

## **Condiciones Generales y Particulares de Contratación móvil, fija y banda ancha**

### **Condiciones Particulares de Contratación**

Las presentes Condiciones Particulares forman parte integrante e imprescindible del contrato de prestación de servicios KUOOS bajo las marcas autorizadas por ésta.

- k En caso de discrepancia entre estas Condiciones Particulares y las Generales, el orden de prevalencia es el siguiente:
- k El Formulario de Contratación.
- k Las Condiciones Particulares.
- k Las CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA Y LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- k Las Condiciones Generales.

### **1. Servicio**

El "Servicio" o los "Servicios" (que son el servicio telefónico móvil disponible al público, servicio de telefonía fija disponible al público y servicio de acceso a Internet de banda ancha fija), son comercializados por Aress Desarrollo Estratégico de Transformación Digital S Coop V (en adelante, "Kuoos", pudiendo actuar ésta directamente o a través de alguno de sus distribuidores con diferentes marcas autorizadas por Kuoos, de conformidad con lo dispuesto en el formulario de contratación del presente contrato), con domicilio en Miguel Chirivella Lucas 14, Catarroja, 46470 Valencia, con CIF nº F-40655185, según se describen en la cláusula siguiente. Los Servicios de comunicaciones electrónicas serán prestados por el Operador de telecomunicaciones XFERA MÓVILES, S.A.U. (en adelante XFERA o el OPERADOR), con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A82528548. Los Servicios contienen prestaciones y aspectos accesorios al servicio telefónico móvil disponible al público, servicio telefónico fijo disponible al público y servicio de acceso a internet de banda ancha fija que podrán ser prestados a través de Kuoos. En este sentido Kuoos, a través de su distribuidor asumirá las funciones de facturación y cobro al Cliente, Servicio de Atención al Cliente y otras descritas en el Contrato, según se define en el siguiente párrafo. Adicionalmente a los Servicios citados anteriormente, Kuoos podrá prestar otro tipo de servicios complementarios, en los que no interviene XFERA, y que serán regulados en su caso por sus condiciones legales específicas. A los servicios prestados en su conjunto se les denomina como "el Servicio de Kuoos" o los "Servicios de Kuoos".

## **2. Protección de datos**

Kuoos tratará los datos del Cliente en todo momento de forma absolutamente confidencial y guardando el preceptivo deber de secreto respecto de los mismos, de conformidad con lo previsto en la normativa de aplicación, adoptando al efecto las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

Mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, el Cliente queda informado y presta su consentimiento libre, informado, específico e inequívoco para que los datos personales que facilite a través de los canales de venta habilitados al efecto y relacionados con el servicio contratado, sean tratados por Kuoos en los términos indicados en la presente cláusula.

Los datos solicitados durante el proceso de contratación son con carácter general obligatorios para cumplir con las finalidades establecidas (salvo que en el campo requerido se especifique lo contrario). Por lo tanto, si no se facilitan los mismos o no se facilitan correctamente no podrán atenderse las mismas.

### **2.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?**

Habida cuenta de que el servicio de telecomunicaciones prestado por el OPERADOR es comercializado por Kuoos, directamente o a través de cualquiera de sus distribuidores, y en la medida en que existen determinados servicios accesorios que pueden ser contratados directamente con Kuoos, el responsable del tratamiento es Aress Desarrollo Estratégico de Transformación Digital S Coop V respecto de las finalidades del tratamiento indicadas en la presente cláusula y ello, con independencia de que existan una serie de cesiones necesarias a XFERA MÓVILES, S.A.U., como prestador de los servicios de telecomunicaciones, así como a los distribuidores autorizados por Kuoos, en la medida en que prestan determinados servicios que se indicarán a continuación.

Podrá contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (en adelante, "DPO"), a través del correo [ldpo@kuoos.es](mailto:ldpo@kuoos.es)

### **2.2 ¿Cuál es el origen de los datos personales tratados por Kuoos?**

Kuoos tratarán los datos personales del Cliente, que es quien se los ha facilitado a Kuoos, para las finalidades que a continuación se expondrán.

Hay datos del Cliente que se obtendrán directamente, a través de:

Los formularios que el Cliente cumplimente durante el proceso de Contratación, que podrá hacerse en la Plataforma o vía cualquier otro canal habilitado al efecto.

