

Condiciones Generales y Particulares de Contratación

Condiciones Particulares de Contratación

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

En caso de discrepancia entre estas Condiciones Particulares y las Generales, el orden de prevalencia es el siguiente:

- El Formulario de Contratación.
- Las Condiciones Particulares.
- Las CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA Y LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- 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 THE TELECOM BOUTIQUE, S.L. (en adelante, “TTB”, pudiendo actuar ésta directamente o a través de alguno de sus distribuidores con diferentes marcas autorizadas por TTB, de conformidad con lo dispuesto en el formulario de contratación del presente contrato), con domicilio en Vía de las Dos Castillas, Km. 33, Complejo Ática, Edificio 1, Pozuelo de Alarcón, 28224 Madrid, con CIF nº B-87522652, 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 TTB. En este sentido TTB, 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, TTB 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 TTB" o los "Servicios de TTB".

2. Protección de datos

TTB 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 TTB 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 TTB, 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 TTB, el responsable del tratamiento es THE TELECOM BOUTIQUE, S.L. 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 TTB, 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 dpo@telecomboutique.com.

2.2 ¿Cuál es el origen de los datos personales tratados por TTB?

TTB tratarán los datos personales del Cliente, que es quien se los ha facilitado a TTB, 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 TTB (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 TTB y bajo qué legitimación?

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

- 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 TTB, directamente o a través de alguno de sus distribuidores autorizados, y prestados por el OPERADOR.

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 TTB, 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.

- Gestionar y tramitar la solicitud de servicios accesorios contratados directamente con TTB, así como gestionar la facturación y el cobro de dichos servicios accesorios.

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 TTB. El suministro de los datos con este fin es obligado e impediría su cumplimiento en caso contrario.

- 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.

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.

- Gestionar el envío de comunicaciones comerciales personalizadas sobre productos y/o servicios comercializado por TTB 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.

El envío de comunicaciones comerciales personalizadas a Clientes por parte de TTB, 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.

- Gestionar el envío de comunicaciones comerciales personalizadas sobre productos y/o servicios de TTB 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.

El envío de comunicaciones comerciales personalizadas a Clientes por parte de TTB, 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.

- Gestionar el envío de comunicaciones comerciales de terceras entidades, entre ellas, entidades del Grupo al que pertenece TTB (puede consultar cuáles son las entidades del Grupo en la URL www.telecomboutique.com), si el Cliente lo autoriza marcando la casilla establecida al efecto.

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.

- 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.

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 TTB?

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:

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

- Datos identificativos: nombre, apellidos y DNI o documento equivalente.
- Datos de contacto.
- Datos de tráfico.
- Datos de localización.
- 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 TTB de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, TTB 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 TTB como comercializadora que serán tratados por el distribuidor autorizado de TTB 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 TTB, 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. con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y NIF A82528548	Datos de carácter identificativo; datos de circunstancias personales, en particular, fecha de nacimiento y nacionalidad; y 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...). Cesión necesaria para la ejecución de los Servicios comercializados por TTB, y prestados por la OPERADORA.
XFERA MÓVILES, S.A.U. con domicilio social en Avenida de la 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 TTB, y prestado por el OPERADOR.
XFERA MÓVILES, S.A.U. con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y NIF	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.

A82528548		Cesión necesaria para la ejecución de los Servicios comercializados por TTB, y prestados por el OPERADOR.
XFERA MÓVILES, S.A.U. con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y NIF A82528548	Datos de carácter identificativo	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 TTB como comercializadora de los Servicios (ver www.telecomboutique.com)	Datos identificativos y de contacto	Envío de comunicaciones comerciales de productos y/o servicios de las entidades del Grupo de TTB 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 TTB, o en relación a los comercializados por TTB, 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:

- Garantiza que es mayor de 18 años y que los datos que facilita a TTB 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.
- 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 TTB para los fines señalados.
- Será responsable de las informaciones falsas o inexactas que proporcione a TTB y de los daños y perjuicios, directos o indirectos, que ello cause a TTB o a terceros.

2.8 ¿Hay transferencias internacionales con sus datos?

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

2.9 Comunicaciones comerciales y promocionales

Una de las finalidades para las que TTB 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 TTB puede solicitar la baja del servicio enviando un email a la siguiente dirección de correo electrónico:

lopd@telecomboutique.com

2.10 ¿Cuáles son sus derechos?

El Cliente puede enviar un escrito a lopd@telecomboutique.com, con la Referencia “Protección de Datos”, adjuntando fotocopia de su documento de identidad, en cualquier momento y de manera gratuita, para:

- Revocar los consentimientos otorgados.
- Obtener confirmación acerca de si en TTB se están tratando datos personales que conciernen al Cliente o no.
- Acceder a sus datos personales.
- Rectificar los datos inexactos o incompletos.
- Solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- Obtener de TTB la limitación del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones previstas en la normativa de protección de datos.
- Solicitar la portabilidad de sus datos.
- Reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos, a través de la siguiente dirección www.aepd.es, cuando el Cliente considere que TTB 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 TTB, a través del correo dpo@telecomboutique.com

