

Condiciones generales de prestación de servicios de telefonía móvil, televisión y acceso a Internet con fibra óptica.

1. Objeto

1.1. Estas condiciones regulan las relaciones entre DARNA TELECOM 2025, S.L. (en adelante DARNA TELECOM), el prestador de servicios de telecomunicaciones por cable, y el cliente, demandante de los mismos, una vez realizada la instalación prevista con arreglo a lo dispuesto en la condición cuarta, y de acuerdo con las demás condiciones establecidas y la normativa de aplicación. DARNA TELECOM ofrece servicios de telefonía móvil y acceso a Internet, teniendo el cliente la posibilidad de elegir y contratar los servicios de acuerdo con las ofertas que al efecto realiza DARNA TELECOM.

1.2. Para la prestación de dichos servicios, DARNA TELECOM actúa como distribuidor y comercializador, contando para ello con proveedores especializados: PROCONO, S.A.U., como proveedor de servicios de telefonía móvil; EZ EASY TELECOM S.L.U. como proveedor de servicios de banda ancha, servicios de telefonía móvil y acceso a Internet. Cada uno de estos proveedores es responsable de la prestación técnica y operativa del servicio correspondiente.

1.3. El cliente reconoce y acepta que la contratación se realiza con DARNA TELECOM como interlocutor único, quien coordina la prestación de los servicios suministrados por los diferentes proveedores, y que las relaciones contractuales específicas de prestación de servicio con los proveedores quedan integradas dentro de este contrato y sus condiciones generales.

1.4. Descripción de los servicios:

1.4.1. Servicio Telefónico Móvil: Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de Llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite. Para prestar este servicio, DARNA TELECOM entregará al Cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre, o una eSIM, a petición del cliente, abonando el coste de la misma. El Servicio se prestará en el territorio nacional.

Servicio Roaming o en Itinerancia:

a) Zona 1 (Unión Europea, Reino Unido y Espacio Económico Europeo): El servicio de Roaming se encuentra activado por defecto conforme a la normativa de "Roaming Like at Home". El uso de voz, SMS y datos en la Zona 1 se regirá por la regulación europea y los límites de consumo responsable asignados a cada tarifa.

b) Zonas 2, 3 y resto del mundo: Por motivos de seguridad y para prevenir tarificaciones involuntarias o sobrecostes en la factura del cliente, el servicio de Roaming fuera de la Zona 1 se encuentra **desactivado por defecto**.

c) Solicitud de activación previa: El cliente que desee utilizar su línea en Roaming fuera de la Zona 1 deberá solicitar su activación a DARNA TELECOM con una antelación mínima de 24 horas a la fecha del viaje, indicando el país de destino y el periodo exacto de tiempo en el que desea mantener el servicio activo.

d) Depósito de saldo: La activación del Roaming fuera de la Zona 1 requerirá la constitución previa de un depósito de saldo por parte del cliente por importe de 10 €, 15 € o 20 €, el cual estará destinado de forma exclusiva a cubrir los consumos de voz, SMS y datos realizados durante su estancia en el extranjero.

e) Suspensión automática y finalización: En caso de agotar el importe del depósito constituido, el servicio de Roaming fuera de la Zona 1 se suspenderá automáticamente para evitar costes adicionales, pudiendo el cliente realizar recargas de saldo adicionales si desea continuar navegando o llamando. Transcurrido el periodo de viaje comunicado por el cliente, la opción de Roaming fuera de la Zona 1 volverá a desactivarse de forma automática.

Para el Servicio Telefónico Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, DARNA TELECOM le asignará una. El Servicio Móvil de DARNA TELECOM incluye la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.

b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.

c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).

- d)** La reventa de tráfico o de los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e)** La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- f)** El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: “vigilabebés”; “walkytalky”; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos (“spam”) o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, DARNA TELECOM podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

1.4.2. Internet de Banda Ancha: comprende la prestación de los servicios básicos de acceso a Internet de Banda Ancha con horario de navegación 24 horas, a la velocidad de acceso que el cliente haya contratado de entre las que se describen en las tarifas.

Debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima. DARNA TELECOM proporcionará al cliente un identificador (Dirección IP de Internet) para el acceso al servicio.

- a)** La instalación técnica y el mantenimiento dependen de la infraestructura de EZ EASY TELECOM S.L.U.
- b)** **Garantía de Instalación y Permanencia:** El coste técnico de la instalación de fibra asciende a 250€ (IVA incluido). DARNA TELECOM subvenciona íntegramente este coste al Cliente bajo la condición de mantener el servicio activo durante un periodo mínimo de 12 meses.
- c)** **Reserva de Fondos (Aval):** En el proceso de alta y tokenización de tarjeta, se realizará una pre-autorización bancaria de 250€ en concepto de depósito de garantía. Este importe no será retirado de la cuenta del Cliente, actuando únicamente como aval del cumplimiento de la permanencia.

d) Liberación y Ejecución: Transcurridos los 12 meses, la reserva se liberará automáticamente. En caso de baja voluntaria antes de los 12 meses, el Cliente autoriza a DARNA TELECOM a ejecutar el cobro de la parte proporcional del coste de instalación no amortizado, liberando el resto de la reserva de forma inmediata.

e) Equipamiento: (Misma estructura V2: devolución de router/ONT).

2. Abono al servicio

2.1. El abono a los servicios es personal y el cliente no podrá ceder sus derechos a terceros, ni podrá, por tanto, exonerarse de sus responsabilidades frente a DARNA TELECOM. El cliente utilizará los servicios, en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin objeto de contratación, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo.

2.2. Tanto en los servicios de TV, telefonía e Internet, DARNA TELECOM cobrará al cliente una cuota de abono en modalidad de previo pago, lo que le permitirá tener a su disposición los servicios contratados.

2.3. Queda expresamente prohibida la reproducción, comunicación pública y difusión por cualquier medio de las emisiones o retransmisiones por TV o acceso a información vía Internet, o de cualquier otro servicio objeto del presente contrato en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos o, en general, para cualquier otro uso no autorizado previamente por DARNA TELECOM.

2.4. El cliente se compromete a comunicar por escrito a DARNA TELECOM cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos antes de que sean efectivos. En el supuesto de fallecimiento del cliente, tendrá derecho a sucederle en la titularidad del contrato el heredero o legatario que haya de sucederle en la propiedad de la vivienda o local en que esté instalado el servicio. Cuando el cliente tenga la consideración de persona jurídica y esta se extinga por fusión, absorción o causas análogas, tendrá derecho a subrogarse en dicho contrato de abono la persona o entidad que, con tal motivo, le suceda en el derecho de propiedad o en el uso del local donde esté instalado el servicio.

2.5. DARNA TELECOM adoptará las medidas necesarias para asegurar la permanencia, continuidad y calidad de la prestación de los servicios contratados. En cualquier caso, DARNA TELECOM respetará los niveles de calidad establecidos, pudiendo realizar interrupciones ocasionales para la mejora del servicio sin que ello suponga, a efectos de responsabilidad, ningún incumplimiento del contrato.

2.6. DARNA TELECOM no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción de los servicios en los siguientes supuestos:

- Incorrecta o inadecuada utilización de los equipos por parte del cliente o de las personas a su cargo.
- Incumplimiento grave por parte del cliente de las condiciones contractuales.
- Daños producidos en la red debido a la conexión por el cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- Resoluciones administrativas o judiciales.
- Supuestos de fuerza mayor y/o casos fortuitos, incluyendo condiciones atmosféricas u orográficas adversas, configuraciones incorrectas no realizadas por DARNA TELECOM u operaciones de mantenimiento programadas.
- En casos de fuerza mayor o casos fortuitos, únicamente procederá la devolución prorrateada de la cuota correspondiente al tiempo afectado, sin obligación de indemnización adicional, conforme a la normativa y condiciones contractuales aplicables.

2.7. DARNA TELECOM garantiza la calidad exigida en cada momento respecto a los servicios ofrecidos. El cliente podrá acudir a nuestro servicio de atención al cliente para comunicar cualquier avería o interrupción del servicio.