Los documentos que el Cliente envía y/o cumplimenta al realizar la solicitud de Contratación.

Los diversos canales de comunicación habilitados por Kuoos (véase, a través del correo electrónico, SMS, teléfono, chat, o cualquier otro canal que en el futuro se pudiera habilitar).

### **2.3 ¿Con qué finalidad trata sus datos Kuoos y bajo qué legitimación?**

Los datos personales facilitados u obtenidos por Kuoos, serán tratados conforme a las siguientes finalidades y atendiendo a las bases legítimas indicadas:

- k Gestionar y dar trámite a la solicitud de contratación de los Servicios de telecomunicaciones (en su caso, servicio telefónico móvil disponible al público, servicio de telefonía fija disponible al público y servicio de acceso a Internet de banda ancha fija) comercializados por Kuoos, directamente o a través de alguno de sus distribuidores autorizados, y prestados por el OPERADOR.
- k El tratamiento de los datos del Cliente para gestionar, tramitar y dar seguimiento a la contratación realizada por el Cliente es la ejecución del contrato con la comercializadora Kuoos, directamente o a través de alguno de sus distribuidores autorizados. El suministro de los datos con este fin es obligado e impediría su cumplimiento en caso contrario.
- k Gestionar y tramitar la solicitud de servicios accesorios contratados directamente con Kuoos, así como gestionar la facturación y el cobro de dichos servicios accesorios.
- k El tratamiento de los datos del Cliente para gestionar, tramitar y dar seguimiento a la contratación realizada por el Cliente es la ejecución de los servicios accesorios contratados directamente con Kuoos. El suministro de los datos con este fin es obligado e impediría su cumplimiento en caso contrario.
- k Gestionar, tramitar y dar respuesta a peticiones, solicitudes de información, incidencias, quejas, reclamaciones o consultas relacionada con la prestación de cualquier de los Servicios contratados por el Cliente.
- k La base legítima es el consentimiento que el Usuario podrá retirar en cualquier momento. En caso de que el Usuario retire el consentimiento no podrá darse trámite a las peticiones, solicitudes de información, incidencias, quejas, reclamaciones o consultas realizadas por el Cliente.
- k Gestionar el envío de comunicaciones comerciales personalizadas sobre productos y/o servicios comercializado por Kuoos por medios electrónicos y/o convencionales, relacionados con los productos y/o servicios objeto de contratación por el Cliente, salvo que el Cliente indique lo contrario marcando la casilla correspondiente.
- k El envío de comunicaciones comerciales personalizadas a Clientes por parte de Kuoos, sobre productos y/o servicios similares a los que fueron objeto de la contratación está basado en el interés legítimo de la compañía, en virtud de las disposiciones del RGPD y de la LSSI.

- k Gestionar el envío de comunicaciones comerciales personalizadas sobre productos y/o servicios de Kuoos por medios electrónicos y/o convencionales, relacionados con los productos y/o servicios objeto de contratación por el Cliente, salvo que el Cliente indique lo contrario marcando la casilla correspondiente.
- k El envío de comunicaciones comerciales personalizadas a Clientes por parte de Kuoos, sobre productos y/o servicios similares a los que fueron objeto de la contratación está basado en el interés legítimo de la compañía, en virtud de las disposiciones del RGPD y de la LSSI.
- k Gestionar el envío de comunicaciones comerciales de terceras entidades, entre ellas, entidades del Grupo al que pertenece Kuoos (puede consultar cuáles son las entidades del Grupo en la URL [www.kuoos.es](http://www.kuoos.es)), si el Cliente lo autoriza marcando la casilla establecida al efecto.
- k La base legítima será el consentimiento otorgado por el Usuario. Dicho consentimiento podrá ser retirado en cualquier momento, no afectando la licitud del tratamiento anterior.
- k Elaborar un perfil comercial, recurriendo a fuentes propias y de terceros para ofrecer al Cliente productos y/o servicios de acuerdo con los intereses del Cliente, si el Cliente da su consentimiento mediante la marcación de la casilla correspondiente.
- k La base legítima será el consentimiento otorgado por el Usuario. Dicho consentimiento podrá ser retirado en cualquier momento, no afectando la licitud del tratamiento anterior.