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 sábado 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: desde su número móvil del Operador llamando gratuitamente al teléfono 222 o al (+34) 622 292 222 si llama desde cualquier otro 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: The Telecom Boutique SL, **Servicio de Atención al Cliente**, Avenida de Europa, 26 Ática 1, 28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid.
- 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@telecomboutique.com

Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor en el domicilio social de TTB 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 TTB 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, TTB 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 TTB, por delegación del Operador lleve a cabo las gestiones de facturación y cobro de los Servicios. Así pues, TTB 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, TTB podrá facturar al Cliente otros Servicios de TTB 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 TTB 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 TTB, una vez finalizado el periodo de un (1) mes, se hará efectiva la cesión contractual que indefectiblemente lleva asociada la portabilidad del OPERADOR a TTB, conservando el cliente su numeración telefónica y sus derechos, garantizados en este caso por TTB, 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 TTB, en el momento técnicamente necesario, para la realización de cesión contractual y de la portabilidad de los servicios del Operador a los de TTB. Asimismo, el Cliente en este acto queda informado de que los datos facilitados serán tratados por TTB, 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:

- 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.
- 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.mamsmovil.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 18.30h.
 - Teléfono de atención al cliente: 222 o el 622 292 222
 - Página web en formulario de contratación
 - Mail de atención al cliente: el indicado en formulario de contratación o, en su defecto, hola@telecomboutique.com o,
 - Dirección: La indicada en el formulario de contratación o, en su defecto, The Telecom Boutique SL, **Servicio de**

Atención al Cliente, Avenida de Europa, 26 Ática 1, 28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid.

- **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@telecomboutique.com o a la siguiente dirección postal: THE TELECOM BOUTIQUE, Avenida de las Dos castillas nº 33, Complejo Ática-Edificio I de (28224) Pozuelo de Alarcón, Madrid. 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 ACCESO INTERNET:** La web en la que se informará de esta velocidad es la indicada en el formulario de contratación.

Condiciones Generales de Contratación

1. Objeto

XFERA MÓVILES, S.A.U. (el OPERADOR) con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, es un Operador de telecomunicaciones que ofrece los Servicios descritos en la cláusula siguiente (el “Servicio” o los “Servicios”).

Estas Condiciones Generales de Contratación (“CGC”) regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el “Cliente”) y el OPERADOR en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la Página Web del OPERADOR www.MasMovil.es (nuestra “Página Web”).

2. Descripción de los servicios

Servicio Telefónico Fijo: El Servicio Telefónico Fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y Servicios adicionales asociados.

Servicio Telefónico Móvil: Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y Servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, el OPERADOR entregará al Cliente una Tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio Telefónico Móvil cursado desde el extranjero (“Servicio Roaming” o “Servicio en Itinerancia”). Se informa de que su alta en el citado Servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha: Este Servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use:

- Acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, el OPERADOR no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) los Servicios adicionales asociados.
- Para los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, el OPERADOR le asignará una. Los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil del OPERADOR incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el Cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la **Solicitud de Portabilidad**, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los Servicios de Telefonía Fija o Móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido
 - La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
 - La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
 - La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - La reventa de tráfico o de los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.

- o La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- o El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: “vigilabebés”; “walkietalkie”; llamadas únicamente, o en su mayoría, a Servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos (“spam”) o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, el OPERADOR podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso, el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

3. Tarifas, facturación y pagos

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás Condiciones Generales y/o Particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que el OPERADOR considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. El acceso a los Servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, el OPERADOR podrá facturarlos en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los Servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las Condiciones Específicas de contratación de cada Servicio de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

En los Servicios Telefónico Fijo y de Internet de Banda Ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL) o PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra).

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las Condiciones Particulares), podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente.

Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero, los gastos ocasionados por la devolución del recibo y otros gastos administrativos que pueden ascender hasta un máximo de 20 Euros (IVA incluido), sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

El OPERADOR podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados

por el mismo. Igualmente, el OPERADOR podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las Condiciones Particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que el OPERADOR pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que el OPERADOR facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara.

El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

A la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución. DEL OPERADOR podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor del OPERADOR.

El OPERADOR podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

- Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.
- Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y Servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.

- Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.
- Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

4. Derecho de desconexión

En los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil el Cliente podrá solicitar al OPERADOR la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los Servicios de que se trate. El OPERADOR hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud.

Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta del OPERADOR.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de Servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente llamando al 2373 o enviando un e-mail a hola@MasMovil.com.

5. Responsabilidad del operador y calidad del servicio

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio Telefónico de Fijo o Móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los Servicios o llamadas en itinerancia (Servicio Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos del OPERADOR.

El OPERADOR abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) Euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, el OPERADOR se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, el OPERADOR indemnizará automáticamente al Cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente, o en caso de Servicio de Telefonía Móvil, conozca que dicho Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el período de la interrupción. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar al OPERADOR, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando, en caso de afectar al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas del OPERADOR.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, el OPERADOR se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, el OPERADOR indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación.

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios.

Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por el OPERADOR de la

incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- Daños producidos en la red debido, por ejemplo, a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste Servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, Servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante lo anterior, el OPERADOR, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

El OPERADOR no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento

incorrecto, defectos, fallos y/o daños en Terminales o Dispositivos del Cliente no facilitados por el OPERADOR (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los Terminales o Dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del OPERADOR.

