

CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

1. OBJECTE

Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U., (des d'ara Gamma), amb domicili social al Av. Universitat Autònoma 3 B, Pl. 1ª - 08290 Cerdanyola del Vallès, i amb CIF A-63102149, és un distribuïdor de Xfera Mòviles S.A.U. (des d'ara Xfera) amb domicili social en Av. Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, i CIF A-82528548, 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 (la nostra "Pàgina Web").

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Servei Telefònic Mòbil: Aquest Servei comprèn la prestació del Servei Telefònic de trucades des de Mòbil i els Serveis associats de comunicacions electròniques (incloent-hi el Servei d'Accés a Internet des de mòbil) i serveis de valor afegit associats que el Client sol·liciti. Per prestar aquest servei, Xfera lliurarà al Client una targeta SIM que podrà utilitzar-se en qualsevol dispositiu mòbil lliure. El Servei es prestarà en el territori nacional. Fora del mateix el Client pot rebre el servei sol·licitant l'activació del Servei telefònic mòbil cursat des de l'estranger, ("Servei Roaming" o "Servei en itinerància"). S'informa que la seva alta en el citat servei pot implicar el cobrament de tarifes especials en les seves comunicacions rebudes i realitzades a l'estranger segons la normativa vigent en cada moment.

Per al Servei Telefònic Mòbil, si el Client no disposa de numeració, Xfera li assignarà una. El Servei Mòbil de Xfera inclou la portabilitat del número de telèfon que el Client tingui amb el seu anterior operador. Per a això, el Client haurà de sol·licitar mitjançant l'emplenament de la Sol·licitud de Portabilitat, per tal que es pugui tramitar la portabilitat dels serveis de telefonia fixa o mòbil 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 Llei orgànica 15/1999, 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.

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

És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, Xfera podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, inclosos les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles en la pàgina web de www.masmovil.es.

Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts, o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i 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). 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.

Xfera podrà, per tal de garantir el compliment de les obligacions del Client:

- 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'excedeixin 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 de mòbil 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 de realitzar una sol·licitud expressa d'activació o de posterior desactivació dels mateixos a través del Servei disponible d'Atenció al Client.

5. RESPONSABILITAT DE XFERA I QUALITAT DEL SERVEI

Si es produís una interrupció temporal en el Servei telefònic fix o mòbil, 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.

Queden exclosos de l'àmbit de responsabilitat en el Servei de Telefonia Mòbil dels serveis o trucades en itinerància (Servei Roaming) que es presten a l'estranger per operadors diferents de Xfera.

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, o en cas de Servei de Telefonia Mòbil, conegui que aquest Client es trobava en una zona afectada per la interrupció en el moment d'aquesta i no pogués situar en una altra zona durant el període de la interrupció. 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, indicant, en cas d'afectar el Servei de Telefonia Mòbil, la seva ubicació geogràfica en el moment de la interrupció. 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'avaria, 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 tarifació 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 o, en cas del Servei Telefònic Mòbil, de la pèrdua, sostracció o robatori de la targeta SIM.

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 d'enregistraments 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 i mòbil, 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 trucant 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

La prestació dels Serveis de Xfera, comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, els quals seran tractats conforme el que es preveu en les presents Condicions Generals i la Política de Privacitat.

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

El responsable del tractament és la societat Xfera Móviles S.A.U., CIF A-82528548 y domicilio en Av. Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpo@masmovil.com.

Disposa d'informació completa en relació amb com tractem les seves dades en la nostra política de privacitat, la qual pot consultar en la web www.masmovil.es.

7.2. Amb quina finalitat tractem les seves dades?

7.2.1. Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels serveis que t'oferim seran tractats amb les següents finalitats (disposa d'informació completa sobre tots els tractaments de les seves dades en www.masmovil.es).

a) Gestió de la relació contractual.

Aquesta finalitat inclou la gestió del propi contracte, la seva facturació o recàrrega i la seva interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com poden ser el Servei d'Atenció al Client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la

contractació o incidències. Igualment inclou les obligacions d'informació en relació amb relació contractual previstes en la Llei General de Telecomunicacions. També tractarem les seves dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada a la qual pot accedir a través de la web o l'app, i en la qual el Client pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar el seu consum.

Més informació en www.masmovil.es.

b) Prestació de serveis de telecomunicacions.

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

- 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.
- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

En cas de sol·licitar una portabilitat des d'o cap a un altre operador, a més l'informem que podran ser objecte de tractament les seves dades identificatives, sent en aquest cas necessària aquesta comunicació de dades entre operador donant i receptor per a dur a terme la mateixa. Les dades intercanviades entre operadors seran els previstos a cada moment en les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les Administracions Públiques amb competència en la matèria.

Més informació en www.masmovil.es.

c) Comprovació de solvència.

L'informem que amb caràcter previ a la contractació consultarem la teva solvència en sistemes comuns d'informació creditícia (p. ex., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conformi el que es preveu en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, sent aquest un element més en el marc de l'anàlisi de la sol·licitud de contractació, en el qual es tenen en compte altres variables en funció al sector, si disposa de deute amb altres empreses del nostre grup o el risc de frau. En cas que l'anàlisi resulti negatiu, l'informem que la seva sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que té dret a sol·licitar una revisió manual del seu cas.

Més informació en www.masmovil.es.

d) Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència.

En cas de no atendre puntualment les seves obligacions econòmiques i resultant d'això un deute cert, vençuda i exigible, es procedirà, sent la base de legitimació l'interès legítim de Xfera emparat per la legislació vigent, en 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., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.), de conformitat amb les disposicions vigents sobre sistemes d'informació creditícia. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti amb dpo@masmovil.com.

Més informació en www.masmovil.es.

e) Verificació d'informació.

Xfera podrà verificar l'exactitud de les dades que vostè aportació en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i suplantacions d'identitat. Per a això, podem tractar dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financers i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, tràfic o navegació. Així mateix, podem dur a terme comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta, per exemple, de la AEAT o entitats bancàries.

Més informació en www.masmovil.es.

f) Prevenció del frau.

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 del 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 inclosos 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, rènting, 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 seva pàgina web: www.asociacioncontraelfraude.org.

Pot exercitar els seus drets davant l'Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigint-se a la següent adreça: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Més informació en www.masmovil.es.

g) Comunicacions comercials pròpies.

Xfera pot tractar les dades identificatives i de contacte dels Clients per a remetre'ls informació comercial en relació amb productes o serveis propis, com ara promocions de diversa naturalesa, noves tarifes o millores per mitjans electrònics sobre la base del que es preveu en l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic i, sobre la base de l'interès legítim per a la realització de trucades.

Més informació en www.masmovil.es.

h) Informació sobre millors tarifes.

Conforme el que es preveu en l'article 67.7 de la Llei General de Telecomunicacions estem obligats a proporcionar als nostres Clients informació sobre les nostres millors tarifes almenys una vegada a l'any, per a això utilitzarem els nostres canals habituals de comunicació, incloent-hi mitjans electrònics.

Aquesta comunicació es realitzarà sobre la base de l'obligació legal prevista en l'esmentada Llei. Tractarem les seves dades amb aquesta finalitat mentre sigui Client de Xfera.

i) Cooperació amb els agents facultats.