DARNA TELECOM se compromete a atender en un plazo máximo de 48 horas cualquier avería que suponga la interrupción de dicho servicio. En el caso de que se incumpla este compromiso, el cliente tendrá derecho a una indemnización igual a la parte proporcional al tiempo de interrupción en la cuota mensual vigente en el momento de la interrupción del servicio afectado, con el límite máximo por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes del importe de la cuota mensual del servicio afectado. En este caso, el cliente deberá presentar la reclamación oportuna. El descuento se incluirá, siempre que sea posible técnicamente, en la factura siguiente al mes en que se produzca la incidencia. No obstante, en el caso del servicio de telefonía, a este descuento será acumulable la indemnización prevista en el párrafo siguiente.

2.8. En cuanto al servicio DARNA TELECOM, garantiza los niveles de calidad establecidos en aplicación de la normativa vigente, y en el supuesto de que se superasen los índices de interrupción establecidos al efecto, el cliente tendrá derecho a una indemnización de las cantidades siguientes: el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos prorrateado por el tiempo que haya durado la misma.

2.9. El mantenimiento y conservación del número telefónico por parte del cliente se llevará a cabo con arreglo a lo dispuesto en la legislación vigente.

3. Instalaciones

3.1. DARNA TELECOM procederá a la instalación del servicio en el plazo máximo de 15 días desde la firma del contrato, salvo impedimentos de fuerza mayor o causas técnicas no imputables a DARNA TELECOM.

3.2. Equipos

3.2.1. Entregados por DARNA TELECOM:

3.2.1.1. DARNA TELECOM entregará al cliente, en perfectas condiciones de uso, los equipos necesarios para la prestación del servicio.

3.2.1.2. Cuando el cliente utilice equipamientos de su propiedad para la recepción de los diferentes servicios de DARNA TELECOM, estos deberán estar, en su caso, debidamente homologados, y serán compatibles con las instalaciones de DARNA TELECOM.

3.2.1.3. Los equipos instalados por DARNA TELECOM forman parte de la red y no podrán ser cedidos, subarrendados o entregados a terceros, debiendo el cliente mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado. El cliente es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuado o no autorizado de los equipos entregados, así como por el extravío, robo, hurto, destrucción o deterioro de los mismos, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse o reparación que tuviera que llevarse a efecto.

3.2.1.4. DARNA TELECOM velará por la continua actualización de los equipos o sistemas entregados y podrá sustituirlos por otros de superior tecnología y prestaciones más avanzadas, siendo de aplicación al nuevo equipo o sistema, desde que finalice su instalación, las tarifas vigentes en dicho momento, salvo que el cliente manifieste expresamente su deseo de mantener equipos anteriores y siempre que técnicamente sea posible.

3.2.2. Otros Equipos

3.2.2.1. En el servicio de telefonía, el cliente podrá conectar equipos que no sean propiedad de DARNA TELECOM, siempre que estos se encuentren homologados por el órgano competente.

3.2.2.2. El cliente será responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de DARNA TELECOM.

3.3. Instalación, Mantenimiento y Averías.

3.3.1. La instalación de los equipos se realizará en el domicilio indicado por el cliente y en el lugar o lugares acordados en el presente contrato.

3.3.2. Será por cuenta de DARNA TELECOM la instalación de los equipos hasta el Punto de Terminación de Red Óptica (PTRO). A estos efectos, se considera Punto de Terminación de Red Óptica (PTRO):

- La toma de cliente, en los supuestos en que la instalación se realice por fachada o patio. Dicha toma se localizará en el punto físico por el que accede a la vivienda el cable que transporta la señal suministrada.
- El punto de conexión de red privada de cliente, en los supuestos en que la instalación se realiza por derivación o por conductos interiores del edificio.

3.3.3. DARNA TELECOM realizará, sin coste para el cliente, el mantenimiento ordinario de los equipos entregados, durante toda la vigencia del presente contrato. No obstante, serán a cargo del cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de la instalación, materiales y/o equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por personal no autorizado por DARNA TELECOM, o usados para un fin distinto del contratado.