El OPERADOR no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los Dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por El OPERADOR o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por MASMOVIL.

El OPERADOR adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red del OPERADOR, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables al OPERADOR, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga el OPERADOR conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

El OPERADOR informa que presta el Servicio de Telefonía disponible al público, Fijo y Móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios, el OPERADOR pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

El OPERADOR ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8 a 22 horas al día los 365

días del año, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

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.

El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra Página Web www.MasMovil.es o enviando un e-mail a la dirección hola@masnovil.com.

También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando de forma gratuita al 2373 (desde una línea fija o móvil de masmovil) o al 911 333 333 desde cualquier otro teléfono o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid).

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que el OPERADOR 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, el OPERADOR informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria del OPERADOR en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión del OPERADOR a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El OPERADOR cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Clientes con la legislación vigente en

España y en la Unión Europea. Para ello, adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

A continuación, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos, se le informa sobre los términos y condiciones del tratamiento de datos efectuado por el OPERADOR.

7.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable será la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U, con NIF: A-82528548 y dirección social situada en Avenida de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid), España.

Esta sociedad ofrece Servicios de telecomunicaciones a través de diferentes marcas como el OPERADOR, Yoigo, Llamaya y Happy Móvil.

En nuestra Página Web se le informará sobre nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) y los medios a través de los cuales puede comunicarse con él.

7.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?

El tratamiento de sus datos sigue las siguientes finalidades:

El OPERADOR tratará sus datos de carácter personal, incluyendo sus datos de solvencia, para la realización de estudios estadísticos e históricos.

- Finalidad 1: Prestación del Servicio de telecomunicaciones

Dentro de esta finalidad se engloban diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del Servicio de telecomunicaciones como:

- La gestión de los procesos de portabilidad tanto en aquellos casos en los que el OPERADOR intervenga como Operador

donante como en aquellos otros en los que lo haga como Operador receptor.

- o La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión).
 - o La provisión del Servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los Servicios contratados.
 - o El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago, así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Finalidad 2: Envío de publicidad sobre nuevas tarifas, promociones y mejoras del OPERADOR o del resto de marcas de XFERA MÓVILES aplicables al Servicio contratado o que resulten similares

Dentro de esta finalidad, se engloba el uso de sus datos personales para enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de Servicios, así como información publicitaria sobre promociones aplicables a su Servicio, nuevas tarifas u otros Servicios (incluyendo Servicios de valor añadido) que puedan resultar de su interés.

Esta información publicitaria será remitida por cualquier canal (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correo postal...) y podrá ser genérica o personalizada, por lo que, en este último caso, se basará en el tratamiento previo de sus datos con el objetivo de poder proceder a su perfilado y cartelización, determinar gustos, preferencias y necesidades y, en base a éste, identificar las ofertas que puedan resultar más interesantes.

En cualquier momento se permitirá al Cliente oponerse al envío de nuevas comunicaciones comerciales pudiendo hacer uso, asimismo, de este derecho por correo postal a la dirección arriba expuesta, por correo electrónico a la dirección hola@MasMovil.com o a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

- Finalidad 3: Desarrollo de acciones comerciales sobre productos y Servicios ofrecidos por otras empresas del Grupo MASMOVIL.

En caso de que preste su consentimiento, el OPERADOR podrá desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones sobre otros productos y Servicios de empresas del Grupo MASMOVIL.

Puede consultar el listado de estas empresas a través de nuestra Página Web corporativa.

- Finalidad 4: Desarrollo de acciones comerciales sobre productos y Servicios ofrecidos por terceras empresas pertenecientes a sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros o asistencia del hogar.

En caso de que preste su consentimiento, el OPERADOR podrá desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones de terceras empresas de los sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros y de asistencia del hogar.

- Finalidad 5: Analizar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del Cliente para desarrollar acciones comerciales.

En caso de que preste su consentimiento, el OPERADOR podrá analizar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del Cliente para lograr una mayor información sobre sus gustos, hábitos de consumo y necesidades (p.ej. conocer el alcance y distribución de su consumo de datos y de minutos) para desarrollar acciones comerciales sobre productos y Servicios del OPERADOR, de empresas del Grupo y de otras terceras empresas pertenecientes a los sectores indicados.

- Finalidad 6: Cesión de sus datos a empresas del Grupo.

En caso de que preste su consentimiento, el OPERADOR cederá sus datos al resto de empresas del Grupo con el objetivo de:

- Poder compartir información y, a través del estudio de la información agregada, realizar estudios estadísticos que

permitan realizar acciones comerciales de mayor valor para ambas partes (p.ej. identificar la propensión de un Cliente a contratar una tarifa de datos mayor o menor en virtud de cómo han actuado otros de un perfil similar con anterioridad).

- o Que el resto de empresas del Grupo se puedan poner en contacto directo con el Cliente, a través de cualquier canal de comunicación, para desarrollar acciones comerciales sobre sus productos o Servicios.
- Finalidad 7: Enriquecer su perfilado en base a la información que nos proporcionen otros terceros.

