

## 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 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, IPTV 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 y acceso a Internet; MEDIOS AUDIOVISUALES MAS MEDIA SL como proveedor de servicios de televisión IPTV. 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.

### 2. Descripción de los servicios:

**2.1. Servicio Telefónico Móvil.** Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde terminales móviles y los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) bajo la infraestructura de red de **PROCONO S.A.U. (en adelante, PTV Telecom)**.

- **Soporte Técnico:** Para la prestación de este servicio, **DARNA TELECOM** entregará al Cliente una tarjeta SIM vinculada a la red de PTV Telecom, compatible con cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional.
- **Roaming:** Fuera del territorio nacional, el Cliente podrá utilizar el "Servicio Roaming" o "Servicio en Itinerancia". Conforme a la normativa vigente de la Unión Europea (Zona 1), el consumo se descontará del bono nacional sujeto a políticas de uso razonable. Para países fuera de la Zona 1, se aplicarán tarifas especiales vigentes en el momento de la comunicación.
- **Numeración y Portabilidad:** DARNA TELECOM asignará una numeración nueva o gestionará la portabilidad del número existente. La portabilidad se tramitará según

los procesos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). El Cliente autoriza a DARNA TELECOM y a PTV Telecom a realizar los trámites administrativos necesarios ante el anterior operador.

**Uso Responsable y de Buena Fe:** Los Servicios se ofrecen exclusivamente para un uso personal, doméstico y como cliente final. Se prohíbe expresamente:

- **a) Uso Ilícito:** Cualquier utilización contraria a las leyes españolas o que infrinja derechos de terceros.
- **b) Contenidos Prohibidos:** La transmisión de contenidos violentos, obscenos, abusivos, ilegales, racistas, xenófobos o difamatorios.
- **c) Protección de Datos:** La recogida de datos de terceros contraviniendo el RGPD (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD).
- **d) Reventa y Fraude:** La reventa de tráfico, la explotación económica del servicio o el uso en sistemas de encaminamiento de llamadas (gateways) o centralitas.
- **e) Uso Irregular:** El uso del servicio para fines distintos a la comunicación personal, tales como "vigilabebés", "walkie-talkie", envío masivo de comunicaciones comerciales (Spam), o conexiones permanentes de datos que degraden la calidad de red de PTV Telecom.

En caso de detectarse un uso objetivamente irregular o fraudulento, **DARNA TELECOM**, en coordinación con el operador de red PTV Telecom, podrá suspender temporalmente el servicio, bloquear las llamadas a destinos específicos o resolver el contrato de forma inmediata para proteger la integridad de la red.

## 2.2. Internet de Banda Ancha (Fibra Óptica)

Este servicio comprende la prestación de servicios de acceso a Internet de Banda Ancha mediante tecnología de fibra óptica, bajo la infraestructura técnica de **EZ EASY TELECOM S.L.U. (en adelante, LIKES TELECOM)**. El servicio permite un horario de navegación de 24 horas a la velocidad de acceso simétrica o asimétrica que el Cliente haya seleccionado de entre las tarifas comercializadas por DARNA TELECOM.

- **Velocidad y Red:** El Cliente reconoce que las velocidades contratadas son velocidades máximas de acceso a la red de LIKES TELECOM. Debido a la naturaleza compartida de las redes de banda ancha y a factores externos ajenos al operador (tales como la configuración del dispositivo del Cliente, el uso de redes Wi-Fi o la congestión de servidores de terceros), la velocidad real de transferencia de datos puede variar respecto a la máxima contratada.
- **Identificación Técnica:** DARNA TELECOM, a través de la infraestructura de LIKES TELECOM, proporcionará al Cliente un identificador de acceso (Dirección IP de Internet) para habilitar el servicio. Dicha dirección IP será, por defecto, de carácter dinámico, salvo que se contrate expresamente un servicio de IP fija sujeto a disponibilidad técnica y tarificación adicional.

## 2.3. Condiciones Generales de Contratación de Darna TV | +MEDIA TV

### 2.3.1. Naturaleza y Acceso

Darna Telecom facilita el acceso a la plataforma de **MASMEDIA TV**. El servicio es de ámbito nacional y requiere el uso de credenciales personales (usuario/contraseña) cuya confidencialidad es responsabilidad del Cliente. El acceso está sujeto a la aceptación de los Términos de Uso de la plataforma y es compatible con los dispositivos oficiales indicados en la web.