L'informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar un cert tipus de dades en relació amb el seu servei de telecomunicacions als Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria. Les categories de dades que seran tractats amb aquesta finalitat seran dades identificatives, de contacte i de tràfic recaptats o generats en el marc de la seva relació contractual amb Xfera o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com a informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació.

Més informació en www.masmovil.es.

j) Sistema de gestió d'abonat.

En compliment del que es disposa en les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, t'informem que, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les seves dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en unes certes ocasions, de localització, al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC sobre la base d'una obligació legal. Per exemple, sobre la base d'aquesta obligació proporcionem informació als serveis d'emergència.

A través d'aquest Sistema i conforme a les esmentades Circulars, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La figuració de les dades de l'abonat en les guies d'abonat o serveis de consulta, així com l'ús d'aquestes dades publicades amb finalitats comercials o de publicitat, requereixen del consentiment de l'interessat. L'interessat podrà sol·licitar la seva figuració en les guies d'abonat a través del Servei d'Atenció al Client.

7.2.2 L'informem que Xfera, sobre la base del seu interès legítim de millorar els nostres serveis i fidelitzar la nostra cartera de Clients, pot també analitzar durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització del mateix l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, bàsicament amb tres finalitats:

- a. Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als seus Clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir temps d'espera en el Servei d'Atenció al Client, enrutar trucades al Servei d'Atenció al Client de manera eficient, etc.).
- b. Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (per exemple problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, tràfic irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències).
- c. Elaborar models de pensió d'abandó i altres models estadístics.

Més informació en www.masmovil.es.

7.3. Quins són els seus drets?

L'informem que, conforme el que es preveu en la legislació de protecció de dades, compta amb el dret d'accés, rectificació, portabilitat, limitació del tractament, supressió i oposició, així com a revocar el consentiment prestat a cada moment.

Pot exercitar aquests drets mitjançant correu postal a l'adreça Av. Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça dpo@masmovil.com indicant el dret a exercitar i acompanyant la documentació requerida. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l' Agencia Española de Protección de Datos en www.aepd.es.

En cas que tingui algun dubte sobre el tractament de les seves dades personals, pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpo@masmovil.com.

8. CAUSES DE SUSPENSIÓ 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 suspendrà 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 desconexió 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

El contracte tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24), mesos, prorrogant-se automàticament transcorregut el període de vigència inicial en idèntics períodes d'acord amb el que es disposa en l'article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions, sense perjudici del dret del Client a rescindir-lo en qualsevol moment durant aquest període conforme al que es disposa en la clàusula 14 de les presents Condicions Generals.

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 contracte actual a instàncies de Xfera l'extinció de l'habilitació a Xfera per a prestar el Servei quan això determini la impossibilitat de continuar prestant-lo, sense que en aquest cas es reporti dret d'indemnització algun a favor del Client. Per part seva, 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 incomplets. 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 meritedes 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 SERVEI DE TELEFONIA MÒBIL

1. OBJECTE

Aquestes Condicions Específiques són aplicables únicament en cas de contractació del Servei de Telefonia Mòbil bé de forma independent o en modalitat convergent amb altres serveis.

2. INSTAL·LACIÓ I ACTIVACIÓ DE LA LÍNIA

El Client disposarà d'un termini de 60 dies des de la data de compra o recepció de la targeta SIM, per activar la mateixa. Transcorregut aquest termini sense que la targeta hagi estat activada o utilitzada, Xfera podrà cancel·lar-la. El Client tindrà en aquest cas dret a recuperar l'import abonat per aquesta, prèvia sol·licitud al Servei d'Atenció al Client.

Xfera tindrà en aquest cas, així com en el cas de cancel·lació de l'alta per part del Client, el dret de cobrar les despeses de gestió corresponents a l'enviament de la targeta, sense perjudici del que disposa la clàusula dedicada al dret de desistiment quan aquest sigui aplicable. Les despeses de gestió en el seu cas aplicables es comunicaran al Client en les condicions particulars dels serveis contractats.

3. TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

Les tarifes del Servei de Telefonia Mòbil 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. Si el Client no consumeix l'import mínim corresponent a la seva tarifa, Xfera li facturarà o descomptarà del seu saldo cada mes aquest import o, si s'escau, el que resti fins a arribar-hi. Determinades tarifes poden comptar amb una quota fixa mensual de la qual s'informarà a les Condicions particulars de cada tarifa abans de 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. Determinades gestions de Xfera, sobre les quals s'informarà abans de la seva realització, poden implicar el càrrec d'imports addicionals. Per garantir la correcta facturació dels serveis de dades en modalitat mòbil, Xfera podrà restaurar la connexió d'aquest servei cada 2 hores de connexió continuada. La restauració del servei consisteix en la represa de la sessió de dades de forma automàtica.

La contractació dels Serveis de Telefonia Mòbil en modalitat post pagament es regiran d'acord amb el que es preveu en aquestes Condicions Generals i Específiques de Contractació.

3.1. Opció Prepagament o contracte sense domiciliació bancària

El Client que hagi optat per la contractació del servei en modalitat prepagament pot recarregar el saldo de la seva Targeta a través de qualsevol dels mitjans de pagament oferts per Xfera, com ara targeta de dèbit o crèdit, targetes de recàrrega o en qualsevol dels establiments adherits i identificats amb el nostre distintiu.

Pot a més sol·licitar que les recàrregues s'efectuïn de forma automàtica en arribar una determinada data o saldo predeterminats. En aquest supòsit, les recàrregues s'efectuaran contra la targeta de crèdit o dèbit facilitades pel Client a aquest efecte.

Si el saldo de la Targeta arriba a ser negatiu, l'import de la següent recàrrega es destinarà, total o parcialment, a compensar aquest saldo negatiu. El Client està obligat a reposar la totalitat dels imports corresponents a saldos negatius des de la data en què aquests s'hagin produït. Si el Client manté un saldo negatiu en la seva línia, fins i tot quan el Servei hagués estat donat de baixa, Xfera liquidarà la quantia deguda mitjançant un càrrec addicional a través de qualsevol dels mitjans de pagament registrats pel Client per efectuar les seves recàrregues.

És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, Xfera podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, inclosos les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles en la pàgina web de www.masmovil.es.

Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts, o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

3.2. Opció subscripció mensual

Si el Client ha optat per la contractació del Servei Telefònic Mòbil de Xfera en aquesta modalitat, els conceptes fixos associats a la targeta SIM, com ara, quotes o bons, s'abonaran en la seva integritat a càrrec del seu saldo disponible a l'inici del període de facturació. El saldo es recarregarà automàticament mitjançant càrrec mensual en targeta bancària de dèbit o crèdit per un import mínim de 10 euros.

En cas de consum íntegre del saldo abans de la finalització del període de facturació, el Client podrà sol·licitar, al marge de la quota mensual i al seu elecció, la recàrrega del mateix per import mínim de 10 euros o per quantitats superiors a múltiples de 10 euros. Per contractar serveis de Xfera en aquesta modalitat és condició imprescindible que el Client compti amb una targeta bancària apta per al comerç electrònic i que permeti realitzar una verificació de seguretat.