En caso de que preste su consentimiento, el OPERADOR obtendrá información adicional sobre su persona a través de fuentes externas proporcionadas por empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, información sobre las portabilidades históricas realizadas por un determinado número... todo ello con la finalidad de elaborar perfiles mediante estudios de marketing y técnicas y procedimientos estadísticos y de segmentación que permitan introducir mejoras y/o adaptar o escoger la información y las ofertas de productos o Servicios que mejor se ajusten a su perfil.

- Finalidad 8: Comprobar su capacidad de pago en ficheros de solvencia patrimonial y mediante procedimientos automáticos de scoring.

El OPERADOR le informa de que, siempre que preste su consentimiento, podrá comprobar su capacidad de pago en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal Servicio con arreglo a la legalidad vigente, siempre que mantenga con el Cliente una relación contractual que implique el abono de una cuantía pecuniaria (p.ej. cualquier Contrato en modalidad pospago) o con el objetivo de evaluar la viabilidad económica de una nueva contratación que suponga financiación, pago aplazado (p.ej. la subvención de un terminal) o facturación periódica.

Asimismo, como parte del proceso de evaluación de la capacidad de pago del Cliente, el OPERADOR podrá acudir a procedimientos automatizados de sistemas de scoring.

- Finalidad 9: Conservar los datos una vez finalizado el Contrato.

En caso de que preste su consentimiento, el OPERADOR conservará sus datos una vez finalizado el Contrato, por un plazo máximo de 5 años, con el objetivo de:

- Desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones sobre otros productos y Servicios del OPERADOR, de empresas del Grupo MASMOVIL y de terceros pertenecientes a los sectores indicados.
 - Poder realizar estudios estadísticos que permitan realizar acciones comerciales de mayor valor para ambas partes (p.ej. desarrollar modelos de propensión al abandono).
- Finalidad 10: Verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente y lucha contra el fraude.

El OPERADOR tiene interés en proteger al Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, podrá verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente a través de los Códigos CSV o mecanismos similares o solicitando a la entidad bancaria emisora su confirmación.

Asimismo, en caso de adherirse al Sistema Hunter, incorporará los datos de sus Clientes a un fichero titularidad de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE. Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de Servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del Servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente

mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en la Página Web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: www.asociacioncontraelfraude.org.

El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 (Madrid), a través del envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

- Finalidad 11: Comunicar los datos de impago de la deuda a sistemas comunes de información crediticia.

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas frente al OPERADOR y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible y previo requerimiento previo de pago se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de acuerdo con la legislación vigente

- Finalidad 12: Información estadística.

7.3 ¿Qué tipo de datos tratamos?

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:

- Datos proporcionados de forma directa por el Cliente:

Datos proporcionados de forma directa por el Cliente, ya sea en el momento de solicitud del Servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados

como los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de distintos medios como, por ejemplo, reclamaciones o solicitudes de información interpuestas en el Servicio de Atención al Cliente. El Cliente se responsabiliza de su veracidad y actualización.

- Datos obtenidos de otras fuentes distintas del propio Cliente:

Datos obtenidos de fuentes distintas del Cliente, ya sea por contar con su consentimiento o por cualquier otra habilitación legal (interés legítimo, cumplimiento de una obligación legal...). Estas fuentes son:

- Fuentes accesibles al público.
- Organismos de la Administración Pública (p.ej., Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), etc.) o Judicial.
- Sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.).
- Ficheros de protección de identidad o detección fraudulenta de datos (p.ej., el Fichero proporcionado por el Sistema Hunter).
- Información proporcionada por otras empresas de telecomunicaciones en procesos de portabilidad.

- Datos derivados del desarrollo de la relación:

Datos proporcionados de forma indirecta por el Cliente al derivar de la propia prestación del Servicio contratado y del mantenimiento de esta actividad. Dentro de esta categoría se incluyen los datos de tráfico, el histórico de pagos o de productos contratados, los datos de navegación a través de la Página Web pública o del acceso al área privada u otros de análoga naturaleza.

- Datos inferidos por el OPERADOR:

Datos inferidos por el OPERADOR a través del estudio de los datos del Cliente ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su know-how. Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del Cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo,

su vinculación, antigüedad, el uso que realiza de los Servicios contratados...

- Datos obtenidos de terceros:

En caso de que preste su consentimiento, datos proporcionados por terceros tales como empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, otras empresas de telecomunicaciones, la CNMC u otras empresas que pudieran colaborar con este organismo para el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones, empresas que proporcionan información sobre las actividades económicas de autónomos o profesionales...

7.4 ¿A quién comunicamos sus datos?