Los consentimientos obtenidos para las finalidades mencionadas son independientes por lo que el Cliente podrá revocar uno o varios de ellos no afectando a los demás.

## 2.4 ¿Qué tipos de datos trata Kuoos?

Para las finalidades expuestas en el apartado anterior se trata el conjunto de datos del Cliente que podemos dividir en las siguientes fuentes y categorías:

- k Datos identificativos: nombre, apellidos y DNI o documento equivalente.
- k Datos de contacto: dirección postal, dirección de correo electrónico y teléfono.
- k Datos de características personales: fecha de nacimiento y nacionalidad.
- k Detalles de empleo: lugar de trabajo.
- k Datos económicos y financieros: datos bancarios para realizar el adeudo en la cuenta bancaria indicada.
- k Datos sobre los productos y/o servicios contratados: productos y/o servicios solicitados por el Cliente con anterioridad.
- k Datos de navegación: IP, y datos del dispositivo del Cliente (como, por ejemplo, tipo de dispositivo, tipo de navegador).
- k Firma.

Cualesquiera otros que sean comunicados y/o facilitados por el Cliente, por cualquiera de los canales habilitados al efecto.

Por su parte, los siguientes datos serán recabados en nombre de XFERA, como prestadora de los Servicios comercializados por Kuoos. Si en un futuro, la prestación de Servicios fuese prestada directamente por Kuoos, la misma tratará los datos en su propio nombre.

Datos identificativos: nombre, apellidos y DNI o documento equivalente.

- k Datos de contacto.
- k Datos de tráfico.
- k Datos de localización.
- k Datos detallados en el art. 3 de la Ley 25/2007 de conservación de datos, o cualquier otra que en un futura la sustituya.

En caso de que el Cliente facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en la presente cláusula, eximiendo a Kuoos de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, Kuoos podrá llevar a cabo las verificaciones periódicas para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

## 2.5 ¿A quién comunicamos sus datos?

Hay determinados datos facilitados a Kuoos como comercializadora que serán tratados por el distribuidor autorizado de Kuoos y por XFERA, como prestadora de los Servicios. En virtud de lo anterior, en el siguiente cuadro se detallan dichas comunicaciones, así como las demás comunicaciones previstas, datos comunicados y la base legitimadora que las ampara:

Destinatario	Tipo de datos comunicados	Finalidad y base legítima
Distribuidores autorizados por Kuoos, con quienes se gestione la contratación de los Servicios.	Datos de carácter identificativo; Datos de contacto; Datos económicos y financieros, en particular, datos bancarios.	La emisión de la factura por los Servicios contratados. Cesión necesaria para la ejecución de los Servicios contratados por el Cliente.
XFERA MÓVILES, S.A.U. domicilio social en Avenida de Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y NIF A82528548	Datos de carácter identificativo; Datos de circunstancias personales, en particular, fecha de nacimiento y nacionalidad; Datos de tráfico; Datos económicos y financieros, en particular, datos bancarios.	Prestación del Servicio por parte del OPERADOR (enrutamiento de llamadas, gestión de los procesos de portabilidad, llevanza de un libro-registro con la identidad de los clientes que adquieran una tarjeta de prepago...).
XFERA MÓVILES, S.A.U. domicilio social en Avenida de Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y NIF A82528548	Datos de carácter identificativo y de localización.	Prestación de los Servicios de emergencia 112. Cesión necesaria para la ejecución de los Servicios comercializados por Kuoos, y prestados por el OPERADOR.
XFERA MÓVILES, S.A.U. domicilio social en Avenida de Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y NIF A82528548	Datos detallados en el art. 3 de la referida normativa o aquella otra que viniera a sustituirla.	Cumplimiento de la Ley 25/2007 de conservación de datos. Cesión necesaria para la ejecución de los Servicios comercializados

