

## CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

### 1. OBJECTE

Gamma Operadora de Comunicacions S.A.O., (d'ara endavant Gamma), amb domicili social en Av. Universitat Autònoma 3 B, Pl. 1a - 08290 Cerdanyola del Vallès, i amb CIF A-63102149, és un distribuïdor de XFERA MÒBILS, S.A.O. (CABLEMÓVIL) amb domicili social en Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), España, i CIF A-82528548, Operador de telecomunicacions que ofereix els Serveis descrits en la clàusula següent (el "Servei" o els "Serveis"). Aquestes Condicions Generals de Contractació ("CGC") regiran les relacions entre el Client del Servei (el "Client") i CABLEMÓVIL 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 en la Pàgina Web de CABLEMÓVIL [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es) (la nostra "Pàgina Web").

### 2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

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

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 només 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, abusi, 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 trànsit 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"; anomenades 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 trànsit 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, CABLEMÓVIL 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 CABLEMÓVIL 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-hi 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, CABLEMÓVIL 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 és el cas, les d'instal·lació i/o manteniment. Si és el cas, també contindran el preu dels equips adquirits i de configuració dels Serveis, tret que el pagament d'aquest preu estigui ajornat o diferit, i en aquest cas

inclourà la part proporcional corresponent al primer mes en funció del nombre de mesos de pagament ajornat. Així mateix, inclourà les quotes recurrents que siguin aplicable des del moment d'activació del Servei dins del període facturat.

El Client té dret a triar un mitjà de pagament entre els comunament utilitzats en el trànsit comercial. Per a utilitzar un mitjà de pagament diferent a la domiciliació bancària, (que és el mitjà de pagament establert per defecte, tret 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, CABLEMÓVIL 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.cablemovil.es](http://www.cablemovil.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.

CABLEMÓVIL 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 facilitats per aquest, igualment CABLEMÓVIL podrà executar els dipòsits, fiances i/o altres garanties si és el cas establertes en les condicions particulars per als casos permesos per la llei. El Client consent expressament amb l'acceptació de les CGC que CABLEMÓVIL 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 manera gratuïta en paper. Per a realitzar aquesta revocació, haurà de comunicar-ho 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. CABLEMÓVIL podrà descomptar les despeses administratives i de gestió que poguessin reportar-se segons les tarifes vigents a cada moment. També correspondrà al Client aquest dret de compensació quan el saldo fos a favor de CABLEMÓVIL.

CABLEMÓVIL podrà, amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions del Client:

- Sol·licitar al Client un acompte, o efectuar un càrrec addicional en el seu compte de manera immediata, per les quantitats reportades 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 altres, en els següents suposats:
- S'excedeixin els límits del crèdit fixats si és el 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.

No obstant això, l'anterior, per al Servei Telefònic Fix s'aplicarà el que es disposa en les Condicions Específiques d'aquest Servei d'aquestes CGC.

#### 4. DRET DE DESCONNEXIÓ

En el servei de mòbil el Client podrà sol·licitar a CABLEMÓVIL 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-se dels serveis de què es tracti. CABLEMÓVIL 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 CABLEMÓVIL.

En cas que el Client desitgi l'activació o posterior desactivació d'aquesta mena de serveis deurà també 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 CABLEMÓVIL 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 manera 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 Telefonía Mòbil els serveis o trucades en itinerància (Servei Roaming) que es presten a l'estranger per operadors diferents de CABLEMÓVIL.

CABLEMÓVIL abonarà automàticament aquesta quantitat descomptant-la 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 a 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, CABLEMÓVIL es limitarà a compensar automàticament al Client amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejades pel temps que hagués 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 manera contínua o discontinua, superior a sis hores en horari de 8 a 22 hores. La indemnització s'abonarà en la següent factura. En 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, CABLEMÓVIL indemnitzarà automàticament al Client si la interrupció afectés l'àrea on es troba el domicili que figura en el contracte del Client, o en cas de Servei de Telefonía Mòbil, conegui que aquest Client es trobava en una zona afectada per la interrupció en el moment de la mateixa i no pogués situar-li 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 CABLEMÓVIL, 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 Telefonía Mòbil, la seva ubicació geogràfica en el moment de la interrupció. Aquesta informació no haurà de ser contradictòria amb la qual consti en els sistemes de CABLEMÓVIL.

Adicionalment, excepte interrupcions per causa de força major, CABLEMÓVIL 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, MASORANGE 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 previstes en els paràgrafs anteriors.

A aquest efecte, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma de temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la indisponibilitat del Servei, una vegada 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 CABLEMÓVIL de la incidència causant de la interrupció total o parcial del Servei.

