures.
- **iPhone et iPad** : iOS 13.0 ou ultérieur.
- **Fire TV Stick** : Tous les modèles.
- **Navigateurs Web** : Chrome, Firefox et MS Edge.
- **Navigateurs Web sur MacOS** : Safari, Firefox et Chrome.
- **Smart TV LG** : Tout modèle fabriqué à partir de l'année 2016.
- **Smart TV Samsung** : Tout modèle fabriqué à partir de l'année 2019.

3. Abonnement au service

3.1. L'abonnement aux services est personnel et le client ne pourra céder ses droits à des tiers, ni par conséquent s'exonérer de ses responsabilités envers DARNA TELECOM. Le client utilisera les services, en qualité d'utilisateur final, exclusivement aux fins faisant l'objet du contrat, et sera responsable de faire respecter les dispositions du présent contrat par les personnes à sa charge.

3.2. Tant pour les services de télévision, de téléphonie que d'Internet, DARNA TELECOM facturera au client une redevance d'abonnement selon la modalité de prépaiement, ce qui lui permettra de disposer des services contractés.

3.3. Est expressément interdite la reproduction, la communication publique et la diffusion par tout moyen des émissions ou retransmissions télévisées, de l'accès à l'information via Internet, ou de tout autre service faisant l'objet du présent contrat dans des locaux publics, pour des collectivités, des communautés de voisins ou, de manière générale, pour tout autre usage non domestique.

3.4. Le client s'engage à communiquer par écrit à DARNA TELECOM tout changement intervenant dans ses données d'identification avant qu'il ne soit effectif. En cas de décès du client, l'héritier ou le légataire appelé à lui succéder dans la propriété du logement ou du local où le service est installé aura le droit de lui succéder dans la titularité du contrat. Lorsque le client a la qualité de personne morale et que celle-ci s'éteint par fusion, absorption ou causes analogues, la personne ou l'entité qui, à ce titre, lui succède dans le droit de propriété ou d'usage du local où le service est installé aura le droit de se subroger dans ledit contrat d'abonnement.

3.5. DARNA TELECOM adoptera les mesures nécessaires pour assurer la permanence, la continuité et la qualité de la prestation des services contractés. En tout état de cause, DARNA TELECOM respectera les niveaux de qualité établis, pouvant effectuer des interruptions occasionnelles pour l'amélioration du service sans que cela ne constitue, en termes de responsabilité, un manquement au contrat.

3.6. DARNA TELECOM ne sera pas responsable de la prestation défectueuse ou de l'interruption des services dans les cas suivants :

- Utilisation incorrecte ou inadéquate des équipements par le client ou les personnes à sa charge.
- Manquement grave par le client aux conditions contractuelles.
- Dommages causés au réseau en raison de la connexion par le client d'équipements terminaux dont la conformité n'a pas été évaluée selon la réglementation en vigueur.
- Résolutions administratives ou judiciaires.
- Cas de force majeure et/ou cas fortuits, y compris des conditions atmosphériques ou orographiques adverses, des configurations incorrectes non réalisées par DARNA TELECOM ou des opérations de maintenance programmées. En cas de force majeure ou de cas fortuits, seul le remboursement prorata temporis de la redevance correspondant à la durée de l'interruption sera effectué, sans obligation d'indemnisation supplémentaire, conformément à la réglementation et aux conditions contractuelles applicables.

3.7. DARNA TELECOM garantit la qualité exigée à tout moment concernant les services offerts. Le client pourra s'adresser à notre service client pour signaler toute panne ou interruption du service. DARNA TELECOM s'engage à traiter dans un délai maximum de 48 heures toute panne entraînant l'interruption dudit service. En cas de non-respect de cet engagement, le client aura droit à une indemnisation égale à la part proportionnelle au temps d'interruption sur la redevance mensuelle en vigueur au moment de l'interruption, avec une limite maximale correspondant au montant de la redevance mensuelle du service concerné. Dans ce cas, le client devra présenter la réclamation correspondante. La remise sera incluse, dans la mesure du possible techniquement, sur la facture suivant le mois de l'incident. Toutefois, pour le service de téléphonie, cette remise sera cumulable avec l'indemnisation prévue au paragraphe suivant.

