

Usted como usuario debe aceptar los términos y condiciones de uso del servicio (TCS) antes de continuar:

1. Datos de identificación

- **Titular:** Telio Iberia, S.L.
- **Dirección:** Paseo de La Habana, 1, 1º. 28036, Madrid - España; 28036 (España)
- **Contacto:** administracion@tel.io
- **Datos Registrales:** Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid: Tomo 35.077, folio 120, Sección 8, Hoja M630.813, Inscripción 7 (13 de junio de 2017)
- **CIF:** B87644589

2. REGISTRO, GARANTÍAS DURANTE EL REGISTRO

2.1 Los usuarios no tienen que registrarse para hacer uso de los servicios individuales de “mytelio.es”. En estos momentos, el uso sólo está permitido para usuarios cuyo teléfono móvil esté autorizado a recibir llamadas de uno o más internos. Esta autorización la tiene que solicitar el propio interno del Centro Penitenciario a la Oficina de Seguridad del mismo. No obstante, “mytelio.es” se reserva el derecho a hacer uso, en cualquier momento y sin previo aviso, de todos los servicios o de los servicios adicionales de “mytelio.es” sujetos a un registro previo.

2.2 El usuario garantiza que todos los datos proporcionados en el momento del uso del servicio son verdaderos y completos. El usuario está obligado a informar a “mytelio.es” de cualquier cambio en los datos de usuario sin demoras indebidas. Queda prohibido de manera expresa el uso del servicio por personas no propietarias del teléfono móvil usado para operar. Cualquier incumplimiento de esta obligación implicará el cese inmediato de la relación con el usuario sin aviso previo y la eliminación de todos los datos, archivos y correos electrónicos almacenados, así como de toda la información mantenida para el usuario en cuestión.

2.3 El usuario garantiza haber alcanzado la mayoría de edad en el momento del uso del servicio.

2.4 El usuario recibirá un código para cada operación en su teléfono móvil. El usuario está obligado a mantener este código en secreto. “mytelio.es” no pondrá en manos de terceros el código y nadie de la empresa Telio se la pedirá nunca al usuario ni usted debe compartirla con nadie, tan sólo usarla para tramitar la recarga de saldo.

2.5 Al completar cada operación, el usuario presenta una oferta para celebrar el contrato relativo al uso de los servicios ofrecidos en los sitios web de “mytelio.es”. “mytelio.es” acepta esta oferta autorizando al usuario a hacer uso de los servicios ofrecidos en los sitios web de “mytelio.es”. El contrato entre el usuario y “mytelio.es” se formaliza mediante esta aprobación.

2.6 Desde un punto de vista técnico, “mytelio.es” no está en disposición de determinar con certeza si un usuario o interno o recluso registrado en los sitios web de “mytelio.es” es realmente la persona que el usuario o el interno asegura ser. En consecuencia, “mytelio.es” no puede garantizar la identidad real de un usuario y/o interno. Por lo tanto, cada usuario de “mytelio.es” deberá cerciorarse por sí mismo de la identidad, del NIS, de un interno o recluso.

3. DERECHO DE REVOCACIÓN PARA CONSUMIDORES

Si el usuario está registrado en “mytelio.es” con un propósito distinto a su actividad comercial o profesional, se aplicarán las siguientes disposiciones al usuario en cuanto consumidor tal y como se define en la legislación:

3.1 Derecho de revocación

Usted tiene el derecho a revocar el presente contrato dentro del plazo de revocación sin dar una razón al respecto. El plazo de revocación es de catorce días a partir de la fecha del contrato. Para ejercer su derecho de revocación, usted deberá ponerse en contacto con nosotros (Telio Iberia SL, mail: administracion@tel.io) por medio de una declaración inequívoca por mail en la que informará acerca de su decisión de revocar el presente contrato.

Con el fin de garantizar el plazo de revocación, es suficiente que envíe el mensaje sobre el ejercicio de su derecho de revocación antes de la fecha límite de revocación.

3.2 Consecuencias de la revocación

Si se revoca este contrato, no tendremos que reembolsarle los pagos que hayamos recibido por su parte. Todo el saldo recibido de Usted está única y exclusivamente a disposición del interno que usted ha señalado en las transacciones y sólo si éste sale en libertad le será abonado el remanente en ese momento. Para este reembolso se utilizará el mismo método de pago que se utiliza normalmente sólo ante casos de libertades para el resto del peculio del interno.