3.4. Acceso a la dirección de suministro del cliente.

Previa concertación de visita, el cliente facilitará el acceso a su dirección de suministro al personal autorizado por DARNA TELECOM, debidamente identificado, para efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, operaciones de mantenimiento, localización o reparación de averías y en cualquier caso que sea necesario para el cumplimiento del presente contrato.

3.5. Devolución de los equipos.

Una vez finalizado o resuelto el presente contrato, el cliente devolverá en el plazo máximo de 15 días desde la comunicación por parte de DARNA TELECOM la totalidad de los equipos que le hubieren sido entregados. La devolución debe realizarse en la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los equipos, en caso de no poderse completar la devolución del equipo de este modo, el cliente contactará con Darna Telecom, quién le informará de las alternativas disponibles para la devolución de los equipos. En el supuesto en que el cliente no facilitara la retirada de los equipos en un plazo máximo de treinta días naturales desde la resolución o finalización del contrato, se obliga a indemnizar a DARNA TELECOM por una cantidad igual al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales características que los equipos retenidos.

3.6. Cambio de dirección de suministro. El cliente no trasladará los equipos a una dirección distinta de la determinada en el presente contrato, salvo autorización escrita por parte de DARNA TELECOM.

4. Tarifas y garantías

4.1. DARNA TELECOM facturará al cliente la prestación de los servicios suministrados con arreglo a las tarifas vigentes en el momento de la contratación.

4.3. El cliente conoce y acepta las tarifas vigentes en la fecha de la firma del presente contrato.

4.4. El cliente tendrá derecho a conservar su número telefónico cuando cambie de operador de red telefónica pública fija siempre que no haya modificación de servicio.

5. Facturación y forma de pago

5.1. El servicio contratado es siempre en modalidad de previo pago (prepago recurrente). Para disponer de los servicios contratados, el cliente debe haber aceptado y autorizado previamente el cobro mediante la tokenización de su tarjeta de débito o crédito. La tokenización garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos bancarios del cliente, permitiendo la gestión de los pagos recurrentes de forma automatizada.

5.2. En el momento de la contratación del servicio, el cliente abonará el importe íntegro correspondiente a la cuota mensual de la tarifa seleccionada por adelantado para iniciar su periodo de servicio. Al contratar servicios de banda ancha (fibra óptica), se realizará una pre-autorización o reserva de fondos bancaria por importe de 250 € en la tarjeta facilitada por el cliente, que actuará como aval del cumplimiento del periodo de permanencia de 12 meses asociado a la instalación subvencionada. Este importe no constituye un cargo inmediato y será liberado automáticamente al transcurrir los 12 meses de permanencia, o ejecutado proporcionalmente en caso de baja voluntaria anterior a dicho periodo.

5.3. El ciclo de facturación mensual es personalizado y abarcará desde el día exacto del mes en que se active la línea hasta el mismo día del mes siguiente. El cobro de la tarifa se efectuará de forma automática el día exacto de vencimiento de cada ciclo mediante cargo recurrente en la tarjeta tokenizada proporcionada por el cliente. El cliente autoriza expresamente a DARNA TELECOM a realizar estos cargos de renovación periódicos sin requerir confirmación adicional en cada ciclo, salvo que comunique la cancelación o modificación de la relación contractual o del medio de pago.

5.4. DARNA TELECOM emitirá mensualmente la correspondiente factura a abonar por el cliente de conformidad con las tarifas vigentes, aplicando el IVA u otros

impuestos que resultaren aplicables. A estos efectos, las facturas puestas a disposición del cliente corresponden al periodo de cuota corriente devengado.

6. Vencimiento, suspensión del servicio y condiciones de baja

6.1. Si llegada la fecha de vencimiento de la tarifa no se hubiere completado el pago de la renovación, el servicio quedará suspendido temporalmente el mismo día de vencimiento. Durante la suspensión temporal por falta de pago, se restringirá la emisión de llamadas y el tráfico de datos móviles, si bien se mantendrá el servicio de recepción de llamadas entrantes y la emisión de llamadas salientes de urgencia durante un plazo de un mes. La suspensión del servicio no podrá efectuarse en día festivo.