Les quotes o bons associats a aquesta modalitat de contractació tenen una validesa d'un mes natural des del primer dia del mes a l'últim, tots dos inclosos. En cas de contractació del servei una vegada iniciat el mes de referència, les quotes o bons tindran una extensió i preu proporcional als dies restants des de la contractació fins a l'últim dia d'aquest mes. Un cop consumits els minuts de trucades integrats en les quotes o bons, i consumit el saldo que pogués existir, el Servei d'emissió de trucades se suspendrà, excepte pel que fa a números gratuïts i d'emergència, fins al primer dia del següent mes després el càrrec dels imports corresponents a la targeta o, si s'escau, fins a l'ampliació dels serveis en el mes de referència. El servei de recepció de trucades no es veurà afectat per aquesta circumstància excepte en cas que la trucada en recepció porti costos associats (com ara costos d'interconnexió o trucades de cobrament a destinació).

En cas de consum del volum de dades mòbils contractat abans de la finalització del mes de referència, s'ha de suspendre el servei de dades fins al primer dia del següent mes després del càrrec dels imports corresponents a la targeta o, si s'escau, fins a l'ampliació dels serveis en el mes de referència.

Els consums realitzats al marge dels conceptes fixos cobrats per avançat es carregaran al saldo disponible en aquest moment. En cas de necessitar una ampliació dels serveis associats a les quotes fixes, el Client podrà sol·licitar-la a través de la seva àrea personal o mitjançant sol·licitud expressa al Servei d'Atenció al Client.

El cost de l'ampliació dels serveis es carregarà a la targeta bancària del Client en el moment de la confirmació de la seva sol·licitud. En cas de baixa del Servei, Xfera reintegrarà el saldo no consumit a la targeta bancària associada al Client. No estan incloses en l'import de quotes ni bons la realització o recepció de trucades o tràfic des de l'estranger (Servei Roaming) ni les trucades a serveis de tarifació addicional. L'accés a aquests serveis requereix l'existència de saldo a favor seu o l'ampliació del servei. Igual que en la modalitat de contractació amb domiciliació bancària, en qualsevol moment i/o de forma excepcional Xfera podrà, per tal de garantir el compliment de les obligacions del Client sol·licitar garanties en els mateixos supòsits previstos per a això en les CGC.

4. COBERTURA

Xfera prestarà el servei exclusivament en les zones de cobertura del territori nacional en què estigui implantat. Xfera es compromet a prestar el Servei dins dels límits de cobertura i de l'estat de la tecnologia. En qualsevol cas, Xfera no serà responsable per interrupcions o mal funcionament del Servei motivat per condicions orogràfiques i/o atmosfèriques que impedeixin o impossibiliten la seua prestació.

5. OBLIGACIONS D'IDENTIFICACIÓ EN CAS DE CONTRACTACIÓ EN MODALITAT SUBSCRIPCIÓ MENSUAL

Per contractar el servei en aquesta modalitat és condició necessària que segueixi un procés d'identificació i contractació. Les dades personals proporcionades durant el procés d'identificació seran tractades en els termes previstos en les CGC. Amb la finalitat d'identificar-li en els termes requerits per la legislació vigent, cal que ens proporcioni les dades personals sol·licitades en el formulari de contractació via web i una fotografia del seu DNI o passaport.

L'ús de mitjans telemàtics com a canal de contractació fa imprescindible l'aplicació de mesures que permetin l'efectiva comprovació de la identitat del contractant i el compliment de la normativa vigent. L'absència d'alguna de les dades requerides, la seva incorrecció o la fallada en la verificació de dades donarà lloc a un error que impossibilitarà el seu registre i contractació dels serveis.

6. CONSEQÜÈNCIES DE LA SUSPENSIÓ DEL SERVEI

Durant el període de 30 dies a partir de la data de suspensió del Servei, podrà rebre trucades (excepte quan es trobi fora del territori nacional o es tracti de trucades a cobrament revertit), SMS i MMS ("soft block").

Un cop transcorregut l'esmentat termini de 30 dies sense que hagi cessat la causa de la suspensió, es bloquejarà també la recepció de trucades, SMS i MMS ("hard block"). Un cop complerts 90 dies des de la data de la suspensió sense que hagi cessat la causa, Xfera bloquejarà la targeta SIM permanentment, quedant el contracte amb Xfera definitivament resolt pel que fa a aquest Servei.

Xfera podrà resoldre unilateralment el contracte pel que fa a aquest Servei quan consideri que el Servei telefònic mòbil objecte del mateix és inactiu. El Servei es considerarà inactiu quan transcorrin 4 mesos seguits sense haver-se efectuat cap consum de serveis facturables.

Xfera es reserva la facultat de reclamar al Client l'import de l'eventual saldo negatiu, més els interessos i despeses derivades de la reclamació. Fins el bloqueig permanent és possible abonar les factures pendents, recarregar saldo i fer trucades d'emergència al número 112, així com realitzar trucades al Servei d'Atenció al Client.

CONDICIONS PARTICULARS DE PERMANÈNCIA

En cas de compra o cessió/lloguer subvencionats o en condicions avantatjoses per al Client dels Equips o dels terminals, vinculada o no aquesta compra o cessió a un pla de preus específic i/o l'aplicació de determinats descomptes, així com en cas d'aplicació de determinats descomptes sobre el preu dels Serveis, el Client es compromet a romandre donat d'alta en aquest Contracte, durant el termini i en les condicions que es detallen en la caràtula d'aquest, des de la data de la firma.

En cas que el Client sigui baixa anticipada en el Contracte per qualsevol motiu, no pagui a Xfera quantitats degudes i això porti a la interrupció definitiva del Servei, incompleixi el Contracte, faci ús il·lícit del Servei o canviï el pla de preus contractat per un altre amb un compromís de consum o amb una quota menor, haurà de pagar a Xfera la quantitat que correspongui en funció, tant del compromís adquirit, com del temps que resti per complir el mateix, i fins al màxim que es detalla a la caràtula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet de no respondre d'acord amb el que s'ha pactat i en atenció als beneficis prèviament rebuts. En el cas que Xfera no pugui prestar el servei per causes tècniques alienes al Client, aquest haurà de procedir a la devolució dels equips i terminals lliurats per Xfera en un termini de quinze dies des de la comunicació per part de Xfera al Client de la impossibilitat de prestació del servei. La devolució dels equips i terminals es durà a terme pel Client de la mateixa forma en què es va produir el lliurament inicial d'aquests.

En cas que el Client no procedeixi a la devolució dels equips i terminals en el termini assenyalat, haurà d'abonar a Xfera la quantitat detallada a la caràtula. Si durant la vigència del termini de permanència assenyalat, el Client sol·licita un canvi de domicili a una àrea geogràfica on Xfera no pugui prestar el servei per causes d'índole tècnica, el Client haurà de pagar a Xfera la quantitat que correspongui en funció, tant del compromís adquirit, com del temps que resti per complir el mateix, i fins al màxim que es detalla a la caràtula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet de no respondre d'acord amb el que s'ha pactat i en atenció als beneficis prèviament rebuts.

DRET DE DESISTIMENT ÚNICAMENT APLICABLE EN CAS DE CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA O FORA D'ESTABLIMENT

Es reconeix al Client el dret de desistiment del present contracte en el termini de 14 dies naturals a comptar de la seva celebració. En cas d'alta a Xfera amb portabilitat des d'un altre operador origen, informem que l'exercici del dret de desistiment no suposarà el retorn automàtic a l'operador origen, sent necessari que el Client gestioni una nova portabilitat amb el seu operador origen per a aquest fi.

