

CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

1. OBJECTE

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

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

- a. 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.
- b. La publicació o transmissió de qualsevol contingut que resulti violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
- c. La recollida i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment exprés, o contravenint el que es disposa en la normativa vigent de protecció de dades de caràcter personal.
- d. La revenda de tràfic o dels Serveis o la comercialització o explotació econòmica dels mateixos per qualsevol mitjà o sistema.
- e. 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.
- f. 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. Les factures no pagades al seu venciment meriten un interès de demora igual a l'interès legal dels diners, les despeses ocasionades per la devolució del rebut i altres despeses administratives que poden ascendir fins a un màxim de 20 Euros (IVA inclòs), sense perjudici d'altres conseqüències que puguin derivar-se de l'incompliment, entre d'altres, la inclusió de les seves dades en fitxers de solvència patrimonial i de crèdit.

Xfera podrà utilitzar per al cobrament de les quantitats degudes, si el Client així ho autoritza, les dades relatives a les targetes de crèdit o dèbit que haguessin estat facilitades pel mateix, igualment Xfera podrà executar els dipòsits, fiances i/o altres garanties establertes en les condicions particulars per als casos permesos per la llei. El Client consenteix expressament amb l'acceptació de les CGC que Xfera pugui emetre les factures corresponents al servei en format electrònic (factura electrònica). 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 Telefonía 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 Telefonía 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 Telefonía 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 Juntes Arbitrals de Consum en el cas de submissió de Xfera a aquestes, o a la 'Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información' de conformitat amb el que estableix la normativa vigent, sense perjudici del seu dret a acudir a la via judicial.

7. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

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

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

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

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

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

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

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

El tractament de les seves dades segueix les següents finalitats:

Finalitat 1: Prestació del Servei de telecomunicacions.

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

- La gestió dels processos de portabilitat tant en aquells casos en què Xfera intervingui com a Operador donant com a aquells altres en què ho faci com a Operador receptor.
- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i enrutament de la trucada (incloent la interconnexió).
- La provisió del Servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se dins dels Serveis contractats.

- El registre de les dades de tràfic i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder procedir a la seva facturació o al descompte dins el saldo disponible per a les targetes prepagament, així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Xfera l'informa que, sempre que presti el seu consentiment, podrà comprovar la seva capacitat de pagament en fitxers comuns sobre solvència patrimonial i crèdit els responsables prestin tal Servei d'acord amb la legalitat vigent, sempre que mantingui amb el Client una relació contractual que impliqui l'abonament d'una quantia pecuniària (p. ex. qualsevol Contracte en modalitat post pagament) o amb l'objectiu d'avaluar la viabilitat econòmica d'una nova contractació que suposi finançament, pagament ajornat (p. ex. la subvenció d'un terminal) o facturació periòdica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En cas de no atendre puntualment a les seves obligacions econòmiques enfront de Xfera i resultant d'això un deute cert, vençut i exigible i previ requeriment previ de pagament es procedirà a la comunicació de les seves dades identificatives i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació creditícia (p.ex., BADEXGUG, ASNEF, Fitxer de Incidències judicials, etc.), d'acord amb la legislació vigent.

Finalitat 12: Informació estadística.

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

7.3. Quin tipus de dades tractem?

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

a) Dades proporcionades de forma directa pel Client:

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

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

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

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

- Informació proporcionada per altres empreses de telecomunicacions en processos de portabilitat.

c) Dades derivats del desenvolupament de la relació:

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

d) Dades inferides per Xfera:

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

e) Dades obtingudes de tercers

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

7.4. A qui comuniquem les seves dades?

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

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

7.5. Per quant de temps conservarem les seves dades?

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

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

7.6. Quins són els seus drets?

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

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

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

7.7. Consentiments

En Xfera, treballem per mantenir la protecció de les teves dades; per això, a més de l'enviament d'informació sobre noves tarifes, promocions i millores, ens agradaria sol·licitar el teu consentiment per a:

1. Informar-te sobre ofertes del grup Xfera i de col·laboradors, que s'ajustin a les teves necessitats i perfil segons les dades de trànsit, navegació i geolocalització, així com de la informació proporcionada per altres tercers (RRSS, geomàrqueting i sistemes crediticis).
2. Una vegada no siguis client, utilitzar les teves dades per poder ofereix-te nous i millorats serveis per si et ve de gust tornar.
3. Per completar la teva oferta, compartir la teva informació amb la resta d'empreses del grup.

Acceptes tots els usos anteriorment indicats?

Sí, m'han informat de les clàusules de protecció de dades i vull que les meves dades siguin utilitzades per a totes les finalitats especificades.