### 2.3.2. Responsabilidad y Contenidos

- **Control:** Darna Telecom solo gestiona el contenido del **Canal Darna TV**. En el resto de canales actúa como intermediario técnico, sin control sobre la exactitud o calidad de los contenidos de terceros.
- **Exclusiones:** Darna no se responsabiliza de fallos técnicos ajenos (internet del cliente, dispositivos propios) ni de la publicidad emitida por los anunciantes.

### 2.3.3. Uso Obligatorio y Prohibiciones

El servicio es exclusivamente **personal y doméstico**. Se prohíbe terminantemente:

1. Su exhibición pública o uso comercial (bares, locutorios, etc.).
2. La copia, distribución o alteración de contenidos y sistemas de protección. *El incumplimiento facultará a Darna para la cancelación inmediata del servicio y el inicio de acciones legales.*

### 2.3.4. Promoción, Duración y Baja

- **Promoción:** El servicio es **gratuito durante 12 meses** al activar cualquier tarifa móvil. Esta gratuidad está vinculada a mantener la línea móvil activa; la baja del móvil supone la baja automática de la TV.
- **Finalización:** Tras los 12 meses, Darna podrá prorrogar la gratuidad o establecer un precio, notificando cualquier cambio con **30 días de antelación**.
- **Baja voluntaria:** El cliente puede solicitarla en cualquier momento sin penalización vía email (info@darnatelecom.ma) o WhatsApp, siendo efectiva al cierre del ciclo de facturación.

### 2.3.5. Dispositivos compatibles

Android TV: Cualquier versión y dispositivo certificado (Smart TV o decodificador)

Google TV: Cualquier versión y modelo

Android móvil: Versión AOS 4.4 y versiones posteriores

iPhone y iPad: iOS 13.0 o posterior

Fire TV Stick: Todos los modelos

Navegadores Web en PC: Chrome, Firefox y MS Edge

Navegadores Web en MacOS: Safari, Firefox y Chrome

Smart TV LG: Cualquier modelo fabricado desde el año 2016 en adelante.

Smart TV Samsung: Cualquier modelo fabricado desde el año 2019 en adelante

### 3. Abono al servicio

**3.1.** 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.

**3.2.** 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.

**3.3.** 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

**3.4.** 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.

**3.5.** 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.

**3.6.** 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.

**3.7.** 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.

**3.8.** 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.

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

## 4. Instalaciones

**4.1.** 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.

### 4.2. Equipos

#### 4.2.1. Entregados por DARNA TELECOM:

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

**4.2.1.2.** 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.

**4.2.1.3.** 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.

**4.2.1.4.** 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.

### **4.2.2. Otros Equipos**

**4.2.2.1.** 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.

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

## **4.3. Instalación, Mantenimiento y Averías.**

### **4.3. Instalación, Mantenimiento y Averías.**

**4.3.1. Ubicación de la Instalación:** La instalación de los equipos y el despliegue de la red se llevará a cabo exclusivamente en el domicilio de suministro indicado por el Cliente. Los elementos técnicos se ubicarán en los puntos físicos acordados en el momento de la visita técnica, garantizando la viabilidad de la señal.

**4.3.2. Punto de Terminación de Red Óptica (PTRO):** DARNA TELECOM, a través de la infraestructura de **LIKES TELECOM**, asume la instalación hasta el Punto de Terminación de Red Óptica (PTRO), que marca el límite entre la red del operador y la red privada del Cliente. Se define como PTRO:

- **En instalaciones por fachada o patio:** La roseta o toma de cliente situada en el punto de entrada del cable de fibra al interior de la vivienda.
- **En instalaciones por conductos interiores (ICT):** El punto de conexión dentro del Registro de Terminación de Red (RTR) del edificio o vivienda.
- Cualquier infraestructura instalada más allá de estos puntos se considerará red privada del Cliente.

