

# BASES DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN PARA CLIENTES PARTICULARES DE CONTRATO

El Programa de Fidelización ha sido diseñado por VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, VODAFONE) para aquellos clientes que tengan suscrito un contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago de VODAFONE para Clientes particulares (en adelante, los Clientes).

## FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

### I.- Participantes en el Programa

- Podrán participar en el Programa de Fidelización y obtener Puntos VODAFONE todas las personas físicas que sean Clientes particulares y hayan firmado un contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago VODAFONE.
- No podrán participar en el Programa de Fidelización aquellos Clientes que no presten su consentimiento a VODAFONE para el tratamiento de sus datos de facturación y tráfico con fines de promoción comercial.

### II.- Pertenencia de los Clientes al Programa de Fidelización

Los Clientes que pertenezcan al Programa de Fidelización de VODAFONE podrán obtener ventajas en función de su facturación por uso del servicio móvil, ADSL, Vodafone en Tu Casa y/o Módem (en adelante, los servicios VODAFONE) Se entiende por facturación el consumo del Cliente en servicios VODAFONE más las cuotas mensuales y periódicas del servicio menos los impuestos indirectos).

1. Clientes del segmento de Fidelización VODAFONE – Clientes cuya facturación acumulada sea inferior a 625 € durante 1 año.
2. Clientes del segmento de Fidelización Oro – Clientes que hayan facturado entre 626 € y 1200 € durante 1 año.
3. Clientes del segmento de Fidelización Platino – Clientes que hayan facturado entre 1201 € y 1680 € durante 1 año.
4. Clientes del segmento de Fidelización Diamante – Clientes que hayan facturado 1681 € o más durante 1 año.

Los Clientes disfrutarán de todas las ventajas del segmento de Fidelización al que pertenezcan (VODAFONE /Oro/Platino/Diamante) desde el 1/06/AAAA al 31/05/AAAA+1. La pertenencia del Cliente al segmento de Fidelización que le corresponda, dependerá de su facturación por uso de los servicios VODAFONE en el periodo anterior 1/04/AAAA-1 y el 31/03/AAAA.).

Los Clientes, según el segmento al que pertenezcan, tendrán las siguientes ventajas:

#### Clientes del segmento de Fidelización de VODAFONE:

- Servicio Post-venta:

MANUEL RODRIGUEZ

MANUEL RODRIGUEZ

- o Servicio de reparación de terminales - servicio sujeto a la aceptación por parte del Cliente de un presupuesto elaborado por VODAFONE o de una tarifa oficial de reparación.
- o Servicio Sustitución de Móvil Averiado - servicio asegurado por parte de VODAFONE y sujeto a una fianza de 30€.

Cientes del segmento de Fidelización Oro:

- Servicio Post-venta:
  - o Servicio de reparación de móviles - servicio sujeto a la aceptación por parte del Cliente de un presupuesto elaborado por VODAFONE o de una tarifa oficial de reparación. Este servicio podrá contar con un descuento asociado de hasta un 50% sobre dicha tarifa oficial de reparación. Descuento válido para el uso del servicio, una vez al año y por línea.
  - o Servicio Sustitución de Móvil Averiado - servicio asegurado por parte de VODAFONE y sujeto a una fianza de 30€.

Cientes del segmento de Fidelización Platino:

- Servicio Post-venta:
  - o Servicio de reparación de móviles - servicio sujeto a la aceptación por parte del Cliente de un presupuesto elaborado por VODAFONE o de una tarifa oficial de reparación. Este servicio podrá contar con un descuento asociado de hasta un 100% sobre dicha tarifa oficial de reparación. Descuento válido para el uso del servicio, una vez al año y por línea.
  - o Servicio Sustitución de Móvil Averiado - servicio asegurado por parte de VODAFONE y sujeto a una fianza de 30€.
  - o Servicio exclusivo de Atención al Cliente con un número específico (22160).

Cientes del segmento de Fidelización Diamante:

- Servicio Post-venta:
  - o Servicio de reparación de móviles - servicio sujeto a la aceptación por parte del Cliente de un presupuesto elaborado por VODAFONE o de una tarifa oficial de reparación. Este servicio podrá contar con un descuento asociado de hasta un 100% sobre dicha tarifa oficial de reparación. Descuento válido para todas las reparaciones.
  - o Servicio Sustitución de Móvil Averiado - servicio asegurado por parte de VODAFONE y sujeto a una fianza de 30€.
- Posibilidad de renovar el terminal hasta 6 meses antes de la fecha de finalización de su compromiso de permanencia anterior.
- Entrega Express: entrega del dispositivo o terminal en el domicilio del Cliente o a la dirección que éste notifique en un plazo máximo de 24 horas (laborables) tras la realización del canje, excepto Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla cuya entrega se realizará en un plazo máximo de 7 días hábiles.
- Servicio exclusivo de Atención al Cliente en el número 1212.