6.2. DARNA TELECOM informará al cliente de la suspensión del servicio. Transcurridos quince (15) días naturales desde la fecha de vencimiento sin haberse completado la renovación, DARNA TELECOM notificará al cliente un aviso de cuenta atrás informando del riesgo de baja definitiva y pérdida de la numeración.

6.3. Transcurrido un mes completo (30 días naturales) desde la fecha de vencimiento sin que el cliente haya renovado su tarifa habitual ni contratado la "Tarifa Mini" de mantenimiento de numeración (2 €/mes), DARNA TELECOM procederá a la baja definitiva del servicio y a la cancelación irrecuperable del número de teléfono asociado.

6.4. Si el pago de las cantidades debidas o la activación de la Tarifa Mini se realiza durante el periodo de suspensión temporal, DARNA TELECOM restablecerá el servicio completo al cliente dentro de los dos días laborables siguientes a la constancia del pago efectivo para el acceso a Internet y en el día laborable siguiente para la telefonía.

6.5. En el supuesto de que el cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, DARNA TELECOM no interrumpirá ni suspenderá el servicio durante la substanciación del procedimiento, siempre que el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado y entregue el correspondiente resguardo a DARNA TELECOM.

7. Servicios de tarificación adicional y numeraciones especiales

7.1. Con el fin de garantizar la protección del cliente y evitar consumos no deseados o sobrecostes en la factura, DARNA TELECOM mantiene bloqueado por defecto el acceso a servicios de tarificación adicional (tales como las numeraciones con prefijo 80X, 905, 907 y servicios de voz o datos de tarificación especial).

7.2. Para proceder al desbloqueo y activación de llamadas a servicios de tarificación adicional, el cliente deberá solicitarlo expresamente a DARNA TELECOM y constituir un

depósito previo de saldo por importe de 3 €, 5 € o 10 €. Dicho importe permanecerá en la cuenta del cliente y solo se consumirá en caso de realizar llamadas a estas numeraciones especiales. Una vez consumido el depósito, el acceso a dichos servicios volverá a bloquearse automáticamente salvo recarga adicional.

7.3. Las llamadas dirigidas a numeraciones de tarifa compartida (tales como prefijos 902) no se encuentran incluidas en los bonos de minutos o tarifas de llamadas ilimitadas de DARNA TELECOM, tarificándose de forma independiente según las tarifas oficiales vigentes. Se informa al cliente de que los números gratuitos de atención (800 y 900) y las llamadas a numeraciones fijas geográficas equivalentes se prestarán con total normalidad y sin coste adicional conforme al plan contratado.

7.4. DARNA TELECOM garantiza asimismo la posibilidad de solicitar la desconexión o bloqueo de las llamadas internacionales a solicitud del cliente mediante comunicación por correo electrónico a info@darnatelecom.ma o a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

8. Servicio de Televisión (IPTV)

8.1. Se informa expresamente al cliente de que el servicio de Televisión por IPTV se encuentra **temporalmente inactivo y fuera de comercialización**. DARNA TELECOM no ofertará ni facturará este servicio hasta su posterior puesta en marcha oficial, la cual será comunicada oportunamente a través de los canales habituales.

8.2. En el momento en que el servicio sea comercializado, el orden y número de canales, así como la programación ofertada, podrán ser modificados total o parcialmente por DARNA TELECOM, informando previamente al cliente.

8.3. Será responsabilidad exclusiva del programador el respeto a las condiciones de emisión establecidas para la protección de la infancia y la juventud en la normativa vigente. Asimismo, DARNA TELECOM se reserva el derecho de suspender temporalmente el servicio cuando sea necesario para efectuar reajustes técnicos en la red o en los canales.

9. Comunicaciones entre el Cliente y DARNA TELECOM.

9.1 Cualquier notificación entre las Partes implicadas en el presente Contrato deberá realizarse por correo electrónico.

- A DARNA TELECOM mediante correo electrónico a la siguiente dirección: info@darnatelecom.ma
- Al cliente: al correo electrónico especificado en la contratación.