3.8. En ce qui concerne le service, DARNA TELECOM garantit les niveaux de qualité établis en application de la réglementation en vigueur. Si les indices d'interruption établis à cet effet sont dépassés, le client aura droit à une indemnisation correspondant à la moyenne du montant facturé pour tous les services interrompus, au prorata de la durée de l'interruption.

3.9. Le maintien et la conservation du numéro de téléphone par le client s'effectueront conformément aux dispositions de la législation en vigueur.

4. Installations

4.1. DARNA TELECOM procédera à l'installation du service dans un délai maximum de 15 jours à compter de la signature du contrat, sauf cas de force majeure ou causes techniques non imputables à DARNA TELECOM.

4.2. Équipements

4.2.1. Livrés par DARNA TELECOM :

4.2.1.1. DARNA TELECOM remettra au client, en parfaites conditions d'utilisation, les équipements nécessaires à la prestation du service.

4.2.1.2. Lorsque le client utilise des équipements lui appartenant pour la réception des différents services de DARNA TELECOM, ceux-ci devront être, le cas échéant, dûment homologués et compatibles avec les installations de DARNA TELECOM.

4.2.1.3. Les équipements installés par DARNA TELECOM font partie du réseau et ne pourront être cédés, sous-loués ou remis à des tiers ; le client doit les conserver en sa possession pendant la durée du présent contrat et les utiliser exclusivement au lieu et aux fins prévus par le contrat. Le client est responsable des dommages causés par une utilisation ou manipulation inappropriée ou non autorisée des équipements livrés, ainsi que de leur perte, vol, larcin, destruction ou détérioration, tout réclamation ou réparation nécessaire étant à sa charge.

4.2.1.4. DARNA TELECOM veillera à la mise à jour continue des équipements ou systèmes livrés et pourra les remplacer par d'autres dotés d'une technologie supérieure et de performances plus avancées. Les tarifs en vigueur à ce moment-là s'appliqueront au nouvel équipement ou système dès la fin de son installation, sauf si le client exprime expressément son souhait de conserver les équipements précédents et à condition que cela soit techniquement possible.

4.2.2. Autres Équipements

4.2.2.1. Dans le service de téléphonie, le client pourra connecter des équipements n'appartenant pas à DARNA TELECOM, à condition qu'ils soient homologués par l'organisme compétent.

4.2.2.2. Le client sera responsable de toute réclamation découlant de l'installation, du fonctionnement et de la maintenance des équipements n'appartenant pas à DARNA TELECOM.

4.3. Installation, Maintenance et Pannes 4.3.1. Emplacement de l'Installation

L'installation des équipements et le déploiement du réseau s'effectueront exclusivement à l'adresse de fourniture indiquée par le Client. Les éléments techniques seront placés aux points physiques convenus lors de la visite technique, garantissant la viabilité du signal.

4.3.2. Point de Terminaison de Réseau Optique (PTRO)

DARNA TELECOM, à travers l'infrastructure de LIKES TELECOM, assume l'installation jusqu'au Point de Terminaison de Réseau Optique (PTRO), qui marque la limite entre le réseau de l'opérateur et le réseau privé du Client. Le PTRO est défini comme :

- **Installations par façade ou cour :** La rosette ou prise client située au point d'entrée du câble de fibre à l'intérieur du logement.
- **Installations par conduits intérieurs (ICT) :** Le point de connexion à l'intérieur du Registre de Terminaison de Réseau (RTR) de l'immeuble ou du logement. Toute infrastructure installée au-delà de ces points sera considérée comme le réseau privé du Client.