Las ventajas por pertenecer a un segmento o a otro dentro del Programa de Fidelización se comunicarán periódicamente y debidamente a cada Cliente de manera individual.

### III.- La Cuenta de Puntos VODAFONE

Los Puntos VODAFONE obtenidos mensualmente por un Cliente serán recogidos en la denominada Cuenta de Puntos VODAFONE.

1. Un mismo Cliente (esto es, un mismo NIF /Tarjeta de residencia /Pasaporte) participará en el Programa de Fidelización con una única Cuenta de Puntos VODAFONE, independientemente del número de Cuentas de facturación o número de líneas que tenga contratados con VODAFONE ya que la acumulación de Puntos se hace teniendo en Cuenta el NIF /Tarjeta de residencia /Pasaporte del Cliente. Así, si un mismo Cliente es titular de varios servicios (Voz, ADSL, Vodafone en Tu Casa y/o Modem), los Puntos VODAFONE generados por todos ellos se contabilizarán en una única Cuenta de Puntos, de la cual será titular el Cliente (esto es, el mismo NIF /Tarjeta de residencia /Pasaporte).

2. Ejemplos:

Un Cliente con Nif XXXXXE con varias líneas en una cuenta VODAFONE:

607xxxxxx

670xxxxxx

667xxxxxx

Este Cliente obtendría Puntos por el consumo de estos tres servicios y los recibiría acumulados en su NIF.

Un Cliente con NIF XXXXXE con varias líneas integrados dentro de varias cuentas VODAFONE:

Cta 1: 607xxxxxx Cta 2: 610xxxxxx

670xxxxxx

627xxxxxx

667xxxxxx

666xxxxxx

Este Cliente obtendría Puntos por el consumo de estas seis líneas y los recibiría acumulados en su Cuenta de Puntos.

3. Todos los Clientes actuales que hayan suscrito un contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles con VODAFONE tienen ya activada su Cuenta de Puntos VODAFONE. A los nuevos Clientes se les activará su Cuenta de Puntos simultáneamente a la activación de su Servicio de Comunicaciones Móviles VODAFONE.
4. La Cuenta de Puntos permanecerá activa siempre que el titular mantenga al menos un servicio VODAFONE activo. En el momento en el que se produzca la baja por cualquier causa o un cambio a la modalidad de prepago del último Servicio de Comunicaciones Móviles VODAFONE, se producirá también la baja de la Cuenta de Puntos sin posibilidad de utilizar los Puntos VODAFONE hasta entonces acumulados de acuerdo con las reglas establecidas en este apartado.
5. No está permitido que dos Clientes (dos NIF / CIF/ Tarjeta de residencia) unifiquen sus correspondientes Cuentas de Puntos para acumular Puntos VODAFONE de forma conjunta, ni tampoco que los Puntos VODAFONE acumulados por un Cliente (un NIF/ CIF/ Tarjeta de residencia) sean cedidos a la Cuenta de Puntos de otro Cliente (otro NIF/ CIF/ Tarjeta de residencia) bajo ninguna circunstancia.

- 6 También se dará de baja la Cuenta de Puntos de un Cliente (un NIF/ CIF/ Tarjeta de residencia) que cambie la titularidad de todas sus líneas y Cuentas de Comunicaciones Móviles VODAFONE. A partir del cambio de titularidad, el nuevo titular empezará de nuevo a generar Puntos VODAFONE

#### IV.- Los Puntos VODAFONE

La acumulación de Puntos VODAFONE en la Cuenta de Puntos se obtiene mediante dos vías:

1. Puntos por facturación de los servicios VODAFONE. La fórmula es la siguiente:

1 Euro de facturación = 1 Punto VODAFONE. Se entiende por facturación mensual de servicios VODAFONE el total de la factura antes de impuestos que tenga dicho Cliente por el consumo de servicios VODAFONE mensual más las cuotas mensuales menos los impuestos indirectos reflejados en su factura.

