

## CONDICIONES PARTICULARES DE VENTA A DISTANCIA

Las presentes condiciones regularán la operativa y el funcionamiento del servicio de venta a distancia de KPN Spain, S.L.U ("Blau") y se conciben como complemento a las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico Móvil y las Condiciones de Uso del Sitio Web, disponibles en [www.blau.es/legal](http://www.blau.es/legal).

### 1. OBJETO DEL SERVICIO

**1.1.** El objeto del servicio de venta a distancia de Blau es la comercialización en el territorio español, a través de un canal de ventas a distancia (telefónico o a través de Internet), de los productos y servicios prestados en cada momento por Blau (el "Servicio"). La utilización del Servicio atribuye la condición de usuario del Servicio (en adelante, "Usuario") y expresa la aceptación de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las "Condiciones Particulares") junto con las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico Móvil, disponibles en [blau.es](http://blau.es).

**1.2.** Los productos y servicios prestados por Blau cuya contratación se puede realizar a través de [blau.es](http://blau.es) o a través de los números de teléfono establecidos por Blau en cada momento, se regirán por las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico Móvil o por cualesquiera otras condiciones facilitadas al Usuario, que deberán ser aceptadas por los Usuarios en el proceso de contratación a distancia y que serán oportunamente confirmadas por Blau al Usuario a la finalización de dicho proceso de contratación.

**1.3.** Blau se reserva el derecho a modificar de manera unilateral, en cualquier momento y sin aviso previo, la presentación, configuración y contenido del Servicio, así como las Condiciones Particulares requeridas para utilizar el Servicio, que serán aplicables a las contrataciones realizadas a partir de ese momento.

**1.4.** Blau actúa en cuanto a los servicios que no son propios de su compañía como mero distribuidor o informador, no afectando ello a los eventuales defectos de fabricación. Son propios de Blau los servicios de telefonía móvil, si bien puede producirse la oferta conjunta con terminales telefónicos dada su evidente relación de funcionalidad.

**1.5.** Blau sólo ofrece la garantía establecida por ley para los productos fabricados por Blau o en los que haya intervenido directamente en su fabricación, tales como las tarjetas SIM Blau, para las que ofrece una garantía de dos (2) años. En el caso de productos no fabricados por Blau, Blau se exime de toda obligación de garantía hasta el límite permitido por la ley. Será el fabricante de los mencionados quien ofrezca la garantía legal y, en su caso, comercial.

**1.6.** Específicamente y sin perjuicio de lo estipulado en el punto anterior, Blau no se hace responsable de los equipos, comercializados o no a través de [blau.es](http://blau.es), que el Cliente haya dañado debido, sin limitación, a la manipulación de estos con el fin de desbloquearlos.

### 2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

**2.1. Contratación:** Blau a través del Servicio, pone a disposición de los Usuarios, en el sitio web [blau.es](http://blau.es) y en los números de teléfono gratuitos establecidos por Blau en cada momento, diversos productos y servicios comercializados por Blau, cuya contratación se llevará a cabo mediante la cumplimentación por el Usuario de los diferentes formularios que se presentan a lo largo de todo el proceso de compra y la aceptación expresa por el Usuario de las presentes Condiciones Particulares y de todas las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado.

En el proceso de contratación a través del sitio web [blau.es](http://blau.es), el envío del formulario (mediante el oportuno clic) una vez cumplimentado, finalizará el proceso de contratación y supondrá la plena aceptación por el Usuario de la propuesta comercial de Blau y de las condiciones aplicables. Blau guardará una copia para sus propios archivos en soporte electrónico de dicha contratación.

En el proceso de contratación telefónico, la cumplimentación telefónica de los formularios y de las manifestaciones de consentimiento requeridas al Usuario, finalizará el proceso de contratación y supondrá la plena aceptación por el Usuario de la propuesta comercial de Blau y de las condiciones aplicables. A los efectos de mejorar la seguridad del sistema y de conservar evidencia de la contratación efectuada, Blau podrá grabar dichas conversaciones telefónicas mediante aviso previo al Usuario.

**2.2. Confirmación de la contratación.** Una vez finalizado el proceso de venta a distancia, Blau facilitará al Usuario una confirmación de la compra efectuada, que incluirá la totalidad de las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado. En caso de que una transacción falle por algún motivo, Blau se lo notificará al Usuario. En la medida en que sea permitido por la ley, Blau no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al Usuario por las transacciones fallidas.

En la contratación realizada a través del sitio web [blau.es](http://blau.es), Blau realizará dicha confirmación mediante el envío por correo electrónico de la confirmación de la contratación y de las condiciones aplicables a la misma. Por su parte, en la contratación efectuada telefónicamente, Blau enviará la confirmación de la contratación a la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente en el proceso de contratación telefónica.