Per exercir el dret de desistiment, haurà de notificar-nos la seva decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) afegint el "Nº de la comanda". Per a això, podrà utilitzar el model de formulari de desistiment, encara que el seu ús no és obligatori. Podrà enviar la comunicació exercitant el seu dret de desistiment per correu electrònic a hola@masmovil.com o a la següent adreça postal: Xfera amb domicili social en Av. Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. L'exercici del Dret de Desistiment comportarà l'obligació de retornar els equips o terminals lliurats per Xfera per a la prestació del servei en el seu embalatge original, en perfecte estat, incloent-hi tots els seus accessoris i preparat. Només s'admetrà la devolució d'aquells productes que no presentin signes d'estar danyats. El Client serà responsable de la disminució de valor dels productes objecte de devolució que siguin conseqüència d'una manipulació diferent de la necessària per establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels productes objecte de devolució. Per a més seguretat, el Client podrà introduir el document de desistiment en el paquet degudament emplenat i signat.

Com a conseqüència de l'exercici del Dret de Desistiment, el Client haurà de tornar o lliurar directament els productes (Terminals o dispositius) a l'adreça indicada en aquest apartat, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, a tot tardar en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comuniqui a Xfera la seva decisió de desistiment del contracte. Així mateix, haurà d'assumir el cost directe de devolució dels productes facilitats per Xfera.

No obstant això, l'informem que podem retenir el reemborsament fins a haver rebut els productes retornats correctament o fins que rebem prova inequívoca de la devolució d'aquests, segons quina condició es compleixi primer.

En cas de desistiment, Xfera retornarà al Client tots els pagaments rebuts a tot tardar en 14 dies naturals a partir de la data en què el Client informe a Xfera del seu desistiment. En cas de desistiment, havent Xfera instal·lat i/o activat el Servei per expressa petició del Client durant el període en què es pot exercir aquest dret i de forma prèvia a què aquell hagi exercit el mateix, Xfera tindrà dret a cobrar el cost de la instal·lació realitzada i consum realitzat fins al moment i de forma proporcional les quotes previstes a les condicions generals i particulars de cada tarifa en què hagués incorregut el Client.

Si el Client desistís del Contracte i el preu a abonar hagués estat totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit (bé per Xfera bé per un tercer previ acord amb Xfera) dit desistiment implica alhora la resolució del crèdit sense cap penalització.

Si el Client gaudís d'una prestació d'un servei comercialment descatalogat amb Xfera i contractés un nou servei en virtut d'aquest Contracte, en desistir d'aquest, no seria possible restituir la prestació del servei original, tot i això, la qual cosa Xfera posicionarà al Client de manera que aquest no es vegi perjudicat.

CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI EN ROAMING

Les presents condicions particulars regiran les relacions entre el Client i Xfera Mòviles S.A.U. ("Xfera"), amb CIF A-82528548 i domicili en Av. Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), en tot el relatiu a la prestació en itinerància ("Roaming") dels serveis de comunicacions electròniques mòbils que el Client té contractats amb Xfera ("Servei"), de conformitat amb la Regulació de Roaming de la Unió Europea. La lectura de les presents condicions particulars pel Client és condició necessària i prèvia a la prestació dels serveis en itinerància, i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes condicions particulars, que estan publicades en la pàgina web de Xfera www.masmovil.es. Aquestes condicions particulars complementen les condicions generals que regulen la prestació del Servei.

1. PRESTACIÓ DEL SERVEI EN ROAMING

La prestació del Servei en Roaming permet que els serveis de comunicacions electròniques mòbils que el Client té contractats puguin ser usats quan el Client viatja a l'estranger, una vegada tingui el servei actiu, i sempre que el mateix es trobi disponible en funció del país visitat. Queden excloses de les presents condicions les trucades i missatges internacionals (amb origen Espanya i destinació qualsevol altre país).

2. ACTIVACIÓ DEL SERVEI EN ROAMING

El Servei en Roaming no s'activa automàticament en donar-se d'alta dels Serveis de Xfera. No obstant això, el servei podrà activar-se/desactivar-se prèvia sol·licitud del Client en qualsevol moment contactant amb el nostre Servei d'Atenció al Client.

3. PREU

El preu del servei dependrà del país on et trobis:

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

A partir del 15 de juny de 2017, el tràfic realitzat dins de la Zona 1 o Zona UE es tarifarà segons les condicions de la teva tarifa nacional no existint recàrrec per utilitzar el teu mòbil en qualsevol país de la UE, EEE i els EUA (*).

(*) Països de la Unió Europea (UE) i Espai Econòmic Europeu (EEE) i els EUA: Alemanya, Àustria, Bèlgica, Bulgària, Xipre, Croàcia, Dinamarca, Eslovàquia, Eslovènia, Estònia, els EUA, Finlàndia, França, Gibraltar, Grècia, Guadalupe, Guaiana Francesa, Holanda, Hongria, Irlanda, Illa Martinica, Illa Reunió, Islàndia, Itàlia, Letònia, Liechtenstein, Lituània, Luxemburg, Malta, Noruega, Polònia, Portugal (Madeira i Açores), el Regne Unit, República Txeca, Romania, Suècia i Espanya -només a l'efecte de zona destí-.

- Trucades: el tràfic de veu cursat en Roaming es facturarà al preu per minut i establiment de trucada de la tarifa que cada Client tingui contractada per al tràfic nacional. En cas de tractar-se d'una tarifa amb franquícia de veu, el tràfic cursat en Roaming computarà dins de la franquícia contractada; una vegada esgotada la mateixa, s'aplicaran les mateixes condicions que la teva tarifa nacional. Les trucades rebudes pel Client no es tarifaran i no computaran dins de la franquícia de veu nacional. Així mateix, la persona que telefoni des d'Espanya a la línia que està en Roaming pagarà el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.
- Missatges: el tràfic dels missatges cursats en Roaming es facturarà al preu del missatge indicat en la tarifa nacional que cada Client tingui contractada. En cas de tractar-se d'una tarifa amb franquícia, els missatges cursats en Roaming computaran dins de la franquícia contractada; una vegada esgotada la mateixa, s'aplicaran les mateixes condicions que la seva tarifa nacional. Els SMS rebuts sent a l'estranger no es tarifaran i no computaran dins de la franquícia de SMS contractada.
- Dades: el tràfic de dades cursat en Roaming es facturarà al preu per Gb de la tarifa que cada Client tingui contractada per al tràfic nacional. En cas de tractar-se d'una tarifa amb franquícia de dades, el tràfic cursat en Roaming computarà dins de la franquícia de dades contractada. Una vegada superada la franquícia, li aplicaran les mateixes condicions que tingui per al tràfic de dades nacional: pagament per ús a màxima velocitat, reducció de velocitat o ús de serveis que ampliïn la franquícia del contracte.

3.2. Resta de Zones

- Trucades: el tràfic de veu cursat en Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable al país que correspongui. Es tarifaràn tant les trucades realitzades per l'usuari com les rebudes. La persona que telefoni des d'Espanya a la línia que està en Roaming pagarà el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.
- Missatges: el tràfic de SMS cursat en Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable al país que correspongui. Els SMS que rebí sent a l'estranger seran gratuïts per al Client.
- Dades: el tràfic de dades cursat en Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable al país que correspongui.

