

# CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

## 1. OBJECTE

VOZTELECOM OIGAA360 S.A., (des d'ara VOZTELECOM), amb domicili social al C/Artesans 10, 08290 Cerdanyola del Vallès, i amb CIF A63102149, és un distribuïdor de XFERA MÓVILES, S.A.U. (des d'ara Xfera) amb domicili social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, i CIF A82528548, operador de telecomunicacions que ofereix els serveis descrits en les clàusules següents (el "Servei" o els "Serveis").

Aquestes condicions generals de contractació ("CGC") regeixen les relacions entre el Client del Servei (el "Client") i Xfera en relació amb els Serveis contractats. La lectura de les CGC pel Client és condició necessària i prèvia a l'activació dels Serveis, i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes CGC, que també estan publicades a la pàgina web de Xfera [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es) (la nostra "Pàgina Web").

## 2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

**Servei Telefònic Fix:** El Servei Telefònic Fix, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client pugui rebre i realitzar trucades en la seva línia, així com altres facilitats bàsiques i Serveis addicionals associats.

**Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla:** Aquest servei comprèn, amb independència de la tecnologia que es faci servir: (i) Accés a Internet de Banda Ampla amb navegació 24 hores a la velocitat d'accés contractada. A causa de les característiques tècniques del Servei, aquesta velocitat és màxima, és a dir, Xfera no pot garantir en tot moment la velocitat d'accés que el Client hagi contractat; i (ii) els Serveis addicionals associats.

Per al Servei Telefònic Fix, si el Client no disposa de numeració, Xfera li assignarà un. El Servei Telefònic Fix de Xfera inclou, si s'escau, la portabilitat del número de telèfon que el Client tingué amb el seu anterior operador. Per a això, el Client haurà de sol·licitar-la mitjançant l'emplenament de la Sol·licitud de Portabilitat, per tal que es pugui tramitar la portabilitat dels Serveis de Telefonía Fixa en el seu anterior operador. La portabilitat es durà a terme d'acord amb els processos de tramitació de portabilitat establerts en el respectiu document d'Especificació Tècnica dels procediments administratius per a la Conservació de la Numeració en cas de canvi d'operador, aprovats per la Comissió Nacional dels Mercats i la competència. Els Serveis se li ofereixen exclusivament com a Client final i per a un ús basat en la bona fe. En particular, amb caràcter enunciatiu no limitatiu, no està permès:

- La utilització contrària a les lleis espanyoles, o que infringeixi els drets de tercers o el bon ús dels Serveis que són sol per a ús personal i particular del Client, sent responsable del control de l'accés a aquests.
- La publicació o transmissió de qualsevol contingut que resulti violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
- La recollida i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment exprés, o contravenint el que es disposa en la normativa vigent de protecció de dades de caràcter personal.
- La revenda de tràfic o dels Serveis o la comercialització o explotació econòmica dels mateixos per qualsevol mitjà o sistema.
- La comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades, és a dir, que ofereixen, com a servei comercial,

l'encaminament de la trucada cap a un altre número diferent a l'anomenat.

- L'ús objectivament irregular o fraudulent dels Serveis, com: "vigilabebés"; "walkytalky"; trucades únicament, o en la seva majoria, a serveis de tarifació addicional o valor afegit; utilització dels Serveis per a enviaments de comunicacions comercials no sol·licitades; enviament de grans missatges per a bloquejar servidors aliens; realització de comunicacions no sol·licitades quan les mateixes puguin catalogar-se com a tràfic irregular. En particular, el Client no haurà d'utilitzar els Serveis per a enviar correus no sol·licitats o massius ("spam") o fer qualsevol ús dels llistats de correu amb destinació a qualsevol persona que no hagi donat permís per a ser inclosa en tal procés.

En aquests supòsits, Xfera podrà resoldre el Contracte o bloquejar els Serveis afectats temporalment fins a esclarir les circumstàncies de l'ús irregular del Servei o canviar la tarifa, prèvia comunicació al Client. En aquest últim cas el Client podrà resoldre el Contracte respecte del Servei concret en els termes en ell acordats.

## 3. TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

S'aplicaran als Serveis els preus i càrrecs corresponents segons les tarifes i altres Condicions Generals i/o Particulars, ofertes o promocions vigents a cada moment. Qualsevol modificació de les tarifes es comunicarà al Client per qualsevol mitjà que Xfera consideri apropiat perquè el Client tingui constància de tal modificació i de les noves tarifes. El Client tindrà disponibles en tot moment aquestes tarifes en la nostra Pàgina Web. L'accés als serveis d'emergència és gratuït.

La factura serà mensual i desglossarà el Servei bàsic, així com la resta dels serveis contractats per conceptes facturats dins de cada Servei, incloent els corresponents als supòsits de venda o cessió/lloguer d'equips. Si per raons tècniques no fos possible facturar al Client en el mes immediatament posterior a la meritació, Xfera podrà facturar-lo en els mesos posteriors.

Les quotes d'abonament es facturaran per períodes mensuals vençuts. Els serveis mesurats es facturaran per períodes mensuals segons el consum efectuat en el mes anterior. L'anterior és sense perjudici de l'indicat en les Condicions Específiques de contractació de cada Servei de les presents Condicions Generals de Contractació.

Als Serveis Telefònic Fix i d'Internet de Banda Ampla fixa, les quotes d'abonament mensual inclouen el manteniment de xarxa fins al PTRO (Punt de Terminació de Xarxa Òptic, en el cas de Fibra).

La primera factura inclourà les quotes d'alta, activació i, si escau, les d'instal·lació i/o manteniment. Si s'escau, també contindran el preu dels equips adquirits i de configuració dels Serveis, llevat que el pagament d'aquest preu estigui ajornat o diferit, en aquest cas inclourà la part proporcional corresponent al primer mes en funció del nombre de mesos de pagament ajornat. Així mateix, inclourà les quotes recurrents que siguin d'aplicació des del moment d'activació del Servei dins del període facturat.

El Client té dret a escollir un mitjà de pagament entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial. Per utilitzar un mitjà de pagament diferent de la domiciliació bancària, (que és el mitjà de pagament establert per defecte, llevat que una altra cosa s'indiqui en les condicions particulars), podrà comunicar amb el Servei d'Atenció al Client.

Les reclamacions del Client per motiu de la facturació no justifiquen el retard en el pagament de les factures reclamades. Les factures no

pagades al seu venciment meriten un interès de demora igual a l'interès legal dels diners, les despeses ocasionades per la devolució del rebut i altres despeses administratives que poden ascendir fins a un màxim de 20 Euros (IVA inclòs), sense perjudici d'altres conseqüències que puguin derivar-se de l'incompliment, entre d'altres, la inclusió de les seves dades en fitxers de solvència patrimonial i de crèdit.

Xfera podrà utilitzar per al cobrament de les quantitats degudes, si el Client així ho autoritza, les dades relatives a les targetes de crèdit o dèbit que haguessin estat facilitades pel mateix, igualment Xfera podrà executar els dipòsits, fiances i/o altres garanties establertes en les condicions particulars per als casos permesos per la llei. El Client consenteix expressament amb l'acceptació de les CGC que Xfera pugui emetre les factures corresponents al servei en format electrònic (factura electrònica), tenint accés a aquestes a través de la seva àrea personal online, accessible amb les claus d'accés que Xfera facilitarà en el moment de la compra, o bé, per correu electrònic si així ho sol·licités.