### 3. CONDICIONES DE USO

**3.1.** El uso del Servicio no exige registro previo por parte del Cliente.

**3.2.** El Usuario se compromete a utilizar el Servicio de forma correcta y diligente y de conformidad con la Ley, las presentes Condiciones Particulares, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público. El Usuario se compromete a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, prohibidos o que de cualquier forma puedan dañar el Servicio o impedir la normal utilización o disfrute de dicho Servicio, los equipos informáticos, el software, los documentos, archivos, y toda clase de contenidos almacenados en los equipos informáticos de Blau o de terceros. Blau se reserva la facultad de adoptar las medidas que estime oportunas en caso de que existan indicios de un uso fraudulento del Servicio.

### 4. LÍMITE DE PEDIDOS Y SUSCRIPCIONES

**4.1.** La propuesta comercial de Blau, por razones de optimización logística y de gestión del stock disponible, está limitada a la solicitud de cinco (5) pedidos por persona. Blau podrá modificar este límite en función de las peticiones recibidas.

**4.2.** El número máximo de contratos de servicios de telefonía móvil de Blau que puede tener suscritos un mismo Usuario (identificado con un determinado NIF, NIE o Pasaporte) es de cinco (5) contratos en total, ya sean de contrato (postpago) o tarjeta (prepago) y con independencia del momento y el canal por el que lo hubiera suscrito (en el sitio web o telefónicamente). De manera excepcional, Blau podrá autorizar la suscripción por un Usuario de un número de contratos por encima de este límite, para lo cual el Usuario deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Blau en el número 902 93 00 20, para que el servicio de atención al cliente analice dicha solicitud. El Usuario acepta que la decisión de aumentar el límite de contratos es una decisión excepcional y que corresponde exclusivamente a Blau conforme a sus criterios de negocio y los criterios para evitar los riesgos de fraude, morosidad o de uso ilícito de los servicios de Blau.

### 5. FORMA DE PAGO

**5.1.** La forma de pago del pedido será la que el Usuario elija al cursar el pedido, de entre las formas de pago permitidas por Blau. El Usuario podrá optar por el pago con tarjeta de crédito o débito. Los pagos pueden realizarse con tarjeta VISA, VISA Electrón, MasterCard, Maestro, 4B y Red 6000. La tarjeta con la que se efectúe el pago deberá ser titularidad del Usuario que haya contratado los productos y/o servicios de Blau.

**5.2.** El servicio de pago con tarjeta de crédito está gestionado por la entidad de crédito Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("La Caixa").

**5.3.** Blau excluye toda responsabilidad en relación con la confidencialidad y seguridad de la información y datos proporcionados por el Cliente con ocasión del pago de sus compras electrónicas o telefónicas mediante tarjeta de crédito, en la medida en que el tratamiento de dicha información y datos no se encuentre exclusivamente bajo el control de Blau.

### 6. ENVÍO

**6.1.** Una vez finalizado el proceso de contratación mediante la cumplimentación de los formularios necesarios y la aceptación de las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado, se procederá al envío del pedido a la dirección indicada por el Usuario, la cual deberá estar dentro del territorio español. Dicho pedido será gestionado por la compañía logística Dextra Móviles S.A.U. (el "Operador Logístico"), con CIF A81971699 con domicilio en Calle Garzas nº 1, Pinto (Madrid) y entregado a través del servicio de mensajería de Postal Express o Correos.

**6.2.** El pedido deberá ser recibido personalmente por el Usuario, que tendrá que acreditar su identidad mediante la presentación de su documento nacional de identidad (o equivalente) y deberá firmar el albarán de entrega.

**6.3.** Blau entregará el pedido en el plazo máximo de treinta (30) días desde la formalización del mismo. Blau podrá ponerse en contacto con el Usuario por teléfono para confirmar el día de entrega. Los plazos de entrega estimados, a contar desde que Blau ha recibido la confirmación del Cliente, salvo que el Usuario indique a Blau otro plazo superior, son los siguientes:

- Entregas en la península: 2-3 días laborables.
- Entregas en Baleares: 3-4 días laborables.
- Entregas en Canarias, Ceuta y Melilla: 4-5 días laborables.

El Usuario reconoce que estos plazos son una estimación y que en estos envíos puede haber retrasos que no dependan de Blau ni del Operador Logístico.

**6.4.** Se entenderá que el Usuario desiste del contrato si no se encuentra en la dirección designada en ninguno de los dos (2) intentos de entrega, que se gestionarán por Blau a través del Operador Logístico, y pasados quince (15) días desde el segundo intento de entrega.

**6.5. Coste del envío.** Salvo que se establezca específicamente lo contrario para un pedido concreto, los gastos de acondicionamiento, embalaje y envío de los productos y/o servicios contratados, así como, en su caso, el IVA y otros impuestos que sean de aplicación, son de cuenta del Usuario, que procederá a pagarlos junto con el precio

y en la misma forma elegida para hacer efectivo el pago del precio. Salvo que se establezca expresamente otra cosa, el coste del envío al domicilio o la dirección indicada por el Usuario es de dos con cinco euros (2,50 €) por pedido IVA incluido.