Pots trobar totes les tarifes de Roaming d'en www.masmovil.es.

4. POLÍTICA D'ÚS RAONABLE EN ZONA 1, ZONA UE I els EUA

A partir del 15 de juny de 2017, el tràfic realitzat dins de la Zona 1, Zona UE i els EUA es tarifarà segons les condicions de la tarifa nacional del Client itinerant que resideixi habitualment a Espanya o tingui vincles estables amb aquest país, que impliquin una presència freqüent i substancial, quan viatgin periòdicament dins de la UE i els EUA. Per això, Xfera es reserva el dret de poder aplicar la «política d'utilització raonable» descrita en el Reglament Europeu de Roaming si, amb base en els mecanismes de control basats en els indicadors objectius descrits, es detecta un ús inadequat, abusiu o fraudulent del Servei de Roaming per part del Client.

La política «d'utilització raonable» té per objecte evitar que el Client itinerant utilitzi de manera abusiva o anòma els Serveis en Roaming prestats en Zona 1, Zona UE o els EUA. Es considerarà un ús que excedeix la «política d'utilització raonable»:

- Llarga inactivitat de targetes SIM associades amb un ús majoritari en Roaming.
- L'adquisició i ús seqüencial de múltiples SIM pel mateix Client en Roaming.
- La revenda organitzada de targetes SIM de Xfera.

En virtut del que es disposa per la Regulació de Roaming de la Unió Europea, si es detecta un ús inadequat, abusiu o fraudulent, es podrà aplicar un recàrrec per al tràfic realitzat en Roaming Zona 1, Zona UE o els EUA, o qualssevol actuacions que poguessin resultar aplicables en el cas que es donés algun dels supòsits previstos en el paràgraf següent i aplicant els mecanismes de control basats en indicadors objectius descrits.

5. MECANISMES DE CONTROL APLICABLES

1r. Prova de residència a Espanya:

Xfera es reserva el dret de sol·licitar als seus Clients itinerants proves que acreditin la residència habitual del Client a Espanya o altres vincles estables que impliquin una presència freqüent i substancial en el territori nacional.

2n. Paquets de dades obertes i tarifes prepagament:

Es reserva el dret a aplicar, prèvia notificació, el recàrrec que, en el seu cas, s'indiqui (i que no podrà superar el preu majorista en vigor) per al tràfic de dades en Roaming dins de la Zona 1 o Zona UE que superi els volums de dades que es puguin consumir en Roaming de conformitat amb el límit establert en la Regulació de Roaming de la Unió Europea (Reglament d'execució UE 2016/2286). Aquest límit es correspondrà amb almenys el doble del volum de dades que s'obtingui en dividir el preu de la tarifa contractada (IVA exclòs) entre el preu majorista – 2,0€/GB per al 2022 – de Roaming segons els termes establerts en el Reglament d'execució UE 2016/2286).

3r. Indicador de presència i/o de consum:

Xfera utilitzarà mecanismes equitatius, raonables i proporcionats basats en indicadors objectius per a determinar si el consum en itinerància a la UE i EEE dels Clients preval sobre el tràfic nacional.

Aquests indicadors de presència i de consum s'analitzaran de manera acumulativa durant períodes d'observació de 4 mesos. En cas que Xfera detecti una presència i un ús prevalent d'algun o diversos dels Serveis (veu, SMS o dades) per part del Client en la Zona 1, Zona UE o els EUA sobre el tràfic nacional, Xfera podrà notificar al Client que l'ús del seu Servei en Roaming es considera abusiu. La realització d'aquesta notificació implicarà que Xfera podrà aplicar el recàrrec que s'indiqui a partir d'aquest moment, si en els pròxims 14 dies el comportament del Client continua indicant presència i consum prevalent en Zona 1 o Zona UE. Xfera podrà continuar aplicant el recàrrec indicat al Servei sobre el qual es detecti ús abusiu sempre que el comportament del Client indiqui presència i consum prevalents. A l'efecte d'aplicació dels citats indicadors objectius:

En l'indicador de presència comptaran com a dies de presència nacional d'un Client tots aquells en els quals el Client s'hagi connectat a la xarxa nacional, així com aquells dies en què el Client s'hagi connectat a una xarxa fora de la UE/EEE o els EUA. Els dies en què el terminal es trobi apagat es consideraran dies sense connexió i no computaran dins del citat indicador. Es considerarà presència prevalent l'estada de més del 50% dels dies en itinerància UE, EEE i els EUA.

- En l'indicador de consum es considerarà consum prevalent el consum de més del 50% del tràfic de veu, SMS o dades realitzat pel Client en itinerància UE, EEE i els EUA.

- Els serveis en itinerància es prestaran en condicions de qualitat igual d'avantajoses per al Client final, que les que les que s'ofereixen al país d'origen, sempre que, en la xarxa visitada estigui disponible la mateixa generació de xarxes i tecnologia de comunicacions mòbils contractada pel Client.
- En el cas que no sigui possible accedir en itinerància a les mateixes condicions de qualitat que les disponibles al país d'origen, Xfera garanteix que oferirà al Client final el nivell de major qualitat de xarxa disponible en la xarxa visitada, tenint en compte el desenvolupament de les generacions i tecnologies ofertes en cadascuna d'aquestes xarxes.
- Haurà de tenir-se en compte, que en determinades regions la qualitat del servei podria veure's afectada per raons alienes a Xfera, a més de per problemes de cobertura, o per la tecnologia del terminal utilitzat pel Client final.
- S'informa igualment, que determinats serveis addicionals, com ara serveis de valor afegit, podrien comportar un increment de les tarifes aplicables.

4t. Períodes d'inactivitat:

Es considerarà un ús abusiu o anòmal dels serveis Roaming, els llargs períodes d'inactivitat d'una determinada targeta SIM units a un ús principal, si no exclusiu, del Servei en Roaming, o l'activació i utilització seqüencial de múltiples targetes SIM per un mateix Client quan es troba en Roaming.

5è. Revenda de targetes SIM:

Queda, en tot cas, prohibida la revenda de targetes SIM a persones que no resideixen realment ni tenen vincles estables a Espanya, amb la finalitat de fer possible el consum de serveis de Roaming prestats per Xfera aplicant la tarifa nacional per a fins diferents dels viatges periòdics. En tal cas, Xfera podrà adoptar immediatament mesures proporcionades amb la finalitat de garantir el compliment de totes les condicions del contracte.

6. RECLAMACIONS SOBRE L'APLICACIÓ DE LA POLÍTICA D'UTILITZACIÓ RAONABLE

Sense perjudici d'altres accions legals previstes en dret, les reclamacions sobre el funcionament de la política d'ús raonable o qualsevol altra qüestió que pugui plantejar-se en relació amb l'aplicació d'aquesta, podran dirigir-se a Xfera, al seu Servei d'Atenció al Client tal com s'indica en les Condicions Generals del Servei, en el termini d'un mes a comptar des del moment en què es tingui coneixement del fet o causa que motiva la reclamació, sense perjudici d'aquells supòsits en els quals la normativa vigent estableixi altres terminis per a això.

POLÍTICA DE PRIVACITAT

La prestació dels Serveis de Xfera, comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, els quals seran tractats conforme el que es preveu en les presents Condicions Generals i la Política de Privacitat.