#### 4.3.3. Mantenimiento y Responsabilidades:

- **Mantenimiento Ordinario:** DARNA TELECOM garantiza, a través del servicio técnico de **LIKES TELECOM**, el mantenimiento gratuito de los equipos entregados (ONT/Router) y de la línea hasta el PTRO durante toda la vigencia del contrato, siempre que el fallo sea derivado del uso normal o defectos de fabricación.
- **Exclusiones y Cargos al Cliente:** Serán por cuenta exclusiva del Cliente todos los costes de desplazamiento, mano de obra y materiales en los siguientes casos:
  1. Averías provocadas por el uso indebido, negligente o accidental de los equipos.
  2. Instalaciones o equipos que hayan sido **intervenidos, manipulados, abiertos o modificados** por el Cliente o por personal no autorizado expresamente por DARNA TELECOM o LIKES TELECOM.
  3. Problemas técnicos derivados de la red interna del Cliente o dispositivos ajenos al equipamiento suministrado.
  4. Configuraciones de software o hardware del Cliente que impidan el correcto funcionamiento del servicio contratado.

#### 4.4. Acceso a la dirección de suministro del cliente.

El Cliente, en su condición de receptor del servicio, se obliga a facilitar el acceso a la dirección de suministro al personal técnico autorizado, ya sea de DARNA TELECOM o de su proveedor de infraestructura LIKES TELECOM (EZ Easy Telecom S.L.U.). Dicho acceso, previa concertación de visita y mediante la debida identificación del personal, será obligatorio para efectuar las operaciones de alta (instalación), bajas, modificaciones técnicas, inspecciones de red, operaciones de mantenimiento preventivo y reparación de averías. La negativa injustificada a permitir el acceso técnico facultará a DARNA TELECOM a la suspensión del servicio por imposibilidad operativa.

#### 4.5. Devolución de los equipos.

El equipamiento entregado (ONT y Router) se cede en régimen de depósito y es propiedad de LIKES TELECOM. Una vez finalizado o resuelto el contrato por cualquier causa, el Cliente dispone de un plazo máximo de 15 días naturales para proceder a la devolución de la totalidad de los equipos.

**Procedimiento:** El Cliente deberá contactar con DARNA TELECOM, quien coordinará con LIKES TELECOM las alternativas de devolución disponibles (recogida domiciliaria o entrega en puntos autorizados).

**Penalización por no devolución:** En caso de que el Cliente no facilite la devolución o entrega de los equipos en un plazo de 30 días naturales desde la baja, o si estos presentan daños por uso negligente, el Cliente se obliga a indemnizar a DARNA TELECOM con un pago único de 150,00€ (más IVA) por equipo no recuperado, en concepto de valor de reposición del equipamiento de red de LIKES TELECOM.

#### 4.6. Cambio de dirección de suministro.

El equipamiento está vinculado técnicamente al punto de terminación de red (PTR) de la dirección de suministro establecida en este contrato. El Cliente tiene estrictamente prohibido trasladar, manipular o reconectar los equipos en una dirección distinta a la autorizada. Cualquier solicitud de traslado de domicilio será tratada técnicamente como una baja en la ubicación actual (con la consiguiente obligación de devolución de equipos) y una nueva alta en la ubicación de destino, sujeta a la disponibilidad de cobertura de LIKES TELECOM y a los costes de instalación vigentes.

### 5. Tarifas y garantías

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

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

**5.4.** 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.

### 6. Facturación y forma de pago

**6.1.** El servicio contratado es siempre previo pago, por lo que el cliente debe haber aceptado y autorizado el cobro mediante tokenización de tarjeta de débito o crédito antes de poder disfrutar del mismo. La tokenización garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos bancarios del cliente, permitiendo pagos recurrentes de forma automatizada.

**6.2.** En el momento de la contratación del servicio, el cliente abonará la parte proporcional correspondiente al periodo restante del mes en curso. Esto significa que el importe facturado corresponderá sólo a los días de servicio desde la fecha de activación hasta el último día del mes. Cuando el cliente contrate servicios de banda ancha, se realizará una retención temporal de 250€ en la tarjeta facilitada por el cliente, como garantía del coste asociado a la instalación técnica realizada por nuestros profesionales.

Este importe no supone un cargo inmediato, sino una retención que podrá aplicarse definitivamente en caso de que el cliente decida cancelar el contrato durante los 12 meses siguientes a la instalación. De no producirse dicha cancelación, la retención será liberada automáticamente.