4.3.3. Maintenance et Responsabilités :

- **Maintenance Ordinaire** : DARNA TELECOM garantit, via le service technique de LIKES TELECOM, la maintenance gratuite des équipements livrés (ONT/Router) et de la ligne jusqu'au PTRO pendant toute la durée du contrat, à condition que la défaillance résulte d'une utilisation normale ou de défauts de fabrication.
- **Exclusions et Frais à la charge du Client** : Tous les frais de déplacement, de main-d'œuvre et de matériel seront à la charge exclusive du Client dans les cas suivants :
 - Pannes causées par une utilisation inappropriée, négligente ou accidentelle des équipements.
 - Installations ou équipements ayant été manipulés, ouverts ou modifiés par le Client ou par du personnel non autorisé.
 - Problèmes techniques provenant du réseau interne du Client ou de dispositifs tiers.
 - Configurations logicielles ou matérielles du Client empêchant le bon fonctionnement du service.

4.4. Accès à l'adresse de fourniture du client

Le Client s'oblige à faciliter l'accès à l'adresse de fourniture au personnel technique autorisé, que ce soit de DARNA TELECOM ou de son fournisseur d'infrastructure LIKES TELECOM. Cet accès, après prise de rendez-vous et sur présentation d'une pièce d'identité par le personnel, est obligatoire pour les opérations de mise en service (installation), résiliation, modifications techniques, inspections, maintenance préventive et réparation de pannes. Le refus injustifié de permettre l'accès technique autorisera DARNA TELECOM à suspendre le service pour impossibilité opérationnelle.

4.5. Restitution des équipements

L'équipement fourni (ONT et Router) est cédé en régime de dépôt et demeure la propriété de LIKES TELECOM. À la fin du contrat, le Client dispose d'un délai maximum de 15 jours calendaires pour restituer l'intégralité des équipements.

- **Procédure** : Le Client devra contacter DARNA TELECOM, qui coordonnera les alternatives de retour (collecte à domicile ou points autorisés).
- **Pénalité de non-restitution** : Si le Client ne restitue pas les équipements sous 30 jours, ou s'ils présentent des dommages dus à une négligence, il s'oblige à
- indemniser DARNA TELECOM par un paiement unique de 150,00 € (hors taxes) par

4.6. Changement d'adresse de fourniture

L'équipement est lié techniquement au point de terminaison de réseau (PTR) de l'adresse établie. Il est strictement interdit au Client de déplacer ou de reconnecter les équipements à une adresse différente. Toute demande de déménagement sera traitée comme une



résiliation à l'emplacement actuel (avec obligation de retour du matériel) et une nouvelle mise en service à la nouvelle adresse, sous réserve de couverture et des frais d'installation en vigueur.

- équipement non récupéré, au titre de la valeur de remplacement.

5. Tarifs et garanties

5.1. DARNA TELECOM facturera au client la prestation des services fournis conformément aux tarifs en vigueur au moment de la signature. 5.3. Le client connaît et accepte les tarifs en vigueur à la date de signature du présent contrat. 5.4. Le client a le droit de conserver son numéro de téléphone lors d'un changement d'opérateur de réseau téléphonique public fixe, à condition qu'il n'y ait pas de modification du service.

6. Facturation et mode de paiement

6.1. Le service contracté est toujours en prépaiement ; le client doit donc avoir accepté et autorisé le paiement par **tokenisation** de sa carte de débit ou de crédit avant de pouvoir en profiter. La tokenisation garantit la sécurité des données bancaires et permet des paiements récurrents automatisés.

6.2. Lors de la souscription, le client paiera la partie proportionnelle correspondant à la période restante du mois en cours. Pour les services à haut débit, une **rétenion temporaire de 250 €** sera effectuée sur la carte du client, à titre de garantie pour le coût de l'installation technique. Ce montant n'est pas un débit immédiat mais une garantie qui pourra être appliquée si le client résilie le contrat au cours des 12 mois suivant l'installation. À défaut de résiliation, la rétenion sera libérée automatiquement.

6.3. Le cycle de facturation mensuel s'étend du 1er de chaque mois au 1er du mois suivant. Le paiement du service sera effectué le **10 de chaque mois** par débit automatique sur la carte tokenisée. Le client autorise expressément ces prélèvements automatiques sans confirmation supplémentaire chaque mois.

6.4. DARNA TELECOM émettra une facture mensuelle incluant la TVA applicable. Les factures comprennent les frais du mois en cours et les services consommés durant la période précédente.