Si usted hubiera solicitado que nuestra prestación de servicios comience durante el plazo de revocación, en este caso usted deberá abonarnos por los servicios ya prestados la parte del importe total acordado que corresponda a la parte de los servicios prestados hasta la fecha de la revocación en comparación con la

cantidad total de los servicios previstos en el contrato. Sus derechos legales obligatorios no se ven afectados.

4. DERECHO DE DESISTIMIENTO PARA CONSUMIDORES

Si el usuario está registrado en “mytelio.es” con un propósito distinto a su actividad comercial o profesional, se aplicarán las siguientes disposiciones al usuario en cuanto consumidor tal y como se define en la legislación:

4.1 Derecho de desistimiento

En virtud de la ley 1/2007, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que según su artículo 114 punto 2.d) el desistimiento del servicio prestado no es de aplicación en el caso del sitio “mytelio.es”. Usted no tiene el derecho al desistimiento de la recarga de saldo según el presente contrato ni siquiera dentro del plazo general de 14 días de desistimiento sin dar una razón al respecto. En caso de que su propósito sea una actividad comercial o profesional, estaremos ante la misma situación.

4.2 Causas adicionales del no desistimiento

Además de lo citado sobre la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, existen los siguientes motivos:

Este servicio es de pago seguro, los pagos son de importe menor a 50 €uros y el servicio en caso de prestarse adecuadamente no devuelve importes, solamente el Centro Penitenciario y al interno o recluso ante la libertad del interno, pero no ni nunca a usted usuario del sitio “mytelio.es”. Además, si el servicio está bien prestado, a usted para conseguir hacer una recarga se le exigen muchas comprobaciones durante el proceso:

- Su número tiene que estar autorizado previamente por el Centro Penitenciario para el móvil que está usando (primer factor de seguridad)
- Le enviamos un código de comprobación a dicho móvil que usted tiene que teclear en el formulario de la recarga (doble factor de seguridad)
- En el pago del TPV del banco se le pide el mes y año de expiración de la tarjeta así como el CVV del número de tarjeta (triple factor de seguridad)
- Y la confirmación desde la app de su banco. (cuádruple factor de seguridad)

Usted tiene múltiples oportunidades de detener o cancelar la recarga.

5. DEBERES Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

5.1 El usuario está obligado a:

- indicar únicamente datos verdaderos y no engañosos con fines de registro y/o transaccionales, durante el uso y en la comunicación de los datos de los internos, y no podrá usar seudónimos o apodos.
- cumplir con la legislación vigente y respetar todos los derechos de terceros al hacer uso de contenidos y servicios de los sitios web de “*mytelio.es*”. En particular, el usuario no podrá usar contenidos pornográficos o contenidos que vulneren la legislación en materia de protección de menores, ni promocionar, ofrecer o vender productos pornográficos o productos que vulneren la legislación en materia de protección de menores. El usuario no podrá hostigar a los internos de forma indebida, en particular con spam; tampoco podrá hacer uso de contenidos que estén protegidos jurídicamente (p. ej. copyright, derecho de marcas, patentes, patentes de diseño o modelos de utilidad) si no cuenta con el consentimiento para ello, ni promocionar, ofrecer o vender bienes o servicios protegidos jurídicamente, efectuar o promocionar cualquier práctica anticompetitiva, incluyendo medidas progresivas de adquisición de clientes tales como estrategias en cadena, de arrastre o piramidales, enviar correos electrónicos en idiomas diferentes al español y cifrar correos electrónicos o enviar mensajes cifrados por correo electrónico.
- abstenerse de las siguientes prácticas de hostigamiento aunque no vulneren ninguna ley en concreto: envío de cartas en cadena, envío de mensajes privados idénticos a varios internos al mismo tiempo, comunicación que insinúe actitudes sexuales ya sea implícita o explícitamente.

5.2 El usuario no podrá efectuar las siguientes actividades: usar mecanismos, programas informáticos o scripts en combinación con el uso de los sitios web de “*mytelio.es*”. No obstante, el usuario podrá usar las interfaces o programas informáticos que le sean proporcionados en el marco de los servicios de “*mytelio.es*” ofrecidos en los sitios web de “*mytelio.es*”. El usuario no podrá hacer uso de programas de cifrado, mecanismos o protocolos, distribuir y comunicar contenidos de los sitios web de “*mytelio.es*” o correos electrónicos de otros usuarios y/o internos al público general ni realizar cualquier actividad que pudiera interferir en el funcionamiento de la infraestructura de “*mytelio.es*”, en particular, sobrecargándola indebidamente.

6. MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS SITIOS WEB DE MYTELIO.ES

“*mytelio.es*” se reserva el derecho a modificar en cualquier momento y sin previo aviso los servicios ofrecidos en los sitios web de “*mytelio.es*” o a ofrecer servicios alternativos.

7. RESCISIÓN DEL CONTRATO, REEMBOLSO DE PAGOS EFECTUADOS POR ADELANTADO

7.1 Tanto el usuario como “*mytelio.es*” pueden cancelar el registro en cualquier momento sin aducir razón alguna. El registro se puede cancelar enviando un mail a administracion@tel.io con el título “revocación de contrato con *mytelio.es*”. Al cancelar el registro, se debe indicar el número de teléfono móvil y la dirección de correo electrónico del usuario que se registró con el objetivo de usar los sitios web de “*mytelio.es*”.

7.2 Se considerará causa justificada en particular para “*mytelio.es*” si no es razonable esperar que “*mytelio.es*” continúe con la relación contractual tras haber considerado todas las circunstancias del caso en concreto y sopesado los intereses de “*mytelio.es*” y el usuario. Las siguientes situaciones constituyen, en particular, causas justificadas: si el usuario y/o interno incumple las disposiciones legales, si el usuario y/o interno vulnera cualquier norma del derecho penal, si el usuario y/o interno incita a planear o cometer actos delictivos, si el usuario ha incumplido cualquier obligación contractual, especialmente las estipuladas en los apartados 2 y 4 de estos TCS, si el usuario promueve asociaciones o alianzas, o sus métodos o actividades, que estén bajo el control de autoridades de seguridad o protección de menores, Si el usuario causa daños a uno o más usuarios y/o internos o si el usuario es un miembro de una secta u otra comunidad religiosa en disputa en España.

7.3 En caso de causa justificada tal y como se establece en el apartado 6.2, “*mytelio.es*” también podrá imponer las siguientes sanciones al usuario, independientemente de una cancelación conforme al apartado 6.2: la eliminación de correos electrónicos o direcciones de correo electrónico y otros datos en la bandeja de entrada del usuario, emisión de una advertencia o bloqueo del acceso a los servicios de los sitios web de “*mytelio.es*”.

8. RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO, DATOS Y/O INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

8.1 “*Mytelio.es*” no aceptará responsabilidad alguna por el contenido de correos electrónicos, datos y/u otra información introducida por los usuarios de los sitios web de “*mytelio.es*”. “*mytelio.es*” no garantizará, en particular, que tales contenidos, datos y/u otra información sea verdadera, cumpla un objetivo específico o pueda servir para dicho objetivo.

8.2 Si un usuario y/o interno tiene conocimiento de cualquier uso de los sitios web de “*mytelio.es*” que sea ilegal o contrario al contrato (incluyendo el uso de seudónimos o identidades falsas), deberá notificarlo por mail a: administracion@tel.io.

9. ASESORAMIENTO / ATENCIÓN AL CLIENTE

El usuario podrá enviar preguntas y aclaraciones relativas a su contrato con “mytelio.es” o los servicios de “mytelio.es” mediante el envío de un mail a **administracion@tel.io**

10. RESPONSABILIDAD POR PARTE DE MYTELIO.ES

“Mytelio.es” (y sus agentes delegados) solo será responsable de los daños y perjuicios, independientemente de su fundamento jurídico, debidos a negligencia simple si se ha vulnerado una obligación contractual esencial. No obstante, en este caso, la responsabilidad por daños y perjuicios quedará limitada a los daños previsibles y tipificados.

Estas restricciones no se aplicarán si los daños quedan cubiertos por el seguro de responsabilidad civil de “mytelio.es” y la aseguradora ha pagado una indemnización a “mytelio.es”. Ello se entiende sin perjuicio de las reclamaciones de indemnización por lesiones corporales y por daños materiales conformes a la legislación de responsabilidad por productos defectuosos.