El Client podrà revocar aquest consentiment en qualsevol moment, tenint dret a sol·licitar l'emissió de factures de forma gratuïta en paper. Per realitzar aquesta revocació, ha de comunicar per escrit al Servei d'Atenció al Client.

Si a la finalització de la relació contractual, independentment de la modalitat de contractació, resultés un saldo a favor del Client, aquest podrà sol·licitar la seva devolució. Xfera podrà descomptar les despeses administratives i de gestió que poguessin meritarse segons les tarifes vigents en cada moment. També correspondrà al Client aquest dret de compensació quan el saldo fos a favor de Xfera.

- Sol·licitar al Client una bestreta, o efectuar un càrrec addicional en el seu compte de forma immediata, per les quantitats meritades fins a la data.
- Sol·licitar al Client un dipòsit, no remunerat, en efectiu.
- Sol·licitar un aval bancari, per una quantia mai superior a la mitjana estimada de tres mesos de consum per Servei.
- Restringir al Client els serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i serveis internacionals.

Aquest tipus d'acció es podrà dur a terme, entre d'altres, en els següents supòsits:

- S'excideixin els límits del crèdit fixats en el seu cas.
- Es produeixi la suspensió o interrupció del Servei per alguna de les causes previstes en les presents CGC o la resolució contractual.
- Incompliment de les presents CGC pel Client.
- En cas de frau, o ús no autoritzat del Servei segons aquestes CGC.
- Risc objectiu d'impagament, entenent com a tal, per exemple, la declaració de concurs de creditors.

Tanmateix l'anterior, per al Servei Telefònic Fix s'aplicarà el que disposen les Condicions Específiques del dit Servei d'aquestes CGC.

#### 4. DRET DE DESCONNEXIÓ

En el Servei Telefònic Fix el Client podrà sol·licitar a Xfera la desconnexió dels serveis de tarifació addicional i trucades internacionals. Per a això, haurà de dirigir-se al Servei d'Atenció al Client indicant la seva voluntat de desconnectar dels serveis de què es tracti. Xfera farà la desconnexió en un termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud.

Si la desconnexió no es produís en el termini indicat per causes no imputables al Client, els costos derivats del servei la desconnexió del qual s'hagués sol·licitat seran per compte de Xfera.

En cas que el Client desitgi l'activació o posterior desactivació d'aquest tipus de Serveis haurà també realitzar una sol·licitud expressa d'activació o de posterior desactivació dels mateixos a través del Servei disponible d'Atenció al Client trucant al 900 900 019 o enviant un e-mail a [soporte@voztele.com](mailto:soporte@voztele.com).

#### 5. RESPONSABILITAT DE XFERA I QUALITAT DEL SERVEI

Si es produís una interrupció temporal en el Servei Telefònic Fix, el Client tindrà dret a una indemnització que serà igual a la major de les dues següents:

- a. La mitjana de l'import facturat pels Serveis interromputs durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps real que afecti el Client la interrupció temporal del servei. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.
- b. Cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta.

Xfera abonarà automàticament aquesta quantitat descomptant de la següent factura, quan l'import de la indemnització sigui superior a un (1) euro. Si no procedís l'emissió de factura per baixa del Servei, la indemnització s'abonarà pel mitjà que s'acordi amb el Client en cada cas. Per abonats subjectes a modalitats prepagament, l'ajust en el saldo es realitzarà en un termini no superior al de la resta d'abonats.

Si la interrupció temporal es deu a causes de força major, Xfera es limitarà a compensar automàticament el Client amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del tràfic, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció.

Si es produeix una interrupció temporal del Servei d'accés a Internet de Banda Ampla durant un període de facturació, el Client tindrà dret a ser compensat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagués durat la interrupció quan la interrupció del servei hagi estat, de forma contínua o discontinua, superior a sis hores en horari de 8 a 22 hores. La indemnització s'abonarà en la següent factura. A la factura corresponent es farà constar la data, durada i càlcul de la quantia de la compensació que correspon a l'abonat.

En els supòsits enumerats en els paràgrafs anteriors, Xfera indemnitzarà automàticament al Client si la interrupció afecta l'àrea on es troba el domicili que figura en el contracte del Client. Si el Client s'ha vist afectat per una interrupció i no se li ha computat com a afectat en els termes anteriors, haurà de comunicar a Xfera, a través del Servei d'Atenció al Client, en el termini de deu (10) dies comptats a partir del restabliment del Servei, que s'ha vist afectat per la interrupció del servei. Aquesta informació no ha de ser contradictòria amb la que consti en els sistemes de Xfera.

Adicionalment, excepte interrupcions per causa de força major, Xfera es compromet a oferir el següent nivell de qualitat en el servei: Respecte al temps d'interrupció d'un servei, un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores al llarg de cada període

de facturació. Si s'incomplís aquest compromís, Xfera indemnitzarà al Client per un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació.

Quan per promocions el Client gaudeixi d'un descompte sobre tota la quota mensual dels Serveis, es tindrà en compte, a efectes indemnitzatoris, la quota mensual no promocionada d'aquests Serveis.

Aquestes indemnitzacions s'acumularan amb les que preveuen els paràgrafs anteriors.

A aquests efectes, el temps d'interrupció del servei es defineix com la suma de temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la no disponibilitat del servei, un cop aquest hagi estat activat, fins al moment en què s'ha restablert al seu normal funcionament. L'instant d'inici del compte serà el primer dels dos successos següents: (i) el de notificació pel client de l'avís d'avaría, o (ii) el de registre per Xfera de la incidència causant de la interrupció total o parcial del Servei.

A efectes indemnitzatoris en tots els compromisos anteriors, es considera que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla és el 50% de la quota mensual total en aquells casos de contractació de paquets conjunts de Serveis en els quals el preu de la quota total del paquet no desglossament l'import atribuïble a cada servei (Servei Telefònic i Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla).

No s'aplicarà el que disposen els apartats anteriors quan la interrupció temporal es degui a alguna de les següents causes:

- a. Incompliment greu pels clients de les condicions contractuals, en especial en cas de frau o demora en el pagament que donarà lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció del Servei.
- b. Danys produïts a la xarxa degut per exemple a la connexió pel Client de Terminals la conformitat no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent.
- c. Incompliment del Codi de Conducta per part d'un client que presti serveis de tarificació addicional, quan la titularitat del contracte d'abonament correspongui a aquest últim.

El Client titular del Servei respon de tot el tràfic, serveis utilitzats i mal ús que es faci d'aquest. No obstant això, Xfera, prèvia identificació del titular de la línia i les seves circumstàncies més podrà prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis des de la data en què, a través del Servei d'Atenció al Client, es comuniqui la constància o sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de les seves claus d'accés al servei o l'existència d'un frau.

Xfera no es fa responsable dels danys i/o perjudicis i/o beneficis no obtinguts pel Client o qualsevol altre tercer causats directament o indirectament per la falta de prestació del servei o la seva prestació defectuosa per les següents causes: (i) funcionament incorrecte, defectes, errors i/o danys en terminals o dispositius del Client no facilitats per Xfera (ii) la pèrdua, alteració i/o danys totals o parcials sobre informació continguda en els terminals o dispositius del Client per causes no imputables al Servei i (iii) qualsevol altre que no sigui degut a falta de conformitat del Servei o incompliment total o parcial o compliment defectuós de Xfera.