		por Kuoos, y prestados por el OPERADOR.
XFERA MÓVILES, S.A.U. con Datos de carácter identificativo domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y NIF A82528548		Incorporación a la guía de abonado. Consentimiento.
Administraciones Públicas, Juzgados y Tribunales	Cualquier dato que pueda ser solicitado por la Autoridad o por los Juzgados y Tribunales	Comunicación de cualquier dato solicitado o que deba ser entregado a la Autoridad Pública y/o a los Juzgados y Tribunales. Cesión amparada en el cumplimiento de una obligación legal.
Otras Entidades del Grupo al que pertenece Kuoos como comercializadora de los Servicios (ver www.kuoos.es)	Datos identificativos y de contacto	Envío de comunicaciones comerciales de productos y/o servicios de las entidades del Grupo de Kuoos como comercializadora, a los efectos de ampliar la oferta de Servicios.  Cesión amparada en el consentimiento otorgado si se marca la casilla habilitada al efecto.

## 2.6 ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos del Cliente relacionados con el cumplimiento de la relación contractual serán conservados con ese fin durante todo el tiempo en que el contrato esté vigente y, aún después, durante todo el tiempo exigido por la legislación aplicable y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas del contrato.

Por su parte, los datos facilitados con ocasión de cualquier petición, solicitud de información, incidencia, quejas, reclamación o consultas será conservada hasta que el Usuario revoque su consentimiento, y en todo caso tras la atención de la solicitud, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de la misma.

En lo relativo al envío de comunicaciones comerciales de productos y/o servicios similares a los previamente contratados directamente con Kuoos, o en relación a los comercializados por Kuoos, los datos del Cliente serán tratados hasta que éste se oponga al tratamiento. En este sentido, la elaboración del perfilado en ningún caso se referirá a un período superior a 1 año.

Por su parte, el envío de comunicaciones comerciales de productos y/o servicios de terceras entidades, incluidas las relativas a entidades del Grupo, serán tratados hasta que revoque su consentimiento.

Por su parte, los datos facilitados a los efectos de poder realizarle un perfil comercial serán tratados hasta que revoque el consentimiento.

## 2.7 Responsabilidad del Cliente

Al contratar los Servicios, el Cliente:

- k Garantiza que es mayor de 18 años y que los datos que facilita a Kuoos son verdaderos, exactos, completos y actualizados. A estos efectos, el Cliente responde de la veracidad de todos los datos que comunique y mantendrá convenientemente actualizada la información facilitada, de tal forma que responda a su situación real.
- k Garantiza que ha informado a los terceros de los que facilite sus datos, en caso de hacerlo, de los aspectos contenidos en este documento. Asimismo, garantiza que ha obtenido su autorización para facilitar sus datos a Kuoos para los fines señalados.
- k Será responsable de las informaciones falsas o inexactas que proporcione a Kuoos y de los daños y perjuicios, directos o indirectos, que ello cause a Kuoos o a terceros.

## 2.8 ¿Hay transferencias internacionales con sus datos?

El Cliente queda informado de que la prestación de servicios por parte de Kuoos no lleva asociada transferencias internacionales de datos.

## 2.9 Comunicaciones comerciales y promocionales

Una de las finalidades para las que Kuoos trata los datos personales proporcionados por parte de los Clientes es para remitirles comunicaciones electrónicas con información relativa a productos, servicios, promociones, ofertas, eventos o noticias relevantes para los Clientes. Siempre que se realice alguna comunicación de este tipo, ésta será dirigida única y exclusivamente a aquellos Clientes que no hubieran manifestado previamente su negativa a la recepción de las mismas o que no hubiesen revocado el consentimiento, según el caso.

En caso de que el Cliente desee dejar de recibir comunicaciones comerciales o promocionales por parte de Kuoos puede solicitar la baja del servicio enviando un email a la siguiente dirección de correo electrónico: [lopd@kuoos.es](mailto:lopd@kuoos.es)

## 2.10 ¿Cuáles son sus derechos?

El Cliente puede enviar un escrito a [lopd@kuoos.es](mailto:lopd@kuoos.es), con la Referencia "Protección de Datos", adjuntando fotocopia de su documento de identidad, en cualquier momento y de manera gratuita, para:

- k Revocar los consentimientos otorgados.
- k Obtener confirmación acerca de si en Kuoos se están tratando datos personales que conciernen al Cliente o no.
- k Acceder a sus datos personales.
- k Rectificar los datos inexactos o incompletos.
- k Solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- k Obtener de Kuoos la limitación del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones previstas en la normativa de protección de datos.
- k Solicitar la portabilidad de sus datos.
- k Reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos, a través de la siguiente dirección [www.aepd.es](http://www.aepd.es), cuando el Cliente considere que Kuoos ha vulnerado los derechos que le son reconocidos por la normativa aplicable en protección de datos.