Los datos personales tratados por el OPERADOR para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios en función de la base legitimadora de la comunicación. En virtud de lo anterior, en el siguiente cuadro se detallan las comunicaciones previstas y la base legitimadora que la ampara:

Destinatario	Tipo de datos comunicados	Habilitación legal
Otras empresas de telecomunicaciones.	Datos de carácter identificativo y datos de tráfico.	Desarrollo mantenimiento y control de la relación contractual (enrutamiento de llamadas, gestión de los procesos de portabilidad...).
Prestadores de Servicios de emergencia 112.	Datos de carácter identificativo y de localización.	Cumplimiento de una obligación legal.
Agentes facultados en cumplimiento de la Ley 25/2007 de conservación de datos.	Datos detallados en el art. 3 de la referida normativa o aquella otra que viniera a sustituirla.	Cumplimiento de una obligación legal.
Empresas titulares de ficheros de solvencia patrimonial para las finalidades 3 y 4.	Datos de carácter identificativo y sobre posibles deudas pendientes.	Interés legítimo.
A la CNMC para su incorporación a la guía de abonado.	Datos de carácter identificativo.	Consentimiento del interesado.
Al resto de empresas del Grupo, las cuales pueden consultarse en la dirección web www.telecomboutique.com	Todos los datos proporcionados por el interesado, derivados del desarrollo de la relación contractual o inferidos.	Consentimiento del interesado.

7.5 ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y con posterioridad a la misma, por un plazo máximo de 5 años, si hubiese prestado su consentimiento. Finalizada la relación contractual (o, en su caso, transcurrido el plazo de 5 años), los datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos lo que implica su bloqueo, estando disponibles tan solo a solicitud de Jueces y Tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar y, transcurrido éste, su completa eliminación.

En cualquier caso, si al finalizar la relación contractual existieran litigios pendientes derivados del ejercicio de acciones de impugnación de la factura o tendentes a lograr el cobro de las mismas, los datos podrán conservarse durante la tramitación de los mismos, en tanto no recaiga resolución definitiva (fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado), si bien sólo podrán utilizarse a fines probatorios.

7.6 ¿Cuáles son sus derechos?

Nuestra normativa de protección de datos le confiere una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos que implican nuestros Servicios que podemos resumir en los siguientes:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.

- Derecho a revocar el consentimiento prestado, siendo su petición procesada en el plazo aproximado de 10 días.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

Puede ejercitar sus derechos mediante correo postal a la dirección Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección: hola@masmovil.com indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. En la [Página Web de la AEPD](#) puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.

8. Causas de suspensión del servicio

El OPERADOR podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- **Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.**
- **Si el Cliente facilita al OPERADOR datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.**
- **Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.**
- **Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.**

En cualquiera de estos casos, el OPERADOR se pondrá en contacto con el Cliente, con carácter previo a la suspensión del Servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC.

El OPERADOR podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que el OPERADOR tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un

periodo superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los Servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio Telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de Telefonía Móvil cuando se encuentre en el extranjero. El OPERADOR restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión del OPERADOR a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, el OPERADOR no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo al OPERADOR.

La reconexión de los Servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión el OPERADOR podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de Telefonía Fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos el OPERADOR deducirá de la cuota de abono de Cliente, el

cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas del OPERADOR superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho al OPERADOR a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del Contrato.

En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique al OPERADOR la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

El OPERADOR podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que el OPERADOR no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad del OPERADOR" de este Contrato, que correspondan.

9. Duración y terminación

Este Contrato se constituye por tiempo indefinido. El OPERADOR tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia del OPERADOR la extinción de la habilitación al OPERADOR para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, cuyo modelo puede encontrar en nuestra Página Web, acompañada de una copia del documento nacional de

identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

El Contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del Cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.
- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de Servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad del OPERADOR.

En aplicación de las obligaciones impuestas al OPERADOR como Operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

10. Modificación de las CGC

El OPERADOR podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándose al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase al OPERADOR, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por el OPERADOR el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

11. Cambios de domicilio, de número telefónico o de titular

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los Servicios contratados a través del Servicio de Atención al Cliente. Si por razones técnicas el OPERADOR no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, el OPERADOR le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, el OPERADOR adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte del OPERADOR, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

12. Cesión

El OPERADOR se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo Grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas 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.

13. Nulidad

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

14. Ley aplicable y fuero competente

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos Términos y Condiciones.

CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

1. Objeto

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

2. Instalación y activación de la línea

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de Fibra Óptica. El OPERADOR dará acceso al Servicio sobre Fibra Óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra Página Web o en el Servicio de Atención al Cliente.

2.1 ADSL

La instalación de los Servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe el OPERADOR accedan al inmueble del Cliente.

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del Servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por el OPERADOR o las empresas del Grupo MASMOVIL (cualquiera de ellas, en lo sucesivo, "el OPERADOR") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. El OPERADOR llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

- Instalación de un punto de terminación de red (PTR).

- Instalación de un módem ADSL/Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máx. de 1,5 metros.

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios del OPERADOR y que ello supone la baja automática de todos los Servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los Servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro Servicio que implique asociación con el bucle.

El Cliente autoriza al OPERADOR, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha. En caso de que el Cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

El OPERADOR iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el Servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, el OPERADOR instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. A estos efectos el Cliente autoriza expresamente al OPERADOR a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio.

Una vez que sea posible prestar el Servicio sobre la línea, el OPERADOR portará, en su caso, la numeración del Cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el Cliente haya firmado en este Contrato.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte del OPERADOR, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

2.2 Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que el OPERADOR u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico del OPERADOR o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente al OPERADOR y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

El OPERADOR llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red Óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

El OPERADOR podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los Servicios que el Cliente pudiera tener contratados

previamente con el OPERADOR o con otro operador. El Cliente puede mantener su Servicio de ADSL/Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el Servicio de ADSL/Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando el OPERADOR en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por el OPERADOR dará derecho a ésta a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

3. Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, el OPERADOR le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones Particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones del OPERADOR, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. el OPERADOR podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el

momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

- El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente.