VODAFONE se reserva el derecho de modificar la anterior fórmula para la realización de determinadas promociones previa comunicación al Cliente afectado por la promoción.

2. Puntos acumulados por otros motivos. Se incluyen los siguientes conceptos de abonos adicionales de Puntos:

1. Puntos de crédito: supone adelantar al Cliente los Puntos que haya acumulado en sus tres últimas facturas. Dicha cantidad de Puntos será abonada por el Cliente con los Puntos generados por sus próximas facturas.

2. Puntos por cortesía: sólo se le asignarán a Clientes del segmento de Fidelización Platino y Diamante cuando sus Puntos acumulados más los Puntos de cortesía sean suficientes para alcanzar un escalado de Puntos. Su valor máximo es de 100 Puntos.

3. Otros abonos: Puntos obtenidos a través de empresas colaboradoras, contratación de nuevos productos y promociones específicas en función de los diferentes planes de acción previstos por VODAFONE y que serán comunicados a los Clientes debidamente

- La acumulación de los Puntos VODAFONE se realizará en la Cuenta de Puntos del Cliente en el plazo aproximado de 10 días naturales a contar desde la fecha de emisión de la factura. Ejemplo: El consumo y cuotas del servicio de Comunicaciones Móviles VODAFONE realizado por un Cliente durante el mes de septiembre. Se le deberán facturar al Cliente el 1 de octubre y los Puntos correspondientes se le acumularán en la cuenta de Puntos antes del día 11 de octubre (esta fecha dependerá del día en que finalmente se emita la factura del Cliente, teniendo en cuenta, asimismo, que VODAFONE podrá modificarla en situaciones excepcionales).
- En caso de que el cálculo de Puntos VODAFONE no permita el resultado de números exactos de Puntos, se procederá a realizar los ajustes siguientes: Si el número decimal es superior a 50, se ajustará el resultado al número entero inmediatamente superior; si el número decimal es inferior o igual a 50, se ajustará al número entero inmediatamente inferior. Ejemplo: si la facturación del Cliente es de 20,47 (inferior o igual a 50 en la parte decimal), se considerará que el Cliente ha obtenido para su Cuenta de Puntos, 20 Puntos VODAFONE. Por el contrario, si el resultado es de 20,58 (superior a 50 en la parte decimal), se considerará que el Cliente ha obtenido, para su Cuenta de Puntos, 21 Puntos VODAFONE.
- Los Puntos obtenidos a lo largo de un año y no canjeados caducarán tras un periodo de 3 años, contados a partir del mes de alta del Cliente en el Programa de Fidelización.

- Los Clientes podrán conocer sus Puntos a través de los siguientes sistemas:

1. Marcando gratis el código \*114# y tecla de llamada desde su móvil VODAFONE

2. Página web [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), logándose en "Mi Vodafone"

3. El Servicio de Atención al Cliente.

- o Servicio para Clientes VODAFONE y Oro en el número 22114.
- o Servicio para Clientes Platino en el número 22160.
- o Servicio para Clientes Diamante en el número 1212.

4. La factura mensual del Cliente.

Con los Puntos acumulados en la Cuenta de Puntos los Clientes podrán elegir entre renovar su terminal u obtener ventajas en tarifas a través del acceso a una Oferta de Renovación en las condiciones establecidas a continuación.

## OFERTAS DE RENOVACIÓN

### I.- Acceso a una Oferta de Renovación

- Podrán acceder a una Oferta de Renovación todas las personas físicas que sean Clientes y hayan firmado un contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago VODAFONE cuando tengan al menos una antigüedad de 6 meses desde la fecha de alta de la línea.
- No podrán disfrutar de una Oferta de Renovación aquellos Clientes que no presten su consentimiento a VODAFONE para el tratamiento de sus datos de facturación y tráfico con fines de promoción comercial.
- Los Clientes que tengan un compromiso de permanencia asociado a su línea podrán acceder a una Oferta de Renovación dos (2) meses antes del fin del periodo de permanencia comprometido, a excepción de los Clientes Diamante según la definición del Programa de Fidelización VODAFONE que podrán acceder (6) meses antes del fin del periodo de permanencia comprometido.
- Los clientes que posean un compromiso de permanencia en su tarifa, y quieran acceder a una Oferta de Renovación dentro de los plazos establecidos en el apartado anterior no estarán obligados al pago de compensación alguna por no permanecer en dicha tarifa siempre y cuando se acojan a una Oferta de Renovación con compromiso de permanencia.
- Es requisito necesario para acceder a una Oferta de Renovación, además de lo anteriormente establecido, que el Cliente se encuentre al corriente de pago de cuantas cantidades se hayan generado en virtud tanto de cuotas como por consumo de cualquiera de los servicios VODAFONE o tecnología que pudiera tener contratados con VODAFONE. Si no fuera así, perderán el derecho al uso de sus Puntos y no podrá acceder a una Oferta de Renovación.