A efectes indemnitzatoris en tots els compromisos anteriors, es considerarà 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 desglossi l'import atribuïble a cada Servei (Servei Telefònic i Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla).

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

a) Incompliment greu pels Clients de les condicions contractuals, especialment 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 en la xarxa degut per exemple a la connexió pel Client de Terminals la conformitat de les quals 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 trànsit, serveis utilitzats i mal ús que es faci d'aquest. No obstant això, l'anterior, CABLEMÓVIL, prèvia identificació del titular de la línia i les seves circumstàncies a més podrà prendre les mesures al seu abast per a 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.

CABLEMÓVIL no es fa responsable de qualssevol danys i/o perjudicis i/o beneficis deixats d'obtenir 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, fallades i/o danys en terminals o dispositius del Client no facilitats per CABLEMÓVIL, (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 es degui mancant conformitat del Servei o incompliment total o parcial o compliment defectuós de CABLEMÓVIL.

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

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

CABLEMÓVIL 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, CABLEMÓVIL posa a la seva disposició mitjans per a restringir la identificació de línia que truca i de línia connectada. El Client podrà disposar d'aquesta informació en el Servei d'Atenció al Client.

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

CABLEMÓVIL 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 a aclarir qualsevol dubte respecte al preu, facturació, qualitat o qualsevol altra qüestió relacionada amb els Serveis o si vol realitzar una reclamació, el Client haurà de dirigir-se 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 CABLEMÓVIL 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 seva sol·licitud.

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

Formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut una resposta satisfactòria de CABLEMÓVIL en el termini d'un (1) mes, podrà acudir a les Junes Arbitrals de Consum en el cas de submissió de CABLEMÓVIL a aquestes, o a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de conformitat amb el que s'estableix en 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 CABLEMÓVIL, 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 MÒBILS, S.A.O. ("CABLEMÓVIL"), N.I.F. A-82528548 i domicili en Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), España. Pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a [dpo@masmovil.com](mailto: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 [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.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.cablemovil.es](http://www.cablemovil.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.cablemovil.es](http://www.cablemovil.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 encaminament de la crida (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 trànsit 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.

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.cablemovil.es](http://www.cablemovil.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.cablemovil.es](http://www.cablemovil.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 CABLEMÓVIL 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](mailto:dpo@masmovil.com).

Més informació consulta la Política de Privacitat disponible en la web [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

#### e) Verificació d'informació.

CABLEMÓVIL 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, podrem 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, trànsit o navegació. Així mateix, podrem dur a terme comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta per exemple, de la AEAT o entitats bancàries.

Més informació en [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.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, rënting, 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](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

Pot exercitar els seus drets davant l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraud, dirigint-se a la següent adreça: Apartat de Correus 2054, 28002 MADRID.

Més informació en [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

g) Comunicacions comercials pròpies.

CABLEMÓVIL 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 crides.

Més informació en [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.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 CABLEMÓVIL.

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 trànsit recaptats o generats en el marc de la seva relació contractual amb CABLEMÓVIL 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 crides entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació.

Més informació en [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.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 CABLEMÓVIL, 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 cridades 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 exemples problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, trànsit irregular o

Accions comercials

- Enviament d'oferta i promocions de productes i serveis d'empreses del Grup.
- Enviament d'ofertes i promocions de productes i serveis de col·laboradors.
- Ús de les seves dades de trànsit i navegació per a oferir-te oferta i promocions pròpies, del Grup i de tercers.
- Ús de les seves dades de geolocalització per a oferir-te ofertes i promocions pròpies, del Grup i de tercers.
- Cessió de dades a empreses del Grup.

## Perfilat

- Sobre la base de la informació proporcionada per tercers.
- Sobre la base de la consulta a sistemes d'informació creditícia i realització de scoring.
- Ús de les dades una vegada finalitzat el contracte.

## PROTECCIÓ DE DADES

He llegit la clàusula de protecció de dades i vull que les meves dades siguin utilitzades per a totes les finalitats especificades. En cas contrari, t'enviarem un SMS o e-mail perquè puguis de configurar de manera manual les teves opcions de privacitat.

## 8. CAUSES DE SUSPENSÍO DEL SERVEI

CABLEMÓVIL 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 a CABLEMÓVIL dades personals que no siguin veraces, siguin deliberadament incorrectes o s'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, CABLEMÓVIL es posarà en contacte amb el Client, amb caràcter previ a la suspensió del Servei, per a informar-lo de l'existència d'un incompliment de les CGC.