Xfera no es fa responsable de cap conseqüència derivada d'una incorrecta configuració dels dispositius del Client que no hagi estat realitzada per Xfera o de les aplicacions instal·lades pel Client, les quals són independents i alienes en tot cas al Servei prestat per Xfera.

Xfera adoptarà les mesures i instal·larà els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent en cada moment, que permetin garantir el secret del contingut del senyal a través de la xarxa de Xfera, quedant exonerada de tota responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció pel client o per tercers de gravacions de converses telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general de totes les accions o omissions, no imputables a Xfera, trenquin el secret de les comunicacions telefòniques. Queden fora de perill les obligacions que, si s'escau, tingui Xfera d'acord amb la legislació aplicable en cada moment a les interceptacions realitzades pels agents facultats en compliment d'aquesta normativa.

Xfera informa que presta el servei de telefonia disponible al públic Fix amb la facilitat d'identificació de la línia d'origen i la línia connectada. Si el Client no desitja que el seu número de telèfon pugui ser identificat per la resta dels usuaris, Xfera posa a la seva disposició mitjans per restringir la identificació de línia que truca i de línia connectada. El Client podrà disposar d'aquesta informació en el Servei d'Atenció al Client.

## 6. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I NOTIFICACIONS

Xfera oferirà un Servei d'Atenció al Client que inclourà l'assistència telefònica, de 8 a 22 hores al dia els 365 dies de l'any, sobre l'ús dels Serveis (queda en tot cas exclosa l'assistència tècnica sobre el seu PC o dispositiu d'accés als Serveis).

Per aclarir qualsevol dubte respecte al preu, facturació, qualitat o qualsevol altra qüestió relacionada amb els Serveis o si voleu realitzar una reclamació, el Client haurà de dirigir al Servei d'Atenció al Client.

El Client pot realitzar les seves consultes a través del seu operador pels mitjans que ell indiqui en el moment de contractació.

En cas de reclamació se li assignarà a aquesta un número de referència que Xfera comunicarà al Client. Si la reclamació es realitza per via telefònica el Client podrà sol·licitar un document que acrediti la presentació i el contingut d'aquesta. Aquest document serà remès en el termini de deu (10) dies des de la sol·licitud.

Quan la reclamació hagi estat solucionada, Xfera informará el Client de la solució adoptada a través del mateix mitjà utilitzat per presentar la reclamació.

Formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut una resposta satisfactòria de Xfera en el termini d'un (1) mes, podrà acudir a les Junes Arbitrals de Consum en el cas de submissió de Xfera a aquestes, o a la 'Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información' de conformitat amb el que estableix la normativa vigent, sense perjudici del seu dret a acudir a la via judicial.

## 7. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Xfera compleix en el tractament de les dades de caràcter personal dels seus Clients amb la legislació vigent a Espanya i a la Unió Europea. Per a això, adopta les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar la pèrdua, mal ús, alteració, accés no autoritzat i robatori de les dades personals facilitades, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades i els riscos als quals estan exposats.

A continuació, en compliment del que disposa la normativa de protecció de dades, se l'informa sobre els termes i condicions del tractament de dades efectuat per Xfera.

## 7.1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

El responsable serà la societat Xfera Mòviles, S.A.U, amb NIF: A-82528548 i adreça social situada en Avenida de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid), España.

Aquesta societat ofereix Serveis de telecomunicacions a través de diferents marques com Masmovil, Yoigo, LlamaYA, Happy Mòvil y Cablemòvil.

A la nostra pàgina web se li informarà sobre el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) i els mitjans a través dels quals pot comunicar-se amb ell.

## 7.2. Amb quina finalitat tractem les seves dades i sota quina legitimació?

El tractament de les seves dades segueix les següents finalitats:

### Finalitat 1: Prestació del Servei de telecomunicacions.

Dins d'aquesta finalitat s'engloben diferents activitats que resultin necessàries i inherents a la prestació del servei de telecomunicacions com:

- La gestió dels processos de portabilitat tant en aquells casos en què Xfera intervingui com a Operador donant com a aquells altres en què ho faci com a Operador receptor.
- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i enrutament de la trucada (incloent la interconnexió).
- La provisió del Servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se dins dels Serveis contractats.
- El registre de les dades de tràfic i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder procedir a la seva facturació o al descompte dins el saldo disponible per a les targetes prepagament, així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.

**Finalitat 2:** Enviament de publicitat sobre noves tarifes, promocions i millores de Xfera o de la resta de marques de Xfera aplicables al servei contractat o que resultin similars.

Dins d'aquesta finalitat, s'engloba l'ús de les seves dades personals per a enviar-li comunicacions relacionades amb la prestació, millora i actualització de Serveis, així com informació publicitària sobre promocions aplicables al seu Servei, noves tarifes o altres Serveis (incloent-hi Serveis de valor afegit) que puguin resultar del seu interès.

Aquesta informació publicitària serà remesa per qualsevol canal (missatges de text, correus electrònics, trucades telefòniques, correu postal...) i podrà ser genèrica o personalitzada, de manera que, en aquest últim cas, es basarà en el tractament previ de les seves dades amb l'objectiu de poder procedir al seu perfilat i carterització, determinar gustos, preferències i necessitats i, basant-se aquest, identificar les ofertes que puguin resultar més interessants.

En qualsevol moment es permetrà al Client oposar-se a l'enviament de noves comunicacions comercials podent fer ús, així mateix, d'aquest dret per correu postal a l'adreça dalt exposada, per correu electrònic a l'adreça [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com) o a través del nostre Servei d'Atenció al Client.

**Finalitat 3:** Desenvolupament d'accions comercials sobre productes i serveis oferts per altres empreses del Grup Xfera.

En cas que presti el seu consentiment, Xfera podrà desenvolupar accions comercials amb l'objectiu de fer-li arribar, per qualsevol canal, ofertes i promocions sobre altres productes i serveis d'empreses del Grup Xfera.

Pot consultar el llistat d'aquestes empreses a través de la nostra pàgina web corporativa.

**Finalitat 4:** Desenvolupament d'accions comercials sobre productes i serveis oferts per terceres empreses pertanyents a sectors d'oci, cultura, assegurances, serveis financers o assistència de la llar.

En cas que presti el seu consentiment, Xfera podrà desenvolupar accions comercials amb l'objectiu de fer-li arribar, per qualsevol canal, ofertes i promocions de terceres empreses dels sectors d'oci, cultura, assegurances, Serveis financers i d'assistència de la llar.

**Finalitat 5:** Analitzar les dades de trànsit, facturació, navegació i geolocalització del Client per desenvolupar accions comercials.

En cas que presti el seu consentiment, Xfera podrà analitzar les dades de tràfic, facturació, navegació i geolocalització del Client per aconseguir una major informació sobre els seus gustos, hàbits de consum i necessitats (per exemple conèixer l'abast i distribució del seu consum de dades i de minuts) per desenvolupar accions comercials sobre productes i serveis de Xfera, d'empreses del Grup i d'altres terceres empreses pertanyents als sectors indicats.