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

El responsable del tractament és la societat Xfera Mòviles S.A.U. ("Xfera"), CIF A-82528548 i domicili en Av. Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpo@masmovil.com.

2. Amb quina finalitat tractem les seves dades i baix quina legitimació?

2.1. Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels serveis que t'oferim seran tractats amb les següents finalitats:

a) Gestió de la relació contractual

Aquesta finalitat inclou la gestió del propi contracte, la seva facturació o recàrrega i la seva interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com poden ser el Servei d'Atenció al Client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències. Igualment inclou les obligacions d'informació en relació amb relació contractual previstes en la Llei General de Telecomunicacions. També tractarem les seves dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada a la qual pot accedir a través de la web o l'app, i en la qual el Client pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar el seu consum.

Les dades que podem tractar amb aquesta finalitat són els relacionats amb la pròpia relació contractual, això és, dades identificatives, de contacte, dades de tarifes, serveis contractats, consums i ús dels serveis, qualitat del servei, dades de facturació i pagament, incloent-hi mitjans de pagament, recàrregues i factures emeses. La base de legitimació per a tractar aquestes dades està en l'execució de la relació contractual, conservant-se els mateixos mentre aquesta romangui vigent i després d'això els mantindrem bloquejats a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament.

b) Prestació de serveis de telecomunicacions

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

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i encaminament 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 del saldo disponible per a les targetes prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.
- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

Les categories de dades objecte de tractament amb aquesta finalitat inclouen dades de contacte, dades d'identificació de dispositius, IP, dades de tràfic i navegació, incloent-hi dades de localització associats al tràfic. Aquestes dades seran tractades en la mesura en la qual siguin necessaris per a prestar el servei, la gestió de les xarxes i interconnexions i la detecció, gestió i solució d'incidències.

En cas de sol·licitar una portabilitat des d'o cap a un altre operador, a més l'informem que podran ser objecte de tractament les seves dades identificatives, sent en aquest cas necessària aquesta comunicació de dades entre operador donant i receptor per a dur a terme la mateixa. Les dades intercanviades entre operadors seran els previstos a cada moment en les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les Administracions Públiques amb competència en la matèria.

La base de legitimació per a tractar aquestes dades està en l'execució de la relació contractual i en el cas de la portabilitat l'adopció de mesures precontractuals, conservant-se els mateixos mentre aquesta romangui vigent i després d'això els mantindrem bloquejats a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament.

c) Comprovació de solvència

L'informem que amb caràcter previ a la contractació consultarem la teva solvència en sistemes comuns d'informació creditícia (p. ex., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conformi el que es preveu en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, sent aquest un element més en el marc de l'anàlisi de la sol·licitud de contractació, en el qual es tenen en compte altres variables en funció al sector, si disposa de deute amb altres empreses del nostre grup o el risc de frau. En cas que l'anàlisi resulti negatiu, l'informem que la seva sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que té dret a sol·licitar una revisió manual del seu cas.

Aquest tractament de dades, el realitzem sobre la base de l'interès legítim de Xfera d'avaluar la viabilitat de la nova contractació, i reduir el risc d'impagament. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti amb dpo@masmovil.com.

El resultat de l'anàlisi en termes d'apte/no apte es conservarà per tres mesos des que es va realitzar l'anàlisi.

d) Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència

En cas de no atendre puntualment les seves obligacions econòmiques i resultant d'això un deute cert, vençuda i exigible, es procedirà, sent la base de legitimació l'interès legítim de Xfera emparat per la legislació vigent, en 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., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.), de conformitat amb les disposicions vigents sobre sistemes d'informació creditícia. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti amb dpo@masmovil.com.

e) Verificació d'informació

Xfera podrà verificar l'exactitud de les dades que vostè aportació en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i suplantacions d'identitat. Per a això, podem tractar dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financers i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, tràfic o navegació. Així mateix podem dur a terme comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta per exemple, de la AEAT o entitats bancàries.

Per a aquest tractament, Xfera té com a base de legitimació l'interès legítim a protegir el seu Client i a la pròpia companyia del frau en la contractació. En aquest sentit, Xfera tractarà les dades estrictament necessàries per a realitzar la verificació i solo en la mesura en què aquests resultin necessaris per a la prevenció del frau. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti amb dpo@masmovil.com.

f) Prevenció del frau

L'informem que Xfera es troba adherit sistema Hunter (<https://asociacioncontraelfraude.com/hunter/>). Conforme als compromisos de Xfera amb aquest sistema, aquesta incorporarà les dades dels seus Clients a un fitxer titularitat de l'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 del 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 inclosos 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, rènting, 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 si pàgina web: www.asociacioncontraelfraude.org.

Pot exercitar els seus drets davant l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude, dirigint-se a la següent adreça: Apartat de Correus 2054, 28002 M. La comunicació de dades per part de Xfera a aquest sistema es duu a terme sobre la base de l'interès legítim, tant de Xfera, com del Client de prevenir el frau. En aquest sentit, Xfera tractarà les dades estrictament necessàries per a prevenir el frau. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti amb dpo@masmovil.com.

g) Comunicacions comercials pròpies

Xfera pot tractar les dades identificatives i de contacte dels Clients per a remetre'ls informació comercial en relació amb productes o serveis propis, com ara promocions de diversa naturalesa, noves tarifes o millores per mitjans electrònics sobre la base del que es preveu en l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic i, sobre la base de l'interès legítim per a la realització de trucades.

En relació amb l'anterior, emparant-nos en l'interès legítim que ens assisteix per a personalitzar les nostres ofertes i, en últim terme, oferir productes i serveis que responguin millor a les necessitats i desitjos dels Clients, podem segmentar els destinataris de cada campanya a partir de les dades recaptades en el marc de la contractació, recàrregues i consum (per exemple, per a dirigir una oferta únicament als residents en una localitat o àrea geogràfica concreta, o als Clients que hagin contractat una determinada tarifa).

En qualsevol moment el Client pot oposar-se a l'enviament d'aquesta informació o a la personalització de la mateixa a través dels procediments proporcionats en les pròpies comunicacions comercials o els descrits en la present Política de Privacitat. En cas d'oposar-se només a la personalització, la qual cosa pot fer escrivint a dpo@masmovil.com, podrà continuar rebent informació comercial, però aquesta probablement no li resulta tan rellevant. Si desitja obtenir informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti amb dpo@masmovil.com.

Tractarem les seves dades amb aquesta finalitat mentre sigui Client de Xfera i no s'hagi oposat a la recepció d'aquestes comunicacions. Una vegada deix de ser Client, l'informem que podrem continuar informant-lo per mitjans electrònics dels nostres productes i serveis conforme al nostre interès legítim, a la qual cosa podrà oposar-se en qualsevol moment mitjançant el procediment proporcionat en cada comunicació comercial, posant-se en contacte amb el nostre Servei d'Atenció al Client o per qualsevol altre mitjà previst en les presents Condicions.

h) Informació sobre millors tarifes

Conforme el que es preveu en l'article 67.7 de la Llei General de Telecomunicacions estem obligats a proporcionar als nostres Clients informació sobre les nostres millors tarifes almenys una vegada a l'any, per a això utilitzarem els nostres canals habituals de comunicació, incloent-hi mitjans electrònics.