Los depósitos no serán remunerados. el OPERADOR requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, el OPERADOR podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá en el caso:

- Tan pronto como el OPERADOR tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.
- Cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su Servicio, el OPERADOR podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

4. Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha podría afectar a

su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los Servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y Servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier Servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. el OPERADOR no garantiza el funcionamiento de los citados Servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que el OPERADOR no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad. el OPERADOR realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del Servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre Fibra Óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wifi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wifi, factores ajenos al OPERADOR como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wifi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

Además de los citados factores ajenos al OPERADOR que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte del OPERADOR o en caso de interrupciones del Servicio.

5. Servicio Telefónico Fijo

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al Servicio de ADSL o sobre la línea de Fibra Óptica, en su caso. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar a su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del Servicio sobre la línea de Fibra Óptica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza al OPERADOR a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

6. Activación del Servicio Telefónico Fijo y de Acceso a Internet de Banda Ancha

El OPERADOR activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que el OPERADOR finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente.

Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido el OPERADOR. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte del OPERADOR

supondrá una indemnización al Cliente a razón de un (1) Euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) Euros.

En caso de que concurren causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte del OPERADOR, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables al OPERADOR por los que el OPERADOR no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

El OPERADOR se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

7. Servicios de emergencia

El OPERADOR facilita el acceso gratuito del Cliente a los Servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos Servicios.

8. Guías de abonados

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, el OPERADOR comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan Servicios de información.

9. Equipos y terminales

El OPERADOR entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el Equipo):

- ONT / Router Wifi (en caso de Fibra Óptica).
- Modem ADSL/Wifi (en caso de ADSL).
- En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL.
- Un punto de terminación de red Óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra.
- Cableado con los límites descritos en las presentes CGC.
- Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por el OPERADOR al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que el OPERADOR entrega e instala para ofrecer el Servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

El OPERADOR configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, el OPERADOR podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado, para prestar Servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de Banda Ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR.

El OPERADOR cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte del OPERADOR. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación.

El OPERADOR se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo al OPERADOR en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud del OPERADOR, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, el OPERADOR aplicará la penalización que se especifica en la carátula del Contrato.

Si el OPERADOR entrega algún tipo de software o algún Equipo o Terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por el OPERADOR. el OPERADOR no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

10. Garantía de terminal y servicio posventa

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente al OPERADOR o a un tercero con el que el OPERADOR haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. el OPERADOR ofrece en dichos casos un Servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados Equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del Equipo.
- Si el Equipo ha sido manipulado por un Servicio de asistencia técnica no autorizado por el OPERADOR.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

11. Mantenimiento

El OPERADOR reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por el OPERADOR, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se

hubieran producido por causas no imputables al Cliente. 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 OPERADOR llamando al Servicio de Atención al Cliente. El OPERADOR empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

1. Objeto

Estas Condiciones Específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

2. Instalación y activación de la línea

El Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su Tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la Tarjeta haya sido activada o utilizada, el OPERADOR podrá cancelarla. El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al Cliente.

El OPERADOR tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al Cliente en las Condiciones Particulares de los Servicios contratados.

3. Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. Si el

Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, el OPERADOR le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones Particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones del OPERADOR, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales.

Para garantizar la correcta facturación de los Servicios de datos en modalidad móvil, el OPERADOR podrá restaurar la conexión de este Servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del Servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad postpago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

3.1 Opción Prepago o Contrato sin domiciliación bancaria

El Cliente que haya optado por la contratación del Servicio en modalidad prepago puede recargar el saldo de su Tarjeta a través de cualquiera de los medios de pago ofrecidos por el OPERADOR, tales como tarjeta de débito o crédito, tarjetas de recarga o en cualquiera de los establecimientos adheridos e identificados con nuestro distintivo.

Puede además solicitar que las recargas se efectúen de forma automática al llegar una determinada fecha o saldo predeterminados. En este supuesto, las recargas se efectuarán contra la tarjeta de crédito o débito facilitadas por el Cliente a tal efecto.

Si el saldo de la Tarjeta llega a ser negativo, el importe de la siguiente recarga se destinará, total o parcialmente, a compensar dicho saldo negativo. El Cliente está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a saldos

negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido.

Si el Cliente mantiene un saldo negativo en su línea, incluso cuando el Servicio hubiese sido dado de baja, el OPERADOR liquidará la cuantía adeudada mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el Cliente para efectuar sus recargas.

El mantenimiento de un saldo negativo implicará la obligación para el Cliente de pagar un interés de demora igual al interés legal del dinero, así como los gastos ocasionados por la gestión del saldo deudor, los cuales pueden ascender a veinte (20) Euros (IVA incluido), y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

El Cliente podrá consultar sus detalles de consumo y cargos a través de su área personal online en nuestra Página Web.