**Finalitat 6:** Cessió de les seves dades a empreses del Grup.

En cas que presti el seu consentiment, Xfera cedirà les seves dades a la resta d'empreses del Grup amb l'objectiu de:

1. Poder compartir informació i, a través de l'estudi de la informació agregada, realitzar estudis estadístics que permetin realitzar accions comercials de més valor per a ambdues parts (p. ex: identificar la propensió d'un Client a contractar una tarifa de dades més o menys en virtut de com han actuat altres d'un perfil similar amb anterioritat).
2. Que la resta d'empreses del Grup es puguin posar en contacte directe amb el client, a través de qualsevol canal de comunicació, per desenvolupar accions comercials sobre els seus productes o serveis.

**Finalitat 7:** Enriquir el seu perfilat sobre la base de la informació que ens proporcionin altres tercers.

En cas que presti el seu consentiment, Xfera obtindrà informació addicional sobre la seva persona a través de fonts externes proporcionades per empreses de geomàrqueting, RRSS, Cadastre, Registre de la Propietat, informació sobre les portabilitats històriques realitzades per una determinada numeració ... tot això amb la finalitat d'elaborar perfils mitjançant estudis de màrqueting i tècniques i procediments estadístics i de segmentació que permeten introduir millores i/o adaptar o escollir la informació i les ofertes de productes o serveis que millor s'ajustin al seu perfil.

**Finalitat 8:** Comprovar la capacitat de pagament en fitxers de solvència patrimonial i mitjançant procediments automàtics de scoring.

Xfera l'informa que, sempre que presti el seu consentiment, podrà comprovar la seva capacitat de pagament en fitxers comuns sobre solvència patrimonial i crèdit els responsables prestin tal Servei



d'acord amb la legalitat vigent, sempre que mantingui amb el Client una relació contractual que impliqui l'abonament d'una quantia pecuniària (p. ex. qualsevol Contracte en modalitat post pagament) o amb l'objectiu d'avaluar la viabilitat econòmica d'una nova contractació que suposi finançament, pagament ajornat (p. ex. la subvenció d'un terminal) o facturació periòdica.

Així mateix, com a part del procés d'avaluació de la capacitat de pagament del Client, Xfera podrà acudir a procediments automatitzats de sistemes de scoring.

**Finalitat 9:** Conservar les dades un cop finalitzat el Contracte.

En cas que presti el seu consentiment, Xfera conservarà les seves dades un cop finalitzat el contracte, per un termini màxim de 5 anys, amb l'objectiu de:

1. Desenvolupar accions comercials amb l'objectiu de fer-li arribar, per qualsevol canal, ofertes i promocions sobre altres productes i serveis de Xfera, d'empreses del Grup Xfera i de tercers pertanyents als sectors indicats.
2. Poder realitzar estudis estadístics que permetin realitzar accions comercials de més valor per a ambdues parts (p. ex. desenvolupar models de propensió a l'abandó).

**Finalitat 10:** Verificar l'exactitud de les dades aportades pel Client i lluita contra el frau.

Xfera té interès a protegir al Client i a la mateixa companyia del frau en la contractació. En aquest sentit, podrà verificar l'exactitud de les dades aportades pel Client a través dels Codis CSV o mecanismes similars o sol·licitant a l'entitat bancària emissora la seva confirmació.

Així mateix, en cas d'adherir-se al Sistema Hunter, incorporarà les dades dels seus clients a un fitxer titularitat de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE. Les dades seran comparades amb altres dades de sol·licituds de Serveis de telefonia que figurin en el Sistema Hunter per a la prevenció del frau en sol·licituds, exclusivament a fi de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta dins el procés d'aprovació del Servei. Si es donés el cas que es detectessin dades inexactes, irregulars o incomplets, la seva sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades seran incloses com a tals en el fitxer i podran ser consultats per a les finalitats anteriorment esmentades, per les entitats adherides al Sistema Hunter i pertanyents als següents sectors: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, renting, asseguradores, compra de deute, immobiliari, subministrament d'energia i aigua, facturació periòdica i pagament ajornat.

La llista d'entitats adherides al Sistema Hunter estarà accessible en la pàgina web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

El Client pot exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat o limitació al tractament de les seves dades davant l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude, dirigint-se a la següent adreça: Apartado de Correos 2054, 28002 (Madrid), a través de l'enviament d'una sol·licitud signada i acompanyada de fotocòpia del seu document identificatiu.

**Finalitat 11:** Comunicar les dades d'impagament del deute a sistemes comuns d'informació creditícia.

En cas de no atendre puntualment a les seves obligacions econòmiques enfront de Xfera i resultant d'això un deute cert,

vençut i exigible i previ requeriment previ de pagament es procedirà a la comunicació de les seves dades identificatives i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació creditícia (p.ex., BADEXGUG, ASNEF, Fitxer de Incidències judicials, etc.), d'acord amb la legislació vigent.

**Finalitat 12:** Informació estadística.

Xfera tractarà les seves dades de caràcter personal, incloent-hi les seves dades de solvència, per a la realització d'estudis estadístics i històrics.

### 7.3. Quin tipus de dades tractem?

Per a les finalitats exposades en l'apartat anterior es tracta el conjunt de dades del Client que podem dividir en les següents fonts i categories:

a) Dades proporcionades de forma directa pel Client:

Dades proporcionades de forma directa pel Client, ja sigui en el moment de sol·licitud del Servei a través de l'emplenament dels formularis a aquest efecte habilitats com les facilitades al llarg de la relació contractual a través de diferents mitjans com, per exemple, reclamacions o sol·licituds d'informació interposades al Servei d'Atenció al Client. El Client es responsabilitza de la seva veracitat i actualització.

b) Dades obtingudes d'altres fonts diferents del propi Client:

Dades obtingudes de fonts diferents del Client, ja sigui per comptar amb el seu consentiment o per qualsevol altra habilitació legal (interès legítim, compliment d'una obligació legal ...). Aquestes fonts són:

- Fonts accessibles al públic.
- Organismes de l'Administració Pública (p.ex., Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), etc.) o judicial.
- Sistemes comuns d'informació creditícia (p.ex., BADEXGUG, ASNEF, Fitxer de Incidències judicials, etc.).
- Fitxers de protecció d'identitat o detecció fraudulenta de dades (p.ex., el Fitxer proporcionat pel Sistema Hunter).
- Informació proporcionada per altres empreses de telecomunicacions en processos de portabilitat.

c) Dades derivats del desenvolupament de la relació:

Dades proporcionades de forma indirecta pel Client en derivar de la pròpia prestació del servei contractat i del manteniment d'aquesta activitat. Dins d'aquesta categoria s'inclouen les dades de tràfic, l'històric de pagaments o de productes contractats, les dades de navegació a través de la pàgina web pública o de l'accés a l'àrea privada o altres d'anàloga naturalesa.

d) Dades inferides per Xfera:

Dades inferides per Xfera a través de l'estudi de les dades del Client ja sigui mitjançant l'aplicació d'algoritmes matemàtics o de la seva saber fer. Dins d'aquesta categoria s'inclouen dades com els resultats de les activitats de perfilat del Client segons els diferents criteris que pugui utilitzar l'entitat com, per exemple, la seva vinculació, antiguitat, l'ús que fa dels Serveis contractats ...

e) Dades obtingudes de tercers:

En cas que presti el seu consentiment, dades proporcionades per tercers com ara empreses de geomàrqueting, RRSS, Cadastre, Registre de la Propietat, altres empreses de telecomunicacions, la CNMC o altres empreses que puguin col·laborar amb aquest organisme per al compliment de la normativa de telecomunicacions, empreses que proporcionen informació sobre les activitats econòmiques d'autònoms o professionals...