### II Funcionamiento de las Ofertas de Renovación

- El acceso a una Oferta de Renovación deberá ser solicitada obligatoriamente por el Cliente que figure como titular del contrato de Alta del Servicio de Comunicaciones Móviles VODAFONE así como las personas autorizadas por éste e identificadas de esta manera en los sistemas de VODAFONE.
- El Cliente podrá utilizar las siguientes vías para acceder a una Oferta de Renovación:
  1. A través de una llamada al Servicio del Programa Fidelización 22114, para Clientes VODAFONE y Oro, 22160 para Clientes Platino y 1212 para Clientes Diamante. La Plataforma telefónica tomará nota del pedido del Cliente y VODAFONE procederá al envío, en caso de que se haya solicitado renovación de terminal, a la dirección que el Cliente facilite en ese momento o, en su defecto, a la facilitada por el mismo en el Contrato de alta.
  2. A través de Internet en la dirección [www.vodafone.es/renovar](http://www.vodafone.es/renovar), el Cliente podrá acceder on-line a nuestro catálogo de Puntos y acceder a la Oferta de renovación deseada a través de "Mi Vodafone".
  3. A través de las tiendas de VODAFONE.
- En el supuesto de que el terminal solicitado al acceder a una Oferta de Renovación, a través de plataforma telefónica o Internet con envío del producto a su domicilio, presentara evidencia de defecto de origen, deberá ponerlo en conocimiento de VODAFONE dentro de los treinta primeros días naturales desde la fecha de compra, poniéndose en contacto con el número de teléfono del Servicio de Atención al Cliente 123. En este caso, y siempre que se cumplan con los requisitos de Garantía descritos en [http://tienda.vodafone.es/comprar/por\\_que\\_comprar/devoluciones\\_garantia/?uuid](http://tienda.vodafone.es/comprar/por_que_comprar/devoluciones_garantia/?uuid), la plataforma de devoluciones se encargará de tramitar la recogida del terminal gratuitamente con el fin de que su terminal sea verificado bajo los parámetros del fabricante

En el caso de que la avería sea constatada, la plataforma de devoluciones se pondrá en contacto con el Cliente para informarle y proceder a realizar el nuevo pedido.

Fuera de los treinta primeros días naturales desde la fecha de compra o en caso de no tratarse de una avería de origen desde Atención al Cliente se le informará del Punto de Venta VODAFONE con Servicio Postventa más cercano.

Todo lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

### **III. Tipos de Ofertas de Renovación**

#### **A. Ofertas de Renovación Redvolución**

Los Clientes pueden acceder a las Ofertas de Renovación asociadas a los planes REDvolución de VODAFONE con los que pueden acceder a ventajas en dichos planes.

- El acceso a una Oferta de Renovación REDvolución implica la renuncia automática a todos los Puntos acumulados hasta la fecha de la renovación. A partir de esa fecha, se volverán a generar Puntos de acuerdo con lo dispuesto en el Programa de Fidelización VODAFONE.
- El Cliente únicamente podrá acceder a la Oferta de Renovación REDvolución cuando contrate una de las tarifas REDvolución (RED y BASE). La contratación de cualquier otra tarifa no permitirá el acceso a esta Oferta.

- Todas las Ofertas de Renovación REDvolución con terminal suponen para el Cliente un compromiso de permanencia de 24 meses en VODAFONE y en el plan/tarifa contratada.
- Todas las Ofertas de Renovación REDvolución sin terminal suponen para el Cliente un compromiso de permanencia de 24 meses en VODAFONE, pudiendo renovar su terminal en cualquier momento con las ofertas de renovación vigentes.

### **B. Ofertas de Renovación con Tallas**

Los Clientes también pueden acceder a la renovación de terminales asociada a las Tallas @ para hablar y navegar o Tallas de voz. En caso de que los clientes no deseen renovar su terminal pueden acceder a la oferta Tallas por Menos con descuentos de un 20% en la cuota de sus tarifas de tallas de voz.