**6.3.** El ciclo de facturación mensual abarcará desde el día 1 de cada mes hasta el día 1 del mes siguiente (ambos inclusive), generándose una factura mensual correspondiente a dicho periodo. El pago del servicio se efectuará el día 10 de cada mes mediante cargo automático y recurrente en la tarjeta tokenizada proporcionada por el cliente en el momento de la contratación. El cliente autoriza expresamente a la empresa para realizar estos cargos sin requerir confirmación adicional cada mes, salvo que el cliente comunique la cancelación o modificación del medio de pago con la antelación establecida.

**6.4.** DARNA TELECOM emitirá mensualmente la factura a abonar por el cliente de conformidad con las tarifas vigentes y aplicando el IVA y los que resultaren aplicables. A estos efectos, las facturas emitidas por DARNA TELECOM contienen el concepto por cuotas del mes corriente de su emisión y el concepto de los servicios devengados durante el periodo de consumo anterior que, con carácter general y salvo acuerdo en contrario, no será inferior a un mes.

## 7. Suspensión del servicio por falta de pago y suspensión temporal del servicio a solicitud del cliente

**7.1.** DARNA TELECOM podrá suspender el servicio al cliente, en caso de falta de pago, en un plazo superior a 20 días desde la fecha de presentación o puesta al cobro de la factura impagada, no obstante, se mantendrá el servicio de llamadas entrantes y salientes de urgencia. La suspensión del servicio no podrá efectuarse en día festivo. Cuando el retraso en el pago del servicio telefónico sea superior a tres meses, o se haya incurrido en suspensión temporal del mismo por mora, en dos ocasiones, DARNA TELECOM tendrá derecho a la suspensión definitiva del servicio y a la resolución del contrato.

**6.2.** DARNA TELECOM informará al cliente de la suspensión del servicio de telefonía.

**7.3.** Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizará con posterioridad a la suspensión de los servicios de acceso a Internet, DARNA TELECOM restablecerá el servicio al cliente dentro de los dos días laborables siguientes a la fecha en que tenga

constancia del pago efectivo y en el día laborable siguiente para el servicio de telefonía. A tal efecto, el cliente deberá de satisfacer la cuota de reconexión aplicable, de acuerdo con las tarifas vigentes.

**7.4.** En el supuesto de que el cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, DARNA TELECOM no interrumpirá ni suspenderá en servicio,

mientras el procedimiento se está substanciado, siempre que el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a DARNA TELECOM.

## 8. Servicios de tarificación adicional

**8.1.** DARNA TELECOM garantiza al cliente la desconexión de los servicios de tarificación adicional y de llamadas internacionales, previa solicitud expresa, que se formalizará por escrito, con indicación de fecha y firmada por el cliente, su apoderado o representante. Esta se ejecutará en el plazo máximo de diez días desde la recepción de la petición y será gratuita siempre que la ejerza por un máximo de tres veces al año. Las restantes serán retribuidas en función de los costes inducidos. Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior, no serán de libre acceso los servicios de tarificación adicional que se presten a través del código 907 y de los códigos 803, 806, y 807, seguidos por las cifras 6, 7, 8 o 9. En estos supuestos, el cliente, su representante o apoderado, deberá solicitar expresamente a DARNA TELECOM el acceso a estos servicios mediante solicitud escrita, con indicación de la fecha y firma del mismo. Las mencionadas solicitudes deben dirigirse a DARNA TELECOM por vía telefónica (Centro de Atención al Cliente), a cualquiera de nuestras oficinas comerciales, o bien al correo electrónico [info@darnatelecom.ma](mailto:info@darnatelecom.ma).

## 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](mailto: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.

**12.3** Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en DARNA TELECOM con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo electrónico. El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos entregados por DARNA TELECOM en la dirección que se le facilitará al cliente a través de Atención al cliente. Dichos equipos deben estar en su embalaje original,

en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. En caso de haberse producido la instalación del servicio, DARNA TELECOM se reserva el derecho de cobrar el importe de dicha instalación.

**12.3.** Excepciones al derecho de desistimiento: Se aplica lo estipulado en el Art.103.a del RDL 1/2007 del 16 de noviembre Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios: El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.

**12.4** DARNA TELECOM podrá resolver el Contrato cuando el Cliente incumpla las obligaciones establecidas en el presente Contrato y/o realice un uso no conforme al mismo.

## 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 competentes en cada momento.

**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 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](mailto: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](mailto: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](http://www.aepd.es).