#### 7.4. A qui comuniquem les seves dades?

Les dades personals tractades per Xfera per assolir les finalitats detallades anteriorment podran ser comunicades als següents destinataris en funció de la base legitimadora de la comunicació. En virtut de l'anterior, en el següent quadre es detallen les comunicacions previstes i la base legitimadora que l'empara:

Destinatari	Tipus de dades comunicades	Habilitació legal
Altres empreses de telecomunicacions.	Dades de caràcter identificatiu i dades de trànsit.	Desenvolupament, manteniment i control de la relació contractual (enrutament de trucades, gestió dels processos de portabilitat...).
Prestadors de Serveis d'emergència 112.	Dades de caràcter identificatiu i de localització.	Compliment d'una obligació legal.
Agents facultats en compliment de la Llei 25/2007 de conservació de dades.	Dades detallades en l'art. 3 de la referida normativa o aquella altra que vingués a substituir-la.	Compliment d'una obligació legal.
Empreses titulars de fitxers de solvència patrimonial per a les finalitats 3 i 4.	Dades de caràcter identificatiu i sobre possibles deutes pendents.	Interès legítim.
A la CNMC per a la seva incorporació a la guia d'abonat.	Dades de caràcter identificatiu.	Consentiment de l'interessat.
A la resta d'empreses del Grup, les quals poden consultar-se en l'adreça web grupomasmovil.com	Totes les dades proporcionades per l'interessat, derivats del desenvolupament de la relació contractual o inferits.	Consentiment de l'interessat.

#### 7.5. Per quant de temps conservarem les seves dades?

Les dades personals seran conservades mentre es mantingui la relació contractual amb el Client i amb posterioritat a aquesta, per un termini màxim de 5 anys, si hagués prestat el seu consentiment. Finalitzada la relació contractual (o, si s'escau, transcorregut el termini de 5 anys), les dades seran suprimides d'acord amb el que disposa la normativa de protecció de dades que implica el seu bloqueig, estant disponibles tan sols a sol·licitud de jutges i tribunals, el ministeri fiscal o les administracions públiques competents durant el termini de prescripció de les accions que puguin derivar-se i, transcorregut aquest, la seva completa eliminació.

En qualsevol cas, si en finalitzar la relació contractual existissin litigis pendents derivats de l'exercici d'accions d'impugnació de la factura o tendents a aconseguir el cobrament d'aquestes, les dades es poden conservar durant la tramitació d'aquestes, en tant no recaigui resolució definitiva (data en què es procedirà al seu bloqueig i posterior esborrat), tot i que només es poden utilitzar a fins probatoris.

#### 7.6. Quins són els seus drets?

La nostra normativa de protecció de dades li confereix una sèrie de drets en relació amb el tractament de dades que impliquen els nostres Serveis que podem resumir en els següents:

- Dret d'accés: Conèixer quin tipus de dades estem tractant i les característiques del tractament que estem duent a terme.
- Dret de rectificació: Poder sol·licitar la modificació de les seves dades per ser aquestes inexactes o no veraces.
- Dret de portabilitat: Poder obtenir una còpia en un format interoperable de les dades que estiguin sent tractades.
- Dret a la limitació del tractament en els casos recollits en la Llei.
- Dret de supressió: Sol·licitar la supressió de les seves dades quan el tractament ja no sigui necessari.
- Dret d'oposició: Demanar el cessament en l'enviament de comunicacions comercials en els termes abans assenyalats.
- Dret a revocar el consentiment prestat, sent la seva petició processada en el termini aproximat de 10 dies.
- Dret a interposar una reclamació davant de l'autoritat de control (a Espanya l'AEPD).

Pot exercitar els seus drets mitjançant correu postal a l'adreça Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça: hola@masmovil.com indicant el dret a exercitar i acompanyant la documentació requerida. En la pàgina web de l'AEPD pot trobar una sèrie de models que l'ajudaran en l'exercici dels seus drets.

#### 8. CAUSES DE SUSPENSÍO DEL SERVEI

Xfera podrà suspendre el Servei contractat en els següents casos:

- Quan el Client no hagi atès les seves obligacions de pagament o hagi esgotat el seu saldo i/o sobrepassat el seu límit de crèdit.
- Si el Client facilita Xfera dades personals que no siguin veraces, siguin deliberadament incorrectes o es usurpi la identitat d'un tercer.
- Quan el Client realitzi un ús irregular o fraudulent del Servei.
- Quan el Client hagi emprat un mitjà de pagament fraudulentament o existeixi risc raonable de frau.

En qualsevol d'aquests casos, Xfera es posarà en contacte amb el Client, amb caràcter previ a la suspensió del servei, per informar de l'existència d'un incompliment de les CGC.

Xfera podrà suspendre temporalment els Serveis en cas de retard total o parcial pel Client en el pagament dels Serveis, des de la data en què Xfera tingui coneixement de tal circumstància, previ avís de 48 hores al Client en el qual se l'informarà de la data a partir de la qual es durà a terme la suspensió, no podent aquesta realitzar-se en dia inhàbil. No obstant això, en el supòsit del Servei Telefònic Fix, en cas de retard total o parcial pel Client en el pagament de les factures durant un període superior a (1) un mes des de la seva presentació, podrà donar lloc, previ avís al Client de quinze (15) dies, a la suspensió temporal dels serveis contractats en el qual s'informarà el Client de la data a partir de la qual es durà a terme la suspensió, no podent aquesta realitzar-se en dia inhàbil.

La suspensió només afectarà els Serveis respecte del que el pagament s'hagi incorregut en mora. La suspensió del servei no eximeix al Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les

quotes mensuals. En cas de suspensió temporal del Servei telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, amb excepció de les trucades de cobrament revertit i les del Servei de telefonia mòbil quan es trobi a l'estranger. Xfera restablirà el servei suspès dins del dia laborable següent a aquell en què tingui constància que l'import degut hagi estat satisfet per complet.

En el supòsit de suspensió temporal, si el Client hagués presentat una reclamació davant les Junes Arbitrals de Consum, en el cas de submissió de Xfera a aquestes, o davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, Xfera no suspèndrà ni interromprà el servei mentre que la reclamació s'estigui substanciant-se i el Client consigni fefaentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard a Xfera.

La reconexió dels serveis es realitzarà d'acord amb les condicions vigents en aquell moment, i haurà d'abonar la quota vigent per aquest concepte. Durant el període de suspensió Xfera podrà retirar del domicili del Client dels equips llogats.

El Client podrà sol·licitar formalment amb una antelació de quinze (15) dies a la data desitjada que faci efecte, la suspensió temporal del Servei de telefonia fixa a través d'una comunicació dirigida al Servei d'Atenció al Client. La durada de la suspensió no serà menor d'un (1) mes ni superior a tres (3) mesos. El període de suspensió no podrà excedir de noranta (90) dies per any natural. En aquests casos Xfera deduirà de la quota d'abonament del Client, el cinquanta per cent (50%) de l'import proporcional corresponent al mateix temps que afecti.

El retard en el pagament total o parcial de les factures de Xfera superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal dels Serveis en dues ocasions, per mora en el pagament, donarà dret a Xfera a la interrupció definitiva dels Serveis i a la corresponent resolució del contracte.