Sin perjuicio de lo anterior, el interesado podrá ponerse en contacto con el DPO de Kuoos, a través del correo [ldpo@kuoos.es](mailto:ldpo@kuoos.es)

## 3. Atención al cliente y reclamaciones

Existe a disposición del Cliente un Servicio de Atención al Cliente en horario de 9:00 a 18:30 de lunes a viernes para remitir solicitudes de información, quejas, reclamaciones o cualquier incidencia relacionada con la prestación de los Servicios.

El Cliente, podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes medios:

- Ⓚ Por teléfono: (+34) 960 55 00 55 si llama desde cualquier número nacional o desde el extranjero (el coste de estas llamadas será el precio aplicable para el operador telefónico a través del cual llame Cliente).
- Ⓚ Por escrito a la dirección que figure en el formulario de contratación y, en su defecto, a la siguiente: Aress Desarrollo Estratégico de Transformación Digital, Servicio de Atención al Cliente, Calle Torero Antonio Carpio 16 Bj, 46470 de Catarroja (Valencia)
- Ⓚ
- Ⓚ Enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico que figure en el formulario de contratación y, en su defecto, a la siguiente: [hola@kuoos.es](mailto:hola@kuoos.es)

Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor en el domicilio social de Kuoos a la dirección indicada en esta cláusula.



Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente.

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que Kuoos comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud. Cuando la reclamación haya sido solucionada, Kuoos informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

## 4. Facturación y pagos

El Cliente acepta que Kuoos, por delegación del Operador lleve a cabo las gestiones de facturación y cobro de los Servicios. Así pues, Kuoos enviará mensualmente las facturas correspondientes a los Servicios prestados por el Operador, y procederá a su cobro por los medios de cobro designados al momento de la contratación de los Servicios.

Asimismo, Kuoos podrá facturar al Cliente otros Servicios de Kuoos conjuntamente con los Servicios.

## 5. Cesión

El Operador se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a Kuoos sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

En el supuesto de cesión del presente Contrato a Kuoos, una vez finalizado el periodo de un (1) mes, se hará efectiva la cesión contractual que indefectiblemente lleva asociada la portabilidad del OPERADOR a Kuoos, conservando el cliente su numeración telefónica y sus derechos, garantizados en este caso por Kuoos, y debiendo respetar las mismas obligaciones contenidas en este contrato.

El Cliente autoriza por tanto en este acto al Operador para que ceda sus datos a Kuoos, en el momento técnicamente necesario, para la realización de cesión contractual y de la portabilidad de los servicios del Operador a los de Kuoos. Asimismo, el Cliente en este acto queda informado de que los datos facilitados serán tratados por Kuoos, de conformidad con lo dispuesto en la Condición Particular 2 "Protección de Datos". Los datos personales del Cliente se tratarán por el operador receptor, en su calidad de responsable del tratamiento, conforme a las siguientes finalidades:

- k Llevar a cabo el alta de la línea, así como el mantenimiento y la gestión de la relación contractual. Los datos serán conservados con ese fin durante todo el tiempo en que el contrato esté vigente y, aún después, durante todo el tiempo exigido por la legislación aplicable y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas del contrato.

- k Enviar comunicaciones comerciales, incluso por medios electrónicos, sobre productos y servicios del operador receptor, salvo que el interesado manifieste su voluntad en contra marcando la casilla correspondiente en el formulario de contratación que acompaña a estas Condiciones.

Si, conforme a lo anterior, no manifiesta su voluntad en contra, los datos serán conservados con esta finalidad hasta que se oponga.

## **Modificaciones específicas a determinados apartados de las Condiciones Generales de Contratación (CCGG) y Condiciones Específicas de los Servicios (CCEE)**

**CCGG 1 OBJETO:** Las Condiciones particulares y generales estarán publicadas en la web indicada en el formulario de contratación, que será distinta a la de [www.mamomovil.es](http://www.mamomovil.es).