9.2 Las Partes quedan obligadas a notificarse recíprocamente cualquier cambio en sus datos particulares.

10. Servicio de Atención al Cliente.

10.1 DARNA TELECOM dispone de un servicio especializado de atención al cliente que tiene por objeto atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual que pueda plantear el Cliente.

10.2 DARNA TELECOM dispone de un número de teléfono de atención al cliente que se encuentra publicado en su página web, así como de un correo electrónico específico para atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier otra incidencia contractual. Teléfono +34 621 660 600, correo electrónico info@darnatelecom.ma.

11. Duración del contrato.

11.1 El contrato entra en vigor a partir del alta de los servicios contratados, desde el momento en el que el sistema este definitivamente instalado y puesto en servicio.

11.2 Este contrato estará vigente, salvo que alguna de las partes indique lo contrario mediante los sistemas de comunicación establecidos en el presente contrato.

12 - Extinción del Contrato y resolución anticipada del mismo.

12.1. El presente Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y por el incumplimiento grave de las obligaciones contractuales.

12.2. Se reconoce al Cliente que ostente la condición de consumidor o usuario el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración o desde la puesta en marcha del servicio, sin necesidad de justificación ni penalización alguna.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente deberá notificar su decisión inequívoca a través de correo electrónico dirigido a info@darnatelecom.ma o mediante el formulario oficial puesto a su disposición. El ejercicio del derecho de desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos entregados por DARNA TELECOM en perfecto estado de conservación dentro de los 14 días siguientes a la notificación. En caso de que el cliente haya solicitado expresamente el inicio de la prestación del servicio durante el periodo de desistimiento, vendrá obligado a abonar el importe proporcional a la parte del servicio prestada hasta el momento de la comunicación del desistimiento.

12.3. En caso de alta con portabilidad desde otro operador, el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador de origen,

siendo responsabilidad del cliente gestionar una nueva portabilidad con la compañía que desee.

13. - Legislación aplicable y jurisdicción.

13.1 El presente Contrato y sus CGC se regirán por la legislación española.

13.2. En caso de conflicto entre las partes o en la aplicación e interpretación del contrato y sus CGC, las partes se someterán a los Juzgados y Tribunales que resulten legalmente competentes. Cuando el cliente ostente la condición de consumidor o usuario, la competencia territorial corresponderá imperativamente al Juzgado o Tribunal de su domicilio.

13.3 Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá acudir al organismo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta derechos del usuario de los servicios de comunicaciones.

14. Protección de datos de carácter personal

La prestación de los Servicios de DARNA TELECOM, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

14.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad DARNA TELECOM N.I.F. B51041721, domicilio en Calle Moncayo 2 Nave 7 Bis, 28810 Villalbilla (Madrid - España). Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a info@darnatelecom.ma.

14.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

14.2.1 Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades:

a) Gestión de la relación contractual. Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con la relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones.

b) Prestación de servicios de telecomunicaciones. Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones. Los datos personales podrán ser cedidos a otras empresas del grupo para la realización del servicio contratado.

Estas empresas son: PROCONO SA A14049506 - AKRA LEUKA CONSULTING B54498688 - MEDIAPOST SPAIN SLU B85543304 - EZ TELECOM EASY TELECOM S.L. B09883612 - MEDIOS AUDIOVISUALES MAS MEDIA SL B88644828. También podrán cederse, en el caso de existir una obligación legal. La cesión de sus datos personales se realizará exclusivamente con la finalidad de cumplir con el servicio solicitado y garantizar la calidad del mismo.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

c) Verificación de información. DARNA TELECOM podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta, por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

d) Comunicaciones comerciales propias. DARNA TELECOM puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

e) Información sobre mejores tarifas. Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos. Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de DARNA TELECOM.

f) Cooperación con los agentes facultados. Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el

marco de su relación contractual con DARNA TELECOM o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

g) Sistema de gestión de abonado. En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia. A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

14.3 ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento. Puede ejercitar estos derechos mediante correo electrónico a la dirección info@darnatelecom.ma indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en www.aepd.es.