7.1. DARNA TELECOM pourra suspendre le service au client en cas de défaut de paiement, après un délai de plus de 20 jours à compter de la date de présentation ou de mise en recouvrement de la facture impayée. Toutefois, le service d'appels entrants et les appels sortants d'urgence seront maintenus. La suspension du service ne pourra pas être effectuée un jour férié. Lorsque le retard de paiement du service téléphonique dépasse trois mois, ou en cas de deux suspensions temporaires pour retard de paiement, DARNA TELECOM aura le droit de suspendre définitivement le service et de résilier le contrat.

7. Suspension du service pour défaut de paiement et suspension temporaire à la demande du client

7.2. DARNA TELECOM informera le client de la suspension du service de téléphonie.

7.3. Si le paiement de l'intégralité des montants dus est effectué après la suspension des services d'accès à Internet, DARNA TELECOM rétablira le service dans les deux jours ouvrables suivant la date de confirmation du paiement effectif, et dans le jour ouvrable suivant pour le service de téléphonie. À cet effet, le client devra s'acquitter des frais de reconnexion applicables, conformément aux tarifs en vigueur.

7.4. Dans le cas où le client aurait déposé une réclamation auprès des instances d'arbitrage de la consommation ou du Secrétariat d'État aux Télécommunications, DARNA TELECOM n'interrompra ni ne suspendra le service tant que la procédure est en cours, à condition que le client consigne de manière certifiée le montant dû et en remette le justificatif à DARNA TELECOM.

8. Services à tarification supplémentaire

8.1. DARNA TELECOM garantit au client la désactivation des services à tarification supplémentaire et des appels internationaux sur demande expresse écrite. Cette opération sera effectuée dans un délai maximum de dix jours et sera gratuite jusqu'à trois fois par an. Au-delà, des frais pourront s'appliquer. Les services via les codes 907, 803, 806 et 807 (suivis de 6, 7, 8 ou 9) sont bloqués par défaut ; le client doit demander leur activation par écrit s'il souhaite y accéder. Les demandes doivent être adressées par téléphone, en boutique ou par e-mail à info@darnatelecom.ma.

9. Communications entre le Client et DARNA TELECOM

9.1. Toute notification entre les parties doit être effectuée par courrier électronique (info@darnatelecom.ma pour DARNA, et l'adresse fournie lors de la souscription pour le client).

9.2. Les parties sont tenues de se notifier mutuellement tout changement de leurs coordonnées.

10. Service Client



10.1. DARNA TELECOM dispose d'un service client spécialisé pour traiter et résoudre les plaintes, réclamations et incidents contractuels. **10.2.** Le numéro de service client est le **+34 621 660 600** et l'e-mail est info@darnatelecom.ma.

11. Durée du contrat

11.1. Le contrat entre en vigueur à partir de la mise en service des prestations souscrites, dès l'instant où le système est définitivement installé et opérationnel. **11.2.** Le présent contrat restera en vigueur, sauf indication contraire de l'une des parties via les systèmes de communication établis dans le présent contrat.

12. Extinction du Contrat et résiliation anticipée

12.1. Le présent Contrat prendra fin pour les causes générales d'extinction des contrats.

12.2. Le Client se voit reconnaître le **droit de rétractation** du présent contrat dans un délai de **14 jours calendaires** à compter de sa conclusion. En cas d'activation chez DARNA TELECOM avec portabilité depuis un autre opérateur d'origine, l'exercice du droit de rétractation n'entraînera pas le retour automatique vers l'opérateur d'origine ; le client devra gérer une nouvelle portabilité avec son ancien opérateur à cet effet. Pour exercer ce droit, le client doit notifier sa décision par une déclaration sans équivoque (par exemple, un e-mail). L'exercice du droit de rétractation entraîne l'obligation de **restituer les équipements** fournis par DARNA TELECOM dans leur emballage d'origine, en parfait état et avec tous les accessoires. Seuls les produits ne présentant aucun signe de dommage seront acceptés. Si l'installation a déjà eu lieu, DARNA TELECOM se réserve le droit de facturer le montant de ladite installation.