En tot cas, el Servei podrà ser interromput conforme a la normativa vigent quan es produeixi una deficiència causada pel Client i que afecti la integritat o seguretat de la Xarxa o a la prestació de Serveis a altres clients. Aquesta mesura cessarà quan el Client efectui i comuniqui a Xfera la desconnexió de l'equip objecte de la deficiència.

Xfera podrà interrompre ocasionalment els Serveis a fi de fer treballs de millora, labors de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs, si bé dites interrupcions seran el més breus possibles i es realitzaran, preferentment i sempre que sigui possible, en horaris de mínim consum. El Client accepta la necessitat de consentir tals interrupcions i que Xfera no estarà obligada a compensar-li excepte en la quantia de les indemnitzacions previstes en l'apartat "Responsabilitat de Xfera" d'aquest Contracte, que corresponguin.

## 9. DURADA I TERMINACIÓ

Aquest Contracte es constitueix per temps indefinit. Xfera té dret a resoldre el Contracte per les causes generals d'extinció dels contractes i per les causes esmentades en les CGC. Serà causa de resolució automàtica del present Contracte a instància de Xfera l'extinció de l'habilitació a Xfera per a prestar el servei quan això determini la impossibilitat de continuar prestant, sense que en aquest cas es meriti dret d'indemnització a favor del Client.

Per la seva banda, el Client té dret a resoldre el Contracte en qualsevol moment remetent comunicació de resolució, acompanyada d'una còpia del document nacional d'identitat o

document identificatiu equivalent, al Servei d'Atenció al Client amb, almenys, dos dies hàbils d'antelació al dia en què desitgi que es faci efectiva la baixa en el servei.

El contracte s'extingirà, amb la consegüent interrupció definitiva del Servei, per les causes generals admeses en Dret i especialment per les següents:

- Decisió del Client.
- Greu incompliment de les obligacions derivades del Contracte, així com per una utilització del Servei contrari a la bona fe.
- Retard en el pagament del Servei per un període superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal del Contracte en dues ocasions per demora en el pagament conforme el que disposen aquestes CGC.
- Per ús no autoritzat, il·lícit, fraudulent o indegut del Servei.

En supòsits excepcionals en què sigui necessari per motius tècnics, operatius o de servei, o en el cas que el Servei s'interrompi definitivament, el Client haurà de tornar els dispositius i/o terminals propietat de Xfera.

En aplicació de les obligacions imposades a Xfera com a operador de telecomunicacions de conformitat amb la Llei 25/2007, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, aquella es reserva la facultat de cancel·lar el Contracte o bloquejar o suspendre el Servei en qualsevol moment, en el cas de comprovar que les dades identificatives facilitades pel Client són falses, incorrectes o incompletes.

En cas que el Client no realitzi sol·licitud de conservació de numeració, la terminació del Contracte per qualsevol causa podrà donar lloc a la pèrdua de la numeració assignada en el termini d'un mes des de la data de finalització.

## 10. MODIFICACIÓ DE LES CGC

Xfera podrà realitzar les modificacions a les presents CGC, així com de les tarifes vigents en cada moment, i notificant-ho al Client afectat per la modificació amb una antelació mínima d'un (1) mes a la data de la seva entrada en vigor que s'indicarà expressament. Si el Client no acceptés les noves condicions i així li ho notifiqués a Xfera, podrà resoldre el contracte de manera anticipada i sense cap penalització. Si, transcorregut un (1) mes des de la notificació per Xfera el Client no hagués manifestat expressament la seva disconformitat, o bé continués utilitzant el servei amb posterioritat a l'entrada en vigor de la modificació anunciada, s'entendrà que accepta les modificacions proposades.

## 11. CANVIS DE DOMICILI, DE NÚMERO DE TELÈFON O DE TITULAR

El Client podrà sol·licitar el canvi de domicili en el qual rep els Serveis contractats a través del Servei d'Atenció al Client. Si per raons tècniques Xfera no pogués prestar els Serveis en el nou domicili, el Client podrà donar per acabat el Contracte de forma anticipada i sense cap penalització.

Si el canvi de domicili fora tècnicament possible, el Client només haurà d'abonar la tarifa vigent per canvi de domicili.

En el cas de lloguer de dispositius de telefonia i/o Internet, el Client haurà de traslladar sota la seva responsabilitat els equips associats a aquests Serveis al nou domicili. Quan sigui necessari canviar el nombre de telefonia mòbil o fixa del Client, bé per imperatius tècnics o perquè així ho exigeixi la normativa vigent, Xfera li

comunicarà el canvi i els motius amb un preavís que serà de tres (3) mesos en el cas de telefonia fixa, informant del nou número que li serà assignat, no tenint el Client dret a indemnització per aquest concepte. Tanmateix l'anterior, Xfera adoptarà les mesures oportunes perquè el Client pugui conservar el seu número de telèfon en canviar d'operador d'acord amb la normativa i condicions que el regulen. A més, el Client podrà sol·licitar el canvi de número de telèfon en qualsevol moment.

En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou, declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de Xfera són correctes i que han llegit, coneixen i accepten en la seva integritat les presents CGC. La data de canvi de la nova responsabilitat de pagament serà l'endemà de la confirmació del canvi de titular per part de Xfera, la qual cosa succeirà una vegada que hagi rebut la documentació necessària degudament emplenada. Això no obstant, l'anterior, el canvi de titularitat no exonera el titular actual del pagament de les quantitats meritades fins a la data del canvi.

## 12. CESSIÓ

Xfera es reserva el dret de transmetre els drets i/o obligacions dimanants de les presents CGC a una empresa que pertanyi al seu mateix grup empresarial o a un tercer operador de comunicacions electròniques sense necessitat de requerir el consentiment exprés del Client, notificant aquest fet almenys amb un (1) mes d'antelació. El Client que no vulgui acceptar aquesta cessió podrà resoldre el contracte de forma anticipada i sense cap penalització.

## 13. NUL·LITAT

La declaració de nul·litat, ineficàcia o invalidesa de qualsevol de les presents CGC no afectarà la validesa de les restants condicions que romandran vigents i seran vinculants per a les parts.

## 14. LLEI APLICABLE I JURISDICCION

La legislació aplicable a la relació que uneix a les parts és l'espanyola, sent el fòrum competent aquell que determini en cada cas la normativa en matèria de protecció a consumidors i usuaris en cas que el Client tingui la condició de consumidor. En cas contrari, les parts queden sotmeses, amb exclusió de qualsevol altre fur que pogués correspondre'ls, a la jurisdicció dels jutjats i tribunals de Madrid capital per a la resolució de les divergències que es derivin de la interpretació o aplicació d'aquests termes i condicions.

# CONDICIONS ESPECÍFIQUES SERVEIS TELEFONIA FIXA I ACCÉS A INTERNET BANDA AMPLA

## 1. OBJECTE

Aquestes Condicions Específiques són aplicables únicament en cas de contractació del Servei de Telefonia Fixa i d'Accés a Internet de Banda Ampla, bé de forma independent o en modalitat convergent amb altres serveis.

## 2. INSTAL·LACIÓ I ACTIVACIÓ DE LA LÍNIA

Xfera donarà accés al Servei sobre Fibra Òptica únicament en aquells llocs en què disposi d'infraestructura adequada per a això. Pot consultar les àrees de cobertura a la nostra pàgina web o al Servei d'Atenció al Client.