CABLEMÓVIL podrà suspendre temporalment dels Serveis en cas de retard total o parcial pel Client en el pagament dels Serveis, des de la data en què CABLEMÓVIL 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, l'anterior, 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 pagament dels quals 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 crides entrants, amb excepció de les crides de cobrament revertit i les del Servei de telefonia mòbil quan es trobi a l'estranger. CABLEMÓVIL 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 Juntes Arbitrals de Consum, en el cas de submissió de CABLEMÓVIL a aquestes, o davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, CABLEMÓVIL no suspensarà ni interromprà el servei mentre que la reclamació s'estigui substanciant i el Client consigni fefaentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard a CABLEMÓVIL.

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

El Client podrà sol·licitar formalment amb una antelació de quinze (15) dies a la data desitjada en què 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 CABLEMÓVIL deduirà de la quota d'abonament de 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 MASORANGE superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal dels Serveis en dues ocasions, per mora en el pagament, donarà dret a CABLEMÓVIL 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 CABLEMÓVIL la desconexió de l'equip objecte de la deficiència.

CABLEMÓVIL podrà interrompre ocasionalment els Serveis a fi de fer treballs de millora, labors de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs, si bé aquestes 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 CABLEMÓVIL no estarà obligada a compensar-li excepte en la quantia de les indemnitzacions previstes en l'apartat "Responsabilitat de CABLEMÓVIL" 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 a la present clàusula.

MASORANGE 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 CABLEMÓVIL l'extinció de l'habilitació a CABLEMÓVIL 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 es disposa en aquestes CGC.
- Per ús no autoritzat, il·lícit, fraudulent o indegut del Servei.

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

En aplicació de les obligacions imposades a CABLEMÓVIL 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-se que les dades identificatives facilitades pel Client són falsos, 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 terminació d'aquest.

## 10. MODIFICACIÓ DE LES CGC

CABLEMÓVIL podrà realitzar les modificacions a les presents CGC, així com de les tarifes vigents a cada moment, notificant-li-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 CABLEMÓVIL, podrà resoldre el contracte de manera anticipada i sense cap penalització. Si, transcorregut un (1) mes des de la notificació per CABLEMÓVIL el Client no hagués manifestat expressament la seva disconformitat, o bé continuarà 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 CABLEMÓVIL 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 fos 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 número de telefonia mòbil o fixa del Client, bé per imperatius tècnics o perquè així ho exigeixi la normativa vigent, CABLEMÓVIL li comunicarà aquest canvi i els seus motius amb un preavís que serà de tres (3) mesos en el cas de telefonia fixa, informant-lo del nou número que li serà assignat, no tenint el Client dret a indemnització per aquest concepte.

No obstant això, l'anterior, CABLEMÓVIL adoptarà les mesures oportunes perquè el Client pugui conservar el seu número telefònic en canviar d'operador conforme a la normativa i condicions que ho regulin. 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 CABLEMÓVIL 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 CABLEMÓVIL, la qual cosa succeirà una vegada que hagi rebut la documentació necessària degudament emplenada. No obstant això, l'anterior, el canvi de titularitat no exonera en titular actual del pagament de les quantitats reportades fins a la data del canvi.

## 12. CESSIÓ



CABLEMÓVIL es reserva el dret de transmetre els drets i/o obligacions dimanants de les presents CGC a una empresa pertanyent al seu mateix grup empresarial o a un tercer operador de comunicacions electròniques sense necessitat de requerir el consentiment exprés del Client, notificant-li aquest fet almenys amb un (1) mes d'antelació. El Client que no desitgi acceptar tal 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, a exclusió de qualsevol altre fòrum que pogués correspondre'ls, a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals de Madrid Capital per a la resolució de les divergències que es derivin de la interpretació o aplicació d'aquests termes i condicions.

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

### 1. OBJECTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 5. SERVEI TELEFÒNIC FIX

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. SERVEIS D'EMERGÈNCIA

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

## 8. GUIES D'ABONATS

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

## 9. EQUIPS I TERMINALS

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

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

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

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

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

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

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

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

## 10. GARANTIA DE TERMINAL I SERVEI POSTVENDA

Sense perjudici del que s'ha indicat anteriorment, si existissin Terminals o Equips associats al Contracte que són adquirits pel client a Xfera o a un tercer amb el qual Xfera hagi arribat a un acord sobre això, aquests equips tenen un període de garantia legal des de la

seva compra, lliurament o data d'instal·lació, acreditat amb la factura o albarà corresponent. Xfera ofereix en aquests casos un servei postvenda de tramitació de les reparacions amb un Servei d'Assistència Tècnica oficial reconegut pel fabricant dels esmentats Equips. No és aplicable aquesta garantia en els següents casos:

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

## 11. MANTENIMENT

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

## INFORMACIÓ SOBRE LA VELOCITAT DEL SERVEI ACCÉS A INTERNET

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

## POLÍTICA DE PRIVACITAT

La prestació dels Serveis de CABLEMÓVIL, 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 MÒBILS, S.A.O. ("CABLEMÓVIL"), N.I.F. A-82528548 i domicili en Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), España. Pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a [dpo@masmovil.com](mailto: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, ser- vicis 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 crida (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 trànsit 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 trànsit i navegació, incloent-hi dades de localització associats al trànsit. 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 legitimitat 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 CABLEMÓVIL 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](mailto: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 legitimitat l'interès legítim de CABLEMÓVIL 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](mailto:dpo@masmovil.com).

#### e) Verificació d'informació

CABLEMÓVIL 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, podrem 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, trànsit o navegació. Així mateix podrem dur a terme comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta per exemple, de la AEAT o entitats bancàries.

Per a aquest tractament, CABLEMÓVIL té com a base de legitimitat l'interès legítim a protegir el seu Client i a la pròpia companyia del frau en la contractació. En aquest sentit, CABLEMÓVIL 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](mailto:dpo@masmovil.com)

#### f) Prevenció del frau

L'informem que CABLEMÓVIL es troba adherit sistema Hunter (<https://asociacioncontraelfraude.com/hunter/>). Conforme als compromisos de CABLE- MÒBIL amb aquest sistema, aquesta incorporarà les dades dels seus Clients a un fitxer titularitat de l'ASSOCIACIÓ ESPANYOLA D'EMPRESSES CONTRA EL 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 si pàgina web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

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

#### g) Comunicacions comercials pròpies

CABLEMÓVIL 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 crides.

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](mailto: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](mailto:dpo@masmovil.com)

Tractarem les seves dades amb aquesta finalitat mentre sigui client de CABLEMÓVIL 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 CABLEMÓVIL.

#### 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 trànsit recaptats o generats en el marc de la seva relació contractual amb CABLEMÓVIL 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 crides 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 trànsit 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 CABLEMÓVIL, 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 cridades 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 exemples problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, trànsit 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 seudonimizados, 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 crides realitzades, existència de roaming, horaris, volum de navegació, zones de major o menor incidència de trànsit, 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, CABLEMÓVIL 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, CABLEMÓVIL 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](mailto: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 CABLEMÓVIL o d'altres empreses del Grup

CABLEMÓVIL pertany a un grup empresarial en constant creixement, pots trobar informació de quines empreses pertanyen al Grup aquí, en el qual treballam 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 CABLEMÓVIL 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 CABLEMÓVIL.

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 romangui actiu.

- b) Enviament d'informació comercial de tercers

Així mateix, a vegades, CABLEMÓVIL, arriba a acords comercials amb terceres 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, CABLEMÓVIL 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 CABLEMÓVIL 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 romangui actiu.

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

En CABLEMÓVIL, 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 CABLEMÓVIL, 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 CABLEMÓVIL, 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 CABLEMÓVIL 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.

- a) 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 en [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.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) Trànsit i navegació

CABLEMÓVIL, en cas que el client manifesti el seu consentiment, podrà tractar les seves dades de trànsit, entenent com a tal l'ús que es realitza dels serveis contractats (durada de les crides, horaris en els quals es realitza un major nombre de crides, 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.

CABLEMÓVIL tractarà les dades de trànsit amb aquesta finalitat mentre el Client no retiri tal consentiment.

#### e) Localització

CABLEMÓVIL 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 ho consenti, CABLEMÓVIL podrà comunicar les seves dades identificatives, de contacte, i informació derivada del servei contractat a CABLEMÓVIL (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 CABLEMÓVIL.

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, CABLEMÓVIL està obligat a comunicar dades personals a diversos organismes o tercers, els quals detallem en el següent quadre:

Destinatari	Categories de dades	Base de legitimitació
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

CABLEMÓVIL 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 CABLEMÓVIL s'assegura de comptar amb garanties adequades sobre les quals pot obtenir informació en [dpo@masmovil.com](mailto: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](mailto: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 legitimitació?".

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 tan- to no recaigui resolució definitiva –data en la qual es procedirà al seu bloqueig i posterior esborrament-, 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 cridant 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 Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), España o mitjançant correu electrònic a l'adreça [dpo@masmovil.com](mailto: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](http://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](mailto:dpo@masmovil.com).

**01/08/2024**