3.2 Opción suscripción mensual

Si el Cliente ha optado por la contratación del Servicio Telefónico Móvil del OPERADOR en esta modalidad, los conceptos fijos asociados a su Tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos, se abonarán en su integridad con cargo a su saldo disponible al inicio del período de facturación. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 Euros. En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del período de facturación, el Cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 Euros o por cantidades superiores en múltiplos de 10 Euros

Para contratar Servicios del OPERADOR en esta modelización es condición imprescindible que el Cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que permita realizar una verificación de seguridad.

Las cuotas o bonos asociados a esta modalidad de contratación tienen una validez de un mes natural desde el primer día del mes al último, ambos inclusive. En caso de contratación del Servicio una vez iniciado el mes de

referencia, las cuotas o bonos tendrán una extensión y precio proporcional a los días restantes desde la contratación hasta el último día de ese mes.

Una vez consumidos los minutos de llamadas integrados en las cuotas o bonos, y consumido el saldo que pudiera existir, el Servicio de emisión de llamadas se suspenderá, salvo en lo relativo a números gratuitos y de emergencia, hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los Servicios en el mes de referencia. El Servicio de recepción de llamadas no se verá afectado por esta circunstancia salvo en caso de que la llamada en recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido).

Los consumos realizados al margen de los conceptos fijos cobrados por adelantado se cargarán al saldo disponible en ese momento. En caso de precisar una ampliación de los Servicios asociados a las cuotas fijas, el Cliente podrá solicitarla a través de su área personal o mediante solicitud expresa al Servicio de Atención al Cliente. El coste de la ampliación de los Servicios se cargará a la tarjeta bancaria del Cliente en el momento de la confirmación de su solicitud.

En caso de baja del Servicio, el OPERADOR reintegrará el saldo no consumido a la tarjeta bancaria asociada al Cliente.

No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (Servicio Roaming) ni las llamadas a Servicios de tarificación adicional. El acceso a estos Servicios requerirá la existencia de saldo a su favor o la ampliación del Servicio.

Al igual que en la modalidad de contratación con domiciliación bancaria, en cualquier momento y/o de forma excepcional el OPERADOR podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente solicitar garantías en los mismos supuestos previstos para ello en las CGC.

4. Cobertura

El OPERADOR prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté

implantado. El OPERADOR se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, el OPERADOR no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

5. Obligaciones de identificación en caso de contratación en modalidad de suscripción mensual

Para contratar el Servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC.

Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte. El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los Servicios. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, lo puedes consultar en www.MasMovil.es.

6. Consecuencias de la suspensión del servicio

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido) y SMS.

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas y SMS. Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, el OPERADOR bloqueará la Tarjeta SIM permanentemente,

quedando el Contrato con el OPERADOR definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

El OPERADOR podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio Telefónico Móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

El OPERADOR se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación.

Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número 2373.

CONDICIONES PARTICULARES DE PERMANENCIA

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los Terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague al OPERADOR cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar al OPERADOR la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que el OPERADOR no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los Equipos y Terminales entregados por el

OPERADOR en un plazo de quince días desde la comunicación por parte del OPERADOR al Cliente de la imposibilidad de prestación del Servicio. La devolución de los Equipos y Terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los Equipos y Terminales en el plazo señalado, deberá abonar al OPERADOR la cantidad detallada en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde el OPERADOR no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a el OPERADOR la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO

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 el OPERADOR 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, deberá notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el “Nº del pedido”. Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en: <https://nasnovil.es/es/resources/files/formulario-derecho-desistimiento.pdf>, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a hola@MasMovil.com o a

la siguiente dirección postal: MASMOVIL, Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid).

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a hola@MasMovil.com o a la siguiente dirección postal: MASMOVIL, Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid).

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los Equipos o Terminales entregados por el OPERADOR para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. 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. Para mayor seguridad el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a el OPERADOR su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por el OPERADOR. No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de desistimiento, el OPERADOR devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe al OPERADOR de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo el OPERADOR instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, el OPERADOR tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por el OPERADOR bien por un tercero previo acuerdo con el OPERADOR) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado con el OPERADOR y contratase un nuevo Servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del Servicio original, no obstante, el OPERADOR posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING

Por el uso del Servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE), el OPERADOR aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las Condiciones Particulares de la tarifa contratada así lo prevean, el OPERADOR podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del Servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, el OPERADOR podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante

más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples Tarjetas SIM.

Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del Servicio, el OPERADOR podrá aplicar al Cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el Cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El Cliente podrá dirigirse al OPERADOR, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming en: <https://cdnres.masmovil.es/assets/files/condiciones-particulares-roaming.pdf>

INFORMACIÓN SOBRE LA VELOCIDAD DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET

En relación con el Servicio de Acceso a Internet, el Cliente tendrá disponible, en todo momento, en nuestra Página Web, información precisa acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente en el caso de redes fijas, y de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente en el caso de las redes móviles.

Condiciones Particulares del Servicio en Roaming

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y Xfera Móviles, S.A.U. (“masmovil”), con C.I.F. A-82528548 y domicilio en Avda. de la Vega, 15 28108 Alcobendas, en todo lo relativo a la prestación en itinerancia (“Roaming”) de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con masmovil (“servicio”), de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea.