Si el Client no compta amb la instal·lació necessària per a la prestació del servei, cal que Xfera o una altra empresa que actuï pel seu compte, dugui a terme la instal·lació del mateix en el domicili del Client. Per a això, amb posterioritat a la signatura de les presents Condicions Generals i Específiques, un tècnic de Xfera o d'empresa externa autoritzada per aquesta, es personarà en el domicili del Client en la data acordada amb el mateix. El Client autoritza expressament a Xfera i als tècnics que aquesta designi l'accés al seu domicili i a les instal·lacions i equips que sigui necessari per a la correcta instal·lació. Aquesta autorització s'estén al cas en què sigui necessari realitzar alguna acció per a la correcta prestació o manteniment del servei, així com, si és el cas, al moment de la retirada de l'Equip.

El Client haurà de proporcionar al tècnic l'entrada a la ubicació de l'edifici en què es trobi l'accés per a la Fibra Òptica en el cas que aquest hagi estat desplegat en els seus interiors.

Xfera durà a terme les següents accions per a la instal·lació del Servei:

- Connexió de l'estesa de Fibra Òptica exterior a la xarxa de l'edifici del Client.
- Estesa de cable per l'interior de l'edifici o per façana fins al domicili del Client.
- Instal·lació al domicili del Client d'un punt de terminació de xarxa Òptica.
- Instal·lació al domicili del Client d'un ONT Router WiFi.
- Connexionat dels equips instal·lats amb un màxim de 1,5 metres.
- Xfera podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a realitzar per a la instal·lació, segons les necessitats del servei en cada moment.

El Client reconeix que ha estat informat de les característiques de prestació dels Serveis i que en el cas de Fibra Òptica això no suposa la baixa automàtica de tots els Serveis que el Client pogués tenir contractats prèviament amb Xfera o amb un altre operador. El Client pot mantenir el seu Servei d'ADSL/Accés a internet anterior si ho tingués i els Serveis associats. En aquest mateix cas, la baixa del Client del Servei d'ADSL/Accés a internet en el seu anterior operador és responsabilitat del mateix. En cas que el Client desitgi la baixa, haurà de dirigir al seu anterior operador.

El Client declara que compta amb els permisos i llicències de tercers que, si escau, siguin necessàries per a la instal·lació i prestació del servei, quedant Xfera en tot cas exempta de responsabilitat davant d'aquests tercers.

La no acceptació per part del Client de la instal·lació bàsica a realitzar per Xfera donarà dret a aquesta a resoldre el present Contracte de forma immediata, procedint en tot cas a facturar al Client aquelles despeses que s'hagin generat fins a la data de resolució del Contracte.

## 3. TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

Les tarifes aplicables al servei de Telefonia Fixa poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals. El consum mínim mensual a realitzar pel Client dependrà de les condicions particulars de cada tarifa. En cas de no consumir mensualment l'import mínim corresponent a la seva tarifa, Xfera li facturarà en aquest mes aquest import o, si s'escau, el que resti fins a aconseguir-ho.

Determinades tarifes poden comptar amb una quota fixa mensual. De l'existència de la mateixa s'informarà en les condicions



particulars aplicables a cada tarifa amb caràcter previ a la contractació. Aquesta quota fixa es meritara a l'inici de cada període de facturació. En cas de baixa un cop iniciat el període de facturació, es cobrarà al Client la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des del començament del període de facturació fins a la data de baixa. Igualment, determinades gestions de Xfera, sobre les quals s'informarà amb caràcter previ a la seva realització, poden comptar amb uns imports addicionals. Xfera podrà exigir la constitució de dipòsits de garantia, en el moment de contractar el Servei Telefònic Fix o durant la vigència del Contracte quan:

- a. El Client hagués deixat impagats un o diversos rebuts, en tant subsisteixi la morositat.
- b. S'hagin contret deutes per un altre/s Contracte/s d'abonament, vigents o no, o es retardin de manera reiterada en el pagament dels rebuts. El dipòsit podrà constituir-se en efectiu o mitjançant aval bancari a elecció del Client.

Els dipòsits no seran remunerats. Xfera requerirà la constitució per un mitjà que deixi constància de la seva recepció concedint-li un termini no menor a quinze (15) dies per a la seva constitució o per l'abonament de les quantitats pendents. Si el dipòsit no es constitueix, Xfera podrà desestimar la sol·licitud d'alta, suspendre el Servei i donar de baixa al Client si no constitueix el dipòsit passats deu (10) dies des que es realitzi un segon requeriment. Els dipòsits sol·licitats seran per un import mai superior a la mitjana estimada de tres mesos de consum per Servei. La devolució dels dipòsits es produirà en el cas:

- a. Tan aviat com Xfera tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes.
- b. Quan quedi acreditat que en un any no ha existit cap retard en el pagament.

Si el Client amb deutes pendents es donés de baixa o sol·licitar canvi de titularitat del seu Servei, Xfera podrà executar la garantia pel total del deute contret, i el romanent a disposició del Client. Si el Client hagués pagat tots els rebuts, el dipòsit serà retornat íntegrament. El termini de devolució és de quinze (15) dies des del següent a aquell en què es compleixin les circumstàncies recollides anteriorment.

#### **4. SERVEI D'ACCÉS A INTERNET DE BANDA AMPLA**

El Client declara que ha estat informat de manera detallada de les característiques i Condicions del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, l'informem que la baixa en el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla, podria afectar al mateix temps al Servei Telefònic Fix, provocant en aquest cas la baixa d'aquest últim servei.

El Client també queda informat que la prestació del servei pot implicar incompatibilitats amb els Serveis basats en mòdems o alarmes, centraletes, línies d'ascensor i Serveis de teleassistència i, en general, sobre qualsevol servei prestat sobre línia telefònica tradicional. Xfera no garanteix el funcionament dels esmentats Serveis que estiguessin instal·lats amb anterioritat a l'activació del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla.

En general, la velocitat contractada es gaudirà usant la connexió per cable Ethernet entre els equips proporcionats i el terminal del Client. Aquesta velocitat es podria veure limitada per les capacitats del dispositiu utilitzat pel Client per connectar-se al servei.

Quan es facin servir altres mitjans de connexió com WiFi o altres, la velocitat en el dispositiu del Client pot veure limitada per les

característiques pròpies d'aquest mitjà de connexió. En el cas de WiFi, factors aliens a Xfera com l'estructura del domicili del Client, interferències amb altres xarxes WiFi, les capacitats del dispositiu usat pel Client per connectar-se a Internet, l'ús en exteriors o interiors o altres factors, poden provocar la disminució de la velocitat final gaudida pel Client.

A més dels citats factors aliens a Xfera que poden provocar una disminució de la velocitat a gaudir pel Client, és possible que aquesta es vegi limitada en cas de realització d'operacions de manteniment per part de Xfera o en cas d'interrupcions del Servei.

#### **5. SERVEI TELEFÒNIC FIX**

En cas que el Client contracti el Servei Telefònic Fix aquest es prestarà sobre la línia de Fibra Òptica, si escau. Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, l'informem que la baixa en el Servei Telefònic Fix podria afectar al seu torn al Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla provocant en aquest cas la baixa d'aquest últim servei.