Aquesta comunicació es realitzarà sobre la base de l'obligació legal prevista en l'esmentada Llei. Tractarem les seves dades amb aquesta finalitat mentre sigui Client de Xfera.

i) Cooperació amb els agents facultats

L'informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar un cert tipus de dades en relació amb el seu servei de telecomunicacions als Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria. Les categories de dades que seran tractats amb aquesta finalitat seran dades identificatives, de contacte i de tràfic recaptats o generats en el marc de la seva relació contractual amb Xfera o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com a informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació. La base de legitimació d'aquest tractament és el compliment d'obligacions legals. Les dades tractades amb aquesta finalitat seran tractats mentre que la línia romangui activa i, després d'això, pels terminis legalment previstos per a això. Les dades de tràfic tractats amb l'única finalitat de complir l'esmentada legislació seran conservats per un any.

j) Sistema de gestió d'abonat

En compliment del que es disposa en les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, t'informem que, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les seves dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en unes certes ocasions, de localització, al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC sobre la base d'una obligació legal. Per exemple, sobre la base d'aquesta obligació proporcionem informació als serveis d'emergència.

A través d'aquest Sistema i conforme a les esmentades Circulars, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La figuració de les dades de l'abonat en les guies d'abonat o serveis de consulta, així com l'ús d'aquestes dades publicades amb finalitats comercials o de publicitat, requereixen del consentiment de l'interessat. L'interessat podrà sol·licitar la seva figuració en les guies d'abonat a través del Servei d'Atenció al Client.

2.2. L'informem que Xfera, sobre la base del seu interès legítim de millorar els nostres serveis i fidelitzar la nostra cartera de Clients, pot també analitzar durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització del mateix l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, bàsicament amb tres finalitats:

- a) Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als seus Clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir temps d'espera en el Servei d'Atenció al Client, enrutar trucades al Servei d'Atenció al Client de manera eficient, etc.).
- b) Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (per exemple, problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, tràfic irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències).
- c) Elaborar models de propensió d'abandó i altres models estadístics.

Per a aquestes finalitats utilitzem dades seudonimitzades, així com informació sobre l'ús que el Client fa dels serveis que posem a la seva disposició entenent com a tal: servei de telecomunicacions (el que inclou la correcta gestió de la relació contractual, facturació i pagaments, la qualitat del servei de telecomunicacions i de la xarxa), serveis de consulta com l'app o Servei d'Atenció al Client i la qualitat de tals serveis, així com la resolució d'incidències. Per exemple, a títol enunciatiu es poden utilitzar les següents dades: tipus i/o nombre de trucades realitzades, existència de roaming, horaris, volum de navegació, zones de major o menor incidència de tràfic, imports mitjans de factura o recàrrega, incidències, tipologia d'incidència, temps d'espera en atenció al Client, tipus d'atenció rebuda, temps de resolució d'incidències, reintents de trucada fallida, si usa o no l'app, etc.

En aquests casos, Xfera adoptarà les mesures oportunes per a garantir que l'impacte en el dret a la protecció de dades del Client sigui el mínim. Per exemple, Xfera tractarà només aquells que siguin estrictament necessaris per a aquest fi. El Client pot oposar-se al tractament de les seves dades amb aquesta finalitat escrivint a dpo@masmovil.com.

2.3. A més, en aquells casos en els quals el Client ens faciliti el seu consentiment podem tractar les teves dades amb les següents finalitats:

- a) Enviament d'informació comercial d'altres serveis de Xfera o d'altres empreses del Grup

Xfera pertany a un grup empresarial en constant creixement, pots trobar informació de quines empreses pertanyen al Grup aquí, en el qual treballem per a oferir més i millors serveis de diversa naturalesa (com ara energia, telecomunicacions, seguretat, financers, o gran consum – cuidat personal, tecnologia, llar, electrònica o informàtica) i oci que puguin ser d'interès per als nostres Clients. De manera que, en cas que el Client el consenti, podem tractar les seves dades identificatives i de contacte sobre la base d'aquest consentiment per a proporcionar-li informació comercial, inclosos per mitjans electrònics (per exemple, email, SMS, MMS, a través dels perfils de Xfera en xarxes socials i altres plataformes...), de productes o serveis d'altres empreses del Grup o serveis diferents als que van ser objecte de la contractació prestats per Xfera.

En cas que el Client així ho consenti, tractarem les dades amb aquesta finalitat mentre no retiri tal consentiment i en la mesura en la qual romanguí actiu.

- b) Enviament d'informació comercial de tercers

Així mateix, a vegades, Xfera, arriba a acords comercials amb tercers empreses pertanyents als sectors de l'energia, financer, gran consum (per exemple, informàtica, electrònica, cuidat personal o llar) i oci per a informar dels seus productes o serveis als seus Clients. Per això, en cas que el Client el consenti, Xfera tractarà dades identificatives i de contacte del Client sobre la base del seu consentiment i podrà remetre informació comercial d'aquests tercers, inclosos per mitjans electrònics (per exemple, email, SMS, MMS, a través dels perfils de Xfera en xarxes socials i altres plataformes...).

En cas que el Client així ho consenti, tractarem les dades amb aquesta finalitat mentre el Client no retiri tal consentiment i en la mesura en la qual romanguí actiu.

- c) Perfilat i enriquiment de bases de dades amb finalitats comercials

En Xfera, entenem per perfilat l'ús de dades personals, dada d'ús dels nostres serveis, així com dades de facturació, recàrregues o consums amb la finalitat d'analitzar o predir aspectes com ara les seves preferències personals, interessos i comportaments i millorar la nostra oferta comercial.

En Xfera, utilitzem el perfilat, en aquells casos en els quals l'interessat hagi proporcionat el seu consentiment, per a tenir un major enteniment dels comportaments dels nostres Clients, com, per exemple, la seva propensió a adquirir línies addicionals, línies convergents, a abandonar Xfera, etc. Per a això utilitzem models estadístics basats en l'anàlisi de l'ús dels nostres serveis i les interaccions realitzades pels nostres Clients. L'objectiu és poder conèixer amb més detall quins són els interessos dels nostres Clients

per a oferir-los informació comercial sobre els nostres productes o serveis (oferts per Xfera o qualsevol altra empresa del Grup) que sigui rellevant en funció del seu perfil, interessos i necessitats.

Entre les dades que podem tractar amb aquests fins, a més de les dades recaptades en el marc de la contractació, facturació i consum, es troba informació personal que ens hagi pogut proporcionar el Client en diferents contextos, com per exemple edat, adreça o qualsevol altra que ens hagi facilitat en el marc per exemple de campanyes específiques o enquestes, com per exemple interessos, o informació sobre la seva terminal o preferències.