12.3. Exceptions au droit de rétractation : Conformément à l'Art. 103.a de la Loi Générale pour la défense des consommateurs (RDL 1/2007), le droit de rétractation n'est pas applicable une fois que le service a été complètement exécuté, si l'exécution a commencé avec le consentement exprès du consommateur et la reconnaissance de la perte de ce droit une fois le contrat intégralement exécuté.

12.4. DARNA TELECOM pourra résilier le Contrat si le Client manque à ses obligations contractuelles ou en fait un usage non conforme.

13. Législation applicable et juridiction

13.1. Le présent Contrat et ses Conditions Générales de Vente (CGV) sont régis par la législation espagnole.

13.2. En cas de litige entre les parties ou concernant l'application et l'interprétation du contrat et de ses CGV, les parties se soumettront aux cours et tribunaux compétents à tout moment.

13.3. Sans préjudice de ce qui précède, le Client pourra s'adresser à l'organisme désigné à l'article 27 du Décret Royal 899/2009 du 22 mai, portant approbation de la charte des droits de l'utilisateur des services de communications.

14. Protection des données à caractère personnel

La prestation des Services de DARNA TELECOM implique le traitement des données à caractère personnel du Client, lesquelles seront traitées conformément aux présentes Conditions Générales et à la Politique de Confidentialité.

14.1 Qui est le responsable du traitement de vos données ?

Le responsable du traitement est la société DARNA TELECOM, N.I.F. B51041721, dont le siège social est situé Calle Moncayo Nave 7 Bis, 28810 Villalbilla (Madrid - Espagne). Vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPD) en envoyant un e-mail à info@darnatelecom.ma.

14.2 Dans quel but traitons-nous vos données ?

14.2.1 Les données traitées dans le cadre de la souscription et de la prestation des services seront traitées aux fins suivantes :

- **a) Gestion de la relation contractuelle** : inclut la gestion du contrat, la facturation ou recharge, et l'interaction avec nos départements (service client, technique ou qualité) pour les réclamations ou incidents.
- **b) Prestation de services de télécommunications** : comprend les activités nécessaires à la fourniture du service. Les données pourront être cédées aux entreprises partenaires suivantes pour assurer le service : PROCONO SA, AKRA LEUKA CONSULTING, MEDIAPOST SPAIN SLU, EZ TELECOM EASY TELECOM S.L., et MEDIOS AUDIOVISUALES MAS MEDIA SL. En cas de portabilité, les données nécessaires seront échangées entre l'opérateur donneur et le receveur selon les normes en vigueur.
- **c) Vérification des informations** : DARNA TELECOM peut vérifier l'exactitude de vos données pour prévenir la fraude et l'usurpation d'identité, en consultant des entités comme l'AEAT ou des banques.
- **d) Communications commerciales propres** : DARNA TELECOM peut traiter vos coordonnées pour vous envoyer des offres, promotions ou nouvelles tarifs par voie électronique, sur la base de son intérêt légitime.

e) Informations sur les meilleurs tarifs : Conformément à la Loi Générale des Télécommunications, nous vous informerons de nos meilleurs tarifs au moins une fois par an via nos canaux habituels. Ce traitement est basé sur une obligation légale et durera tant que vous serez client.

f) Coopération avec les autorités : Nous sommes légalement tenus de conserver et de communiquer certaines données (identité, contact, trafic, adresses IP, localisation) aux



Forces de Sécurité, aux tribunaux ou au Ministère Public dans le cadre de leurs fonctions officielles.

g) Système de gestion des abonnés : En tant qu'opérateur, nous devons transmettre vos données au Système de Gestion des Données d'Abonnés de la CNMC pour les services d'urgence et les annuaires. Votre figuration dans les annuaires publics à des fins commerciales nécessite votre consentement exprès, que vous pouvez demander via notre service client.

14.3 Quels sont vos droits ?

Vous disposez des droits d'accès, de rectification, de portabilité, de limitation, de suppression et d'opposition, ainsi que du droit de retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer ces droits en écrivant à info@darnatelecom.ma. Vous avez également le droit de déposer une réclamation auprès de l'AEPD (www.aepd.es).