- El acceso a una Oferta de Renovación con Tallas implica la renuncia automática a todos los Puntos acumulados hasta la fecha de la renovación. A partir de esa fecha, se volverán a generar Puntos de acuerdo con lo dispuesto en el Programa de Fidelización VODAFONE. El Cliente disfrutará de las ventajas del Programa de Fidelización VODAFONE con independencia de que la renovación del terminal se haya realizado por la Oferta de Renovación con Tallas.
- El Cliente únicamente podrá acceder a la Oferta de Renovación con Tallas cuando contrate una de las tarifas por Tallas. La contratación de cualquier otra tarifa no permitirá el acceso a esta Oferta de Renovación.
- Todas las Ofertas de Renovación con terminal de Tallas suponen por parte del Cliente un compromiso de permanencia de 24 meses en VODAFONE y en la tarifa contratada.
- Todas las Ofertas de Renovación de Tallas por Menos sin terminal suponen por parte del Cliente un compromiso de permanencia de 12 meses en VODAFONE, pudiendo renovar su terminal en cualquier momento con las ofertas de renovación vigentes.

### **C. Ofertas de Renovación con canje de Puntos:**

- Los Clientes del Programa de Fidelización de VODAFONE podrán canjear los Puntos VODAFONE obtenidos y no caducados en el momento de solicitar el canje, por los artículos que aparezcan en el catálogo que se encuentre vigente en el momento del canje disponible en todo momento en [www.vodafone.es/renueva](http://www.vodafone.es/renueva) y siempre que los Puntos acumulados sean suficientes para el producto escogido, en función del coste en Puntos que figure en dicho catálogo. En determinados casos que aparecerán señalados en el catálogo vigente, se ofrecerá la posibilidad al Cliente de canjear determinados productos por Puntos VODAFONE más una cantidad en Euros, establecido en el catálogo. En estos casos, el producto no se entregará al Cliente hasta que éste no haya efectuado el pago de la cantidad correspondiente.
- Los productos propuestos en los catálogos estarán limitados al número de existencias. VODAFONE se reserva el derecho a sustituir los productos propuestos por otros de similares características.
- En ningún caso se podrán canjear los Puntos VODAFONE por dinero en efectivo. Los Puntos no son un medio de pago, sino de canje y por lo tanto no podrán ser utilizados en el pago de cualquier otro bien o servicio que no conste en el catálogo de productos que se encuentre vigente en el momento del canje.
- Una vez solicitado por el Cliente el producto escogido, VODAFONE procederá a descontar de su Cuenta de Puntos VODAFONE los Puntos canjeados.

- Debido a la diferente imposición existente en Península, Islas Canarias, Ceuta y Melilla, la aplicación de Puntos en la compra de un mismo terminal puede no ser idéntica sin que por ello exista agravio comparativo para los Clientes permaneciendo idénticos los Puntos y la cantidad a cobrar al Cliente antes de Impuestos.

## **VII.- Varios**

VODAFONE se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las condiciones del presente Programa, incluso su posible anulación, comprometiéndose a comunicar con suficiente antelación las nuevas condiciones o, en su caso, la anulación definitiva al Cliente.

En caso de producirse por parte de un Cliente de VODAFONE una participación incorrecta en el Programa de Fidelización, así como un incumplimiento de las presentes reglas, VODAFONE podrá dar por finalizada, de forma automática, la participación de dicho Cliente mediante notificación por escrito al mismo

La participación en el Programa supone la plena aceptación de las presentes condiciones.

Para toda cuestión litigiosa que pudiera dimanar de la presente promoción, tanto VODAFONE como los participantes en la misma, hacen expresa renuncia a cualquier fuero que pudiera corresponderles, y expresamente se someten a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital.

Esta sociedad conoce la existencia y características del archivo electrónico notarial de bases de concursos y sorteos (ÁBACO) y, en consecuencia, consiente que el Notario ante el que se depositen estas bases remita copia de las mismas a la entidad gestora INSTITUTO NOTARIAL PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L. (INTI) A tal fin, acepta expresamente las normas de funcionamiento del archivo, sobre las cuales está informada.

A efectos de consulta del archivo, figurará como nombre de la empresa el de VODAFONE y como nombre "Bases del Programa de Fidelización para Cliente particulares de Contrato".