El Servei Telefònic, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client rebí en el seu terminal fix les trucades destinades a la numeració associada a la seva línia. A més, permet al Client fer trucades des de la mateixa línia.

En el cas de prestació del servei sobre la línia de Fibra Òptica, el Client pot mantenir el seu servei telefònic anterior si ho tingués i els Serveis associats. En aquest cas, la baixa del Client en el Servei Telefònic en el seu anterior operador és responsabilitat del mateix. En cas que el Client desitgi la baixa, haurà de dirigir al seu anterior operador.

Per al gaudi d'aquest Servei, el Client autoritza a Xfera a realitzar totes les actuacions a la xarxa resultin necessàries per a garantir la recepció de les trucades destinades a la seva numeració geogràfica.

#### **6. ACTIVACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I D'ACCÉS A INTERNET BANDA AMPLA**

Xfera activarà els Serveis telefònics de Fix i Internet de Banda Ampla en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de l'acceptació pel Client d'aquestes CGC. L'activació dels esmentats Serveis tindrà lloc el mateix dia en què Xfera finalitzi la instal·lació al domicili del Client de manera satisfactòria o bé un cop comprovada la idoneïtat de la instal·lació preexistent.

Aquest termini d'activació es denomina temps de subministrament de la connexió inicial, als efectes de les obligacions vigents de qualitat a què està sotmès Xfera. L'incompliment de l'esmentat compromís de temps de subministrament de connexió inicial per part d'Xfera suposarà una indemnització al Client a raó d'un (1) Euro per dia natural de retard, fins a un màxim de noranta (90) Euros.

En cas que concorrin causes tècniques que impossibiliten la prestació del servei per part de Xfera, o la no accessibilitat física de la instal·lació del cable fins al punt de connexió de la llar del Client o altres supòsits no imputables a Xfera pels que Xfera no pogués prestar el servei, com a causes de força major o altres imputables al Client, no sorgirà dret d'indemnització a favor del Client.

Xfera es compromet a prestar els Serveis contractats d'acord amb els compromisos de qualitat exigits per la normativa vigent que li sigui d'aplicació.

#### **7. SERVEIS D'EMERGÈNCIA**

Xfera facilita l'accés gratuït del Client als Serveis d'emergència, així com informació sobre la ubicació de la persona que fa la trucada dependent, aquesta última, de la capacitat dels sistemes de la Comunitat Autònoma en la qual es trobi el Client en el moment de trucar als referits Serveis.

## 8. GUIES D'ABONATS

Si el Client sol·licita que les seves dades s'incloguin en les guies d'abonats mitjançant la marcadó de la casella corresponent, Xfera comunicarà les dades que el Client indiqui a la 'Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia' per que aquesta els posi a disposició de les entitats que elaboren les guies i/o presten Serveis d'informació.

## 9. EQUIPS I TERMINALS

Xfera lliurarà al Client o instal·larà al seu domicili, en cas que el Client no compti amb la instal·lació necessària per a la prestació del servei, els següents equips (als efectes de les presents CGC, l'Equip):

- ONT/Router WiFi (en cas de Fibra Òptica).
- Un punt de terminació de xarxa Òptica (PTRO) en instal·lacions de fibra.
- Cablejat amb els límits descrits en les presents CGC.
- Qualsevol altre equip, perifèric o dispositiu lliurat per Xfera al Client per a la correcta prestació dels Serveis.

Les característiques tècniques de l'Equip que Xfera lliura i instal·la per oferir el Servei al Client poden ser susceptibles de canvis. S'informarà al Client dels possibles canvis a través de la nostra pàgina web i mitjançant el Servei d'Atenció al Client.

Xfera configurarà o facilitarà les instruccions per a la configuració dels Equips proporcionats al Client. Excepte oposició del Client, Xfera podrà crear un segon canal independent a l'Equip a través del qual es presti el servei, sense cost ni afectació de la qualitat del servei contractat, per a prestar Serveis addicionals com ara la possibilitat de compartir Internet de Banda Ampla amb tercers. Això no afectarà ni disminuirà la velocitat contractada pel Client per a el seu Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. El Client podrà desactivar aquesta compartició en qualsevol moment a través del Servei d'Atenció al Client de Xfera.

Xfera cedeix l'Equip al Client en règim de cessió/lloguer, excepte indicació expressa en contra per part de Xfera. El Client és responsable de l'ús adequat de l'equip, així com de la no manipulació.

Xfera s'encarregarà del manteniment de l'Equip cedit, així com de la seva substitució en cas d'avaría. El Client s'obliga a retornar l'Equip a Xfera en un estat d'ús i conservació adequat a la correcta utilització del mateix, prèvia sol·licitud de Xfera, en qualsevol moment i en tot cas, en el termini d'un (1) mes següent a la baixa del Servei.

Si el Client no torna l'Equip en aquest termini, Xfera aplicarà la penalització que s'especifica a la caràtula del Contracte.

Si Xfera lliura algun tipus de software o algun Equip o Terminal autoinstal·lable, el Client haurà de seguir les instruccions d'instal·lació facilitades per Xfera. Xfera no ofereix cap garantia, ni explícita ni implícita, sobre els softwares d'ajuda a la instal·lació facilitats ni es responsabilitza dels danys o alteracions que, amb motiu de la seva execució, puguin ocasionar-se en el sistema informàtic del Client (configuració, software i/o hardware) o en els documents electrònics i fitxers emmagatzemats en el seu sistema informàtic.

## 10. GARANTIA DE TERMINAL I SERVEI POSTVENDA

Sense perjudici del que s'ha indicat anteriorment, si existissin Terminals o Equips associats al Contracte que són adquirits pel client a Xfera o a un tercer amb el qual Xfera hagi arribat a un acord sobre això, aquests equips tenen un període de garantia legal des de la seva compra, lliurament o data d'instal·lació, acreditat amb la factura o albarà corresponent. Xfera ofereix en aquests casos un servei postvenda de tramitació de les reparacions amb un Servei d'Assistència Tècnica oficial reconegut pel fabricant dels esmentats Equips. No és aplicable aquesta garantia en els següents casos:

- Substitució de peces de desgast com a conseqüència de l'ús normal de l'Equip.
- Si l'Equip ha estat manipulat per un servei d'assistència tècnica no autoritzat per Xfera.
- Si la causa de la disconformitat es deu a una instal·lació incorrecta per part del Client o manipulació indeguda o amb elements/accessoris no originals del fabricant.

## 11. MANTENIMENT

Xfera repararà les avaries que es produeixen en tots els Equips cedits i relacionats amb la prestació del servei que hagin estat proporcionats per Xfera, assumint el cost de les mateixes sempre que s'haguessin produït per causes no imputables al Client. En cas que el Client detecti una avaría en l'Equip o un mal funcionament del Servei haurà de posar-se en contacte amb el Servei d'atenció tècnica de Xfera trucant al Servei d'Atenció al Client. Xfera emprarà els mitjans que en cada moment consideri necessaris per resoldre la incidència.

## INFORMACIÓ SOBRE LA VELOCITAT DEL SERVEI ACCÉS A INTERNET

En relació amb el Servei d'Accés a Internet, el Client tindrà disponible, en tot moment, en la nostra pàgina web, informació precisa sobre la velocitat mínima, disponible normalment, màxima i anunciada, descendent i ascendent en el cas de xarxes fixes.

24/09/2019