El Client pot graduar el seu consentiment sobre com desitja que utilitzem dades provinents d'altres fonts per a enriquir la informació que disposem sobre els nostres Clients sobre la base d'informació personal i estadística no personalitzada, com, per exemple:

- a. Bases de dades de fonts d'accés públic (publicacions/bases de dades posades a la disposició del públic per autoritats oficials o tercers, per exemple, el Butlletí Oficial de l'Estat o Registres Públics).
- b. Criteris geogràfics (província, localitat, codi postal, àrea censal...), informació cadastral.
- c. Dades sociodemogràfiques (renda mitjana o taxa d'atur per districte o població en la qual resideix).
- d. Dades rebudes de les interaccions digitals realitzades pels Clients, per exemple, per mitjà de l'ús de cookies, píxels o qualsevol tecnologia de seguiment. Aquestes actuacions es troben regulades en la política de cookies, la qual pot consultar www.masmovil.es.
- e. Dades d'interaccions amb altres productes i serveis digitals com són la nostra APP, Cookies i Píxels de les nostres pàgines webs, actuacions que realitza en els nostres perfils de xarxes socials i les dades que podem recaptar a través dels serveis com ara Smart Wifi.
- f. Dades derivades de serveis prestats per altres empreses del Grup en cas que consenti que ens facilitin tals dades.

Aquest tractament de dades requereix del consentiment del Client, conservant aquesta informació mentre el Client no retiri el seu consentiment.

d) Tràfic i navegació

Xfera, en cas que el Client manifesti el seu consentiment, podrà tractar les seves dades de tràfic, entenent com a tal l'ús que es realitza dels serveis contractats (durada de les trucades, horaris en els quals es realitza un major nombre de trucades, tipus de contingut consumit -veu, vídeo, missatgeria, fotografies, música...-), amb la finalitat de realitzar la promoció comercial de serveis de comunicacions electròniques en la mesura i durant el temps necessari per a la realització d'aquesta promoció.

Xfera tractarà les dades de tràfic amb aquesta finalitat mentre el Client no retiri tal consentiment.

e) Localització

Xfera podrà tractar dades de localització sobre la base del consentiment dels Clients amb la finalitat de proporcionar-li informació comercial sobre la base d'aquesta localització, per a això només serà tractat la dada de codi postal sobre la base de la connexió de dispositiu mòbil per a conèixer si es troba en un codi postal diferent del qual ens figura en el contracte, així com els dies d'aquesta connexió.

f) Cessió de dades a altres empreses del grup amb finalitats comercials

En cas que ens el consenti, Xfera podrà comunicar les seves dades identificatives, de contacte, i informació derivada del servei contractat a Xfera (com per exemple, tarifa o antiguitat en el servei) a altres empreses del nostre Grup d'empreses amb la finalitat de proporcionar-li informació comercial dels seus productes o serveis (com ara energia, telecomunicacions, seguretat, financers, o gran consum – cuidat personal, tecnologia, llar, electrònica o informàtica) i oci per via telefònica o electrònica. Disposa de més informació sobre el Grup en <https://www.grupomasmovil.com/grupo-masmovil/>.

Aquesta informació serà conservada mentre no retiri el seu consentiment o deixi de ser Client de Xfera.

Respecte dels tractaments basats en el consentiment l'interessat pot, en qualsevol moment, retirar els consentiments atorgats. Això pot fer-ho a través de la seva àrea privada d'usuari o el Servei d'Atenció al Client.

Si vol informació sobre els tractaments dels usuaris de les nostres pàgines web, pot consultar la nostra Política de Cookies.

3. A qui comuniquem les seves dades?

En compliment de la legislació vigent, o amb la finalitat de prestar el Servei, Xfera està obligat a comunicar dades personals a diversos organismes o tercers, els quals detallem en el següent quadre:

Destinatari	Categories de dades	Base de legitimació
-------------	---------------------	---------------------

Altres operadors	Dades identificatives, de contacte i de tràfic	Desenvolupament, manteniment i control de la relació contractual (encaminament de trucades, interconnexió, gestió dels processos de portabilitat, gestió de STA)
Sistema de Gestió de Dades d'Abonat (CNMC)	Serveis d'emergència i agents facultats (com a forces i cossos de seguretat) – Dades identificatives, de contacte i localització	Obligació legal
	Guies d'abonat – Dades identificatives i de contacte	Consentiment
	Ús d'informació de guies d'abonat amb finalitats comercials – dades identificatives i de contacte	Consentiment
Agents facultats (com ara Forces i cossos de seguretat de l'Estat)	Els previstos en la legislació vigent, com ara dades identificatives, de contacte, de localització i tràfic	Obligació legal
Administracions públiques, com ara autoritats en matèria de consum, Agència Espanyola de Protecció de Dades	Els requerits en cada cas. Habitualment, dades identificatives, de contacte i de facturació	Obligació legal
Els requerits en cada cas. Habitualment, dades identificatives, de contacte i de facturació	Dades identificatives i deute pendent	Interès legítim
Altres empreses del Grup	Dades identificatives, de contacte, informació del servei contractat amb LEBARA	Consentiment Més informació política de privacitat

4. Transferències internacionals

Xfera no té previst dur a terme transferències internacionals de dades personals de Clients amb caràcter general, si bé, pot comptar amb algun proveïdor que requereixi tractar dades de Clients des de fora de l'Espai Econòmic Europeu, com ara algun servei tècnic o de suport, sobre la base de l'execució del contracte en els termes previstos en les finalitats primera i segona. En aquests casos Xfera s'assegura de comptar amb garanties adequades sobre les quals pot obtenir informació en dpo@masmovil.com. Aquestes garanties solen consistir en la subscripció de clàusules contractuals tipus aprovades per la Comissió Europea amb aquells proveïdors que es trobin en aquesta situació o Normes Corporatives vinculants, depenent de cada cas. En cas de desitjar obtenir una còpia o informació sobre aquestes garanties, pot escriure a dpo@masmovil.com.

5. Per quant temps conservarem les seves dades?

Amb caràcter general, les dades derivades de la contractació seran conservats mentre es mantingui la relació contractual amb el Client i es bloquejaran, a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament, sent aquest termini generalment de sis anys després de la finalització del contracte, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, els quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, els quals s'emmagatzemaran fins que la mateixa adquireixi fermesa.

No obstant això, hi ha categories de dades i finalitats per als quals s'apliquen diferents terminis de conservació. Pot consultar cada termini de conservació específic en les finalitats que es llisten en la secció "10.2 Amb quina finalitat tractem les seves dades i baix quina legitimació?".

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 podran conservar-se durant la tramitació d'aquests, en tant no recaigui resolució definitiva –data en la qual es procedirà al seu bloqueig i posterior esborrat–, si bé només podran utilitzar-se a fins probatoris.

6. Quins són els seus drets?

L'informem que, conforme el que es preveu en la legislació de protecció de dades, compta amb els següents drets:

- 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 aquests inexactes o no veraces.
- Dret de portabilitat: Poder obtenir una còpia en un format interoperable de les dades que estiguin sent tractats.
- 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 resulti necessari.
- Dret d'oposició: Sol·licitar el cessament en l'enviament de comunicacions comercials en els termes abans assenyalats.
- Dret a revocar el consentiment prestat, la qual cosa pot fer en qualsevol moment trucant a Atenció al Client o a través de l'àrea privada.

L'informem que, conforme el que es preveu en la legislació de protecció de dades, compta amb el dret d'accés, rectificació, portabilitat, limitació del tractament, supressió i oposició, així com a revocar el consentiment prestat a cada moment.

Pot exercitar aquests drets mitjançant correu postal a l'adreça Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça dpo@masmovil.com indicant el dret a exercitar i acompanyant la documentació requerida. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades en www.aepd.es.

En cas que tingui algun dubte sobre el tractament de les seves dades personals, pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpo@masmovil.com.

11/04/2023