11. RESPONSABILIDAD POR PARTE DEL USUARIO

11.1 El usuario indemnizará a “mytelio.es” frente a cualquier reclamación, incluyendo demandas por daños y perjuicios, que pueda ser alegada por otros usuarios y/o internos y/o terceras partes contra “mytelio.es” debido a una vulneración de sus derechos como consecuencia del uso por parte del usuario de los servicios ofrecidos en los sitios web de “mytelio.es”. Asimismo, el usuario indemnizará a “mytelio.es” frente a cualquier reclamación, incluyendo demandas por daños y perjuicios, que pueda ser alegada por otros usuarios y/o internos y/o terceras partes contra “mytelio.es” debido a una vulneración de sus derechos derivada del uso por parte del usuario de los servicios ofrecidos en el sitio web de “mytelio.es”. El usuario asumirá los gastos justificados en que haya incurrido “mytelio.es” como resultado de tal vulneración de los derechos de terceros, incluyendo los gastos justificados de defensa jurídica, sin perjuicio de otros derechos, incluyendo las demandas por daños y perjuicios por parte de “mytelio.es”.

11.2 Las obligaciones anteriores del usuario no se aplicarán si el usuario no es responsable de dicha vulneración.

11.3 En caso de que el uso de los servicios proporcionados a través de los sitios web de “mytelio.es” vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceras partes, el usuario deberá obtener, a su costa y a discreción de mytelio.es, el derecho a usar dicho contenido o garantizar que este no vulnere los derechos de propiedad intelectual. Si el usuario vulnera los derechos de terceros usando los

servicios de los sitios web de mytelio.es, el usuario deberá abstenerse de tal uso que sea contrario al contrato e/o ilegal en cuanto así se lo solicite “mytelio.es”.

12. PROTECCIÓN DE DATOS

12.1 Por medio del presente aviso informativo, le informamos que el Responsable del Tratamiento de sus datos es el centro penitenciario al que usted, su familiar o su allegado se encuentre asignado. Telio actúa como encargado del tratamiento de los datos personales bajo las instrucciones impartidas por el centro penitenciario correspondiente. Le informamos que el tratamiento de sus datos personales se realizará en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD). Usted puede ejercitar sus derechos en materia de protección de datos personales frente al centro penitenciario ante el que se encuentre asignado.

12.2 “mytelio.es” señala expresamente que el pago de fondos a una cuenta de interno de Telio implica que el interno en cuestión pueda hacer uso efectivo de este crédito. El uso de las cabinas telefónicas y los video kioskos está sometido exclusivamente a las disposiciones, normativas e instrucciones del establecimiento penitenciario en cuestión. “mytelio.es” no garantizará, asegurará ni aceptará responsabilidad alguna por el hecho de que a los internos se les permita y/o autorice o no a usar el crédito de sus respectivas cuentas de interno de Telio.

13. DISPOSICIONES FINALES

13.1 El contrato y cualquier modificación del mismo deberán efectuarse por escrito. No hay acuerdos complementarios.

13.2 “mytelio.es” se reserva el derecho a modificar estos TCS en cualquier momento sin previo aviso y sin tener que aducir motivo alguno. Si el usuario no plantea ninguna objeción a los TCS modificados en un plazo de seis (6) semanas tras haber conocido la modificación, se considerará que el usuario ha aceptado los TCS modificados. Cualquier uso de los servicios de “mytelio.es” se considerará como una aceptación de los TCS modificados.

13.3 Salvo acuerdo en contrario, el usuario puede enviar todas las declaraciones por correo electrónico a **administracion@tel.io**. “mytelio.es” puede enviar declaraciones al usuario por correo electrónico o carta a las direcciones indicadas por el usuario como datos de contacto actuales o indicados.

13.4 En caso de que una disposición de estos TCS fuera no válido o perdiera su validez, la validez de las disposiciones restantes no se verá afectada.

13.5 El lugar de cumplimiento será el domicilio social de Telio Iberia SL.

13.6 En la medida en que la legislación lo permita, la jurisdicción competente será el domicilio social de Telio Iberia SL.

13.7 Estos TCS se regirán por la legislación española, excluyendo los reglamentos que regulan la legislación civil internacional y la Convención de las Naciones Unidas sobre la Compraventa Internacional de Mercancías (CISG).

Última modificación: Marzo de 2025