La lectura de las presentes condiciones particulares por el cliente es condición necesaria y previa a la prestación de los servicios en itinerancia, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas condiciones particulares, que están publicadas en la página web de masmovil (<https://cdnres.masmovil.es/assets/files/condiciones-particulares-roaming.pdf>). Estas condiciones particulares complementan las condiciones generales que regulan la prestación del Servicio.

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

La prestación del servicio en roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado.

Quedan excluidas de las presentes condiciones las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

Activa el roaming desde tu Área de Cliente o desde el 2373 (Si eres de prepago, el roaming se encuentra activado por defecto).

3. PRECIO

El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres:

3.1. Zona 1 o zona UE: Roaming UE y EEE (*)

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de tu tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar tu móvil en cualquier país de la UE y EEE (*).

- Llamadas: el tráfico de voz cursado en roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de voz, el tráfico cursado en roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que tu tarifa nacional.

Las llamadas recibidas por el cliente no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que está en roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.

- Mensajes: el tráfico de los mensajes cursados en roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa nacional que cada cliente tenga contratada. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez

agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional. Tanto los SMS como los MMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.

- Datos: el tráfico de datos cursado en roaming se facturará al precio por Gb de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia, le aplicarán las mismas condiciones que tenga para el tráfico de datos nacional: pago por uso a máxima velocidad, reducción de velocidad o uso de servicios que amplíen la franquicia del contrato.

3.2. Resto de zonas:

- Llamadas: el tráfico de voz cursado en roaming se facturará según la tarifa de roaming aplicable en el país que corresponda. Se tarificarán tanto las llamadas realizadas por el usuario como las recibidas. La persona que llame desde España a la línea que está en roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.
- Mensajes: el tráfico de SMS/MMS cursado en roaming se facturará según la tarifa de roaming aplicable en el país que corresponda. Tanto los SMS como los MMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el cliente.
- Datos: el tráfico de datos cursado en roaming se facturará según la tarifa de roaming aplicable en el país que corresponda. Puedes encontrar todas las tarifas de roaming de masmovil en <https://www.masmovil.es/tarifas-roaming/>

4. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1 O ZONA UE

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional del cliente itinerante que resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país, que impliquen una presencia frecuente y sustancial, cuando viajen periódicamente dentro de la UE. Por ello, masmovil se reserva el derecho de poder aplicar la «política de utilización razonable» descrita en el Reglamento europeo de roaming si, con base en los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos, se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio de roaming por parte del cliente.

La política «de utilización razonable» tiene por objeto evitar que el cliente itinerante utilice de forma abusiva o anómala los servicios en roaming prestados en Zona 1 o Zona UE. Se considerará un uso que excede la “política de utilización razonable”:

- La presencia y consumo predominante en roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.

- Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en roaming.
- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIM por el mismo cliente en roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIM de masmovil.

En virtud de lo dispuesto por la Regulación de Roaming de la Unión Europea, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en roaming Zona 1 o Zona UE, o otras actuaciones que pudieran resultar aplicables en el caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos.

5. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

- Prueba de residencia en España:

masmovil se reserva el derecho de solicitar a sus clientes itinerantes pruebas que acrediten la residencia habitual del cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

- Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago:

masmovil se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique (y que no podrá superar el precio mayorista en vigor) para el tráfico de datos en roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en roaming de conformidad con el límite establecido en la Regulación de Roaming de la Unión Europea (Reglamento de ejecución UE 2016/2286). Este límite se corresponderá con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista (4,50€/GB para el 2019) de roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286.

- Indicador de presencia y/o de consumo:

masmovil utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para

determinar si el consumo en itinerancia en la UE y EEE de los clientes prevalece sobre el tráfico nacional.

Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses. En caso de que masmovil detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los servicios (voz, SMS o datos) por parte del cliente en la Zona 1 o Zona UE sobre el tráfico nacional, masmovil podrá notificar al cliente que el uso de su servicio en roaming se considera abusivo.

La realización de esta notificación implicará que masmovil podrá aplicar el recargo que se indique a partir de ese momento, si en los próximos 14 días el comportamiento del cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en Zona 1 o Zona UE. masmovil podrá continuar aplicando el recargo indicado al servicio sobre el que se detecte uso abusivo siempre que el comportamiento del cliente indique presencia y consumo prevalentes. A efectos de aplicación de los citados indicadores objetivos:

- En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un cliente todos aquellos en los que el cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que el cliente se haya conectado a una red fuera de la UE/EEE. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en itinerancia UE y EEE.

- En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el cliente en itinerancia UE y EEE.

- Periodos de inactividad: Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios roaming, los largos períodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, del servicio en roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en roaming.

- Reventa de tarjetas SIM: Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmen- te

ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios de roaming prestados por masmovil aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, masmovil podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.

6. RECLAMACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE UTILIZACIÓN RAZONABLE

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de la política de uso razonable o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la aplicación de la misma, podrán dirigirse a masmovil, a su Servicio de Atención al Cliente tal y como se indica en las Condiciones Generales del Servicio, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello.

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.