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 oferir-oferta i promocions pròpies, del Grup i de tercers.
- Ús de les seves dades de geolocalització per oferir-te ofertes i promocions pròpies, del Grup i de tercers.
- Cessió de dades a empreses del Grup.

Perfilat

- D'acord amb la informació proporcionada per tercers.
- D'acord amb la consulta a sistemes d'informació creditícia i realització de scoring.
- Ús de les dades un cop 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 manualment les teves opcions de privacitat.

8. CAUSES DE SUSPENSÍO DEL SERVEI

Xfera podrà suspendre el Servei contractat en els següents casos:

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

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

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

presentació, podrà donar lloc, previ avís al Client de quinze (15) dies, a la suspensió temporal dels serveis contractats en el qual s'informarà el Client de la data a partir de la qual es durà a terme la suspensió, no podent aquesta realitzar-se en dia inhàbil.

La suspensió només afectarà els Serveis respecte del que el pagament s'hagi incorregut en mora. La suspensió del servei no eximeix al Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes mensuals. En cas de suspensió temporal del Servei telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, amb excepció de les trucades de cobrament revertit i les del Servei de telefonia mòbil quan es trobi a l'estranger. Xfera restablirà el servei suspès dins del dia laborable següent a aquell en què tingui constància que l'import degut hagi estat satisfet per complet.

En el supòsit de suspensió temporal, si el Client hagués presentat una reclamació davant les Juntes 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 suspèn ni interrompra 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

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

Per la seva banda, el Client té dret a resoldre el Contracte en qualsevol moment remetent comunicació de resolució, acompanyada d'una còpia del document nacional d'identitat o document identificatiu equivalent, al Servei d'Atenció al Client amb, almenys, dos dies hàbils d'antelació al dia en què desitgi que es faci efectiva la baixa en el servei.

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

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

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

En aplicació de les obligacions imposades a Xfera com a operador de telecomunicacions de conformitat amb la Llei 25/2007, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, aquella es reserva la facultat de cancel·lar el Contracte o bloquejar o suspendre el Servei en qualsevol moment, en el cas de comprovar que les dades identificatives facilitades pel Client són falses, incorrectes o 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 del 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 pertany 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 deriven 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 Telefonía 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 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. Determinades gestions de Xfera, sobre les quals s'informarà abans de la seva realització, poden implicar el càrrec d'importos 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 presa de la sessió de dades de forma automàtica.

La contractació dels Serveis de Telefonía 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.

El manteniment d'un saldo negatiu implicarà l'obligació per al Client de pagar un interès de demora igual a l'interès legal dels diners, així com les despeses ocasionades per la gestió del saldo deutor, els quals poden ascendir a vint (20) euros (IVA inclòs), i sense perjudici de les altres conseqüències que puguin derivar del seu incompliment, entre altres, la inclusió en fitxers de solvència patrimonial i de crèdit.

El Client podrà consultar els seus detalls de consum i càrrecs a través de la seva àrea personal online a la nostra pàgina web.

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 trànsit 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'indole 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 Avenida de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid).

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.

CONDICIÓ ADDICIONAL PER AL SERVEI DE ROAMING

Per l'ús del servei en un altre país de l'Espai Econòmic Europeu (EEE) Xfera aplicarà les mateixes tarifes que aplica al seu ús nacional sempre que el client resideixi habitualment a Espanya o tingui vincles estables amb aquest país. De conformitat amb el que disposa la normativa europea i en el cas que les condicions particulars de la tarifa contractada així ho prevegin, Xfera pot establir un límit en el volum de dades contractat a partir del qual podrà aplicar un recàrrec tal com s'estableix a continuació.

El client es compromet a fer un ús raonable del servei en itinerància en un altre país de l'EEE. Per tal d'evitar l'ús abusiu o anòmal d'aquest, Xfera podrà observar, durant un termini d'almenys 4 mesos, els indicadors objectius de consum i de presència. Els esmentats indicadors podran ser: superar el 50% del volum contractat en dades o presència en un altre país de l'EEE durant més de la meitat del termini d'observació mesurat en dies, així com llargs períodes d'inactivitat i activació, i utilització seqüencial de múltiples targetes SIM.

Si el client supera el límit establert en el volum de dades per poder ser consumit en un altre país de l'EEE o comet un ús abusiu o anòmal del servei, Xfera podrà aplicar al client, previ avís, un recàrrec que no podrà superar el preu majorista en vigor. Abans de la seva imposició, el client disposarà d'un termini de 14 dies per aportar, si s'escau, les dades reals sobre la seva presència o consum.

El client podrà dirigir-se a Xfera, d'acord amb el que disposa la clàusula 6, per interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació del aquí disposat. Pots trobar informació més detallada sobre les condicions d'ús del servei en roaming a: www.masmovil.es.

01/12/2021