**CCGG 3 TARIFAS FACTURACION Y PAGO:** Las tarifas serán las publicadas en la web que figura en el de formulario de contratación.

**CCGG 6 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES, TODO ELLO RELACIONADO CON CUALQUIER GESTIÓN DE ALTA O BAJA DEL SERVICIO O DE CONTRATACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS:**

- Ⓚ Horario, de 9.30 a 19.00h.
- Ⓚ Teléfono de atención al cliente: 960 55 00 55
- Ⓚ Página web en formulario de contratación
- Ⓚ Mail de atención al cliente: el indicado en formulario de contratación o, en su defecto, [hola@kuoos.es](mailto:hola@kuoos.es) o,
- Ⓚ Dirección: La indicada en el formulario de contratación o, en su defecto, Aress Desarrollo Estratégico de Transformación Digital, Servicio de Atención al Cliente, Calle Torero Antonio Carpio 16 Bj de Catarroja 46470 (Valencia)

**CCGG 11 CAMBIOS DE DOMICILIO:** Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente NO abonará ninguna tarifa vigente por cambio de domicilio, pero sí verá ampliada de nuevo su permanencia al que tenía en el momento de la contratación.

**CCEE TELEFONÍA FIJA Y BANDA ANCHA: 3 TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS.** Será el Comercializador, no el Operador, quien solicite las garantías al cliente.

**CCEE TELEFONÍA FIJA Y BANDA ANCHA: 11 MANTENIMIENTO:** En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención técnica del indicado en el formulario de contratación.

**CCEE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL: 5 OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN:** En caso de no estar de acuerdo con el procedimiento de

verificación de la identidad que se especifica en la citada Condición Específica 5, puede contratar a través de otros canales de contratación, pudiendo consultarlo en la web indicada en el formulario de contratación.

**DERECHO DE DESESTIMIENTO PARA CONTRATACIÓN A DISTANCIA:** El derecho de desistimiento deberá realizarse ante el Comercializador, no ante el Operador, siguiendo las instrucciones incluidas en la página web indicada en el formulario de contratación y/o mediante correo electrónico a [hola@kuoos.es](mailto:hola@kuoos.es) o a la siguiente dirección postal: Aress Desarrollo Estratégico de Transformación Digital Calle Torero Antonio Carpio 16 Bj de Catarroja 46470 Valencia. Las referencias que en la cláusula del derecho al desistimiento se hacen al Operador, deben entenderse hechas al Comercializador.

**CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING:** Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming en la web indicada en el formulario de contratación.

### VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

	Velocidad anunciada descendente	Velocidad anunciada ascendente	Velocidad disponible normalmente descendente	Velocidad disponible normalmente ascendente	Velocidad conseguida máxima descendente	Velocidad conseguida máxima ascendente	Velocidad conseguida mínima descendente	Velocidad conseguida mínima ascendente
Fijo – ADSL 20 Mbps	20	1	6,6	0,5	20	1	1*	0,5*
Fijo – FTTH 100 Mbps	100	100	100	100	100	100	80%**	80%**
Fijo – FTTH 600 Mbps	600	600	600	600	600	600	80%**	80%**
Móvil – HSDPA+ 21 Mbps	21	7,2			21	7,2		
Móvil – HSDPA+ 42 Mbps	42	5,7			42	5,7		
Móvil – LTE 150 Mbps	150	50			150	50		
Móvil – LTE+ 300 Mbps	300	75			500	75		

\* La velocidad mínima dependerá, fundamentalmente, de la distancia de su hogar a la central telefónica donde está conectado y del estado de su par de cobre. También, si accede a internet vía WIFI, la velocidad mínima variará, entre otros motivos, por las posibles interferencias provocadas por otras redes WIFI cercanas y por la estructura o distribución del inmueble.

\*\* Porcentaje de velocidad mínima respecto a la normalmente disponible. La velocidad mínima dependerá, fundamentalmente del estado del cableado (fibra) y de si la conexión se efectúa por red WIFI, entre otras variables, por las posibles interferencias de otras redes WIFI cercanas y por la estructura o distribución del inmueble.