## **7. DERECHO DE DESISTIMIENTO**

**7.1.** El Usuario dispondrá de un plazo de siete (7) días hábiles desde la recepción del producto y/o servicio para desistir del contrato de adquisición y solicitar la devolución del precio abonado, cumpliendo con la totalidad de los siguientes trámites:

- Dirigirse a Blau por medio del servicio de atención al cliente al 2233 o 902 93 00 20 indicando la voluntad de desistir del contrato o por cualquier otro sistema habilitado por Blau para ejercitar dicho desistimiento;
- Blau pasará a recoger el producto a la dirección que el Cliente indique al efecto. El producto deberá estar en su embalaje original e incluyendo todos sus accesorios (por ejemplo, cargador, batería, etc.) en perfecto estado. Asimismo, en el caso de adquisición de terminal móvil, el número de serie de teléfono (IMEI) debe coincidir con el que aparezca en la caja original y con el asociado a la tarjeta SIM enviada al Usuario; y
- aportar la factura original de compra.

El ejercicio de este derecho será gratuito para el Usuario.

Asimismo, será requisito indispensable para que pueda ejercitarse el derecho de desistimiento del servicio contratado, que no se haya iniciado la prestación de dicho servicio. En todo caso, se considerará iniciada la prestación del servicio con la realización de la primera llamada facturable.

**7.2.** La devolución del precio abonado se realizará en el plazo de treinta (30) días desde que se comunicó el desistimiento del servicio o desde que Blau recibió el producto en las condiciones establecidas en esta Cláusula, mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada por el Usuario en el proceso de compra por el solicitante o mediante devolución en la tarjeta de crédito o débito si el pago se realizó con tarjeta de crédito o débito.

## **8. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

**8.1.** Blau no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del Servicio, ni su idoneidad para cualquier fin o utilidad para la realización de ninguna actividad en particular, ni su infalibilidad. Específicamente, Blau no garantiza la disponibilidad del número de teléfono elegido por el Usuario en caso de error en el proceso de contratación debido a cualquier circunstancia (excepto opción portabilidad).

**8.2.** Hasta el máximo permitido por la normativa aplicable, Blau excluye cualquier responsabilidad por daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento del Servicio, a la falta de idoneidad para un determinado fin o utilidad que los Usuarios hubieran podido atribuir al Servicio y a los fallos del Servicio.

## **9. DATOS PERSONALES**

**9.1.** A los efectos del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa de desarrollo y de acuerdo en todo momento con lo estipulado en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico Móvil, Blau informa al Usuario de que los datos personales que el Usuario facilite a lo largo del proceso de contratación pasarán a formar parte de un fichero titularidad de KPN Spain, S.L.U. con domicilio en C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 3ª 28700 San Sebastián de los Reyes (Madrid), y serán tratados con la finalidad de cursar el pedido y de conformidad con lo previsto al efecto en las Condiciones Generales del Servicio Telefónico Móvil. El Cliente podrá asimismo ejercitar, en cualquier momento, sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, dirigiéndose por escrito a BLAU, adjuntando una fotocopia de su documento acreditativo de la identidad por ambas caras a Departamento Legal, ref. "Datos" a la dirección C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 3ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid), o vía correo electrónico a través de la dirección derechosLOPD@kpn.es con asunto "Derechos LOPD" adjuntando un documento acreditativo de la identidad por ambas caras o mediante cualquier otro medio que permita acreditar la recepción y el envío de la solicitud, siempre que el Cliente acredite debidamente su identidad.

**9.2.** Blau comprobará la solvencia del cliente mediante el acceso a ficheros en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes y verificará la exactitud de los datos aportados, quedando condicionada la activación definitiva del servicio a dichas comprobaciones

**9.3.** Asimismo Blau informa al Cliente que sus datos serán comunicados al Operador Logístico, con la finalidad de gestionar el pedido. El Operador Logístico podrá ponerse en contacto con el Cliente con el objeto de facilitar la entrega del pedido.

**9.4.** El Cliente manifiesta que todos y cada uno de los datos proporcionados a Blau en el procedimiento de contratación son correctos y autoriza a Blau a verificar la corrección de los datos.

**9.5.** Los datos marcados con asterisco en los formularios o señalados como obligatorios durante el proceso de contratación telefónica que se suceden a lo largo del proceso de contratación son de cumplimentación obligatoria. Su falta de cumplimentación o cumplimentación incorrecta impedirán la tramitación del pedido.

## **10. DEPÓSITO DE GARANTÍA PARA OPCIÓN CONTRATO**

**10.1.** De conformidad con lo previsto en las Condiciones Generales de Prestación de Servicio Telefónico Móvil, durante el proceso de contratación Blau podrá solicitar al Usuario la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignarle un límite de crédito, o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales.

## **11. NO CONCESIÓN DE LICENCIAS**

**11.1.** Blau no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual, o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el Servicio.

## **12. LEGISLACIÓN APLICABLE**

**12.1.** La relación entre Blau y el Usuario se regirá, a todos los efectos, por la legislación española.

### **blau**

KPN Spain S.L.U.

**blau** es una marca registrada del Grupo KPN, al que pertenece KPN Spain, S.L.U, domiciliada en C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 3ª 28700 San Sebastián de los Reyes (Madrid), e inscrita en el Registro Mercantil al tomo 24069, folio 19, Sección 8, Hoja nº M-432374, inscripción 1 y C.I.F. B85057974