

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### 1. OBJETO

VOZTELECOM OIGAA360 S.A.U., (en adelante VOZTELECOM), con domicilio social en Av. Universitat Autònoma 3 B, Pl. 1ª - 08290 Cerdanyola del Vallès, y con C.I.F. A63102149, es un distribuidor de XFERA MÓVILES, S.A.U. (en adelante XFERA) con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A82528548, Operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en las cláusulas siguientes (el “Servicio” o los “Servicios”).

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

### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

Para el Servicio Telefónico Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, XFERA le asignará una. El Servicio Móvil de XFERA incluye la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el Cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- a. La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b. La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c. La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- d. La reventa de tráfico o de Los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e. La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- f. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: “vigilabebés”; “walkytalky”; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos (“spam”) o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, XFERA podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente.

En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

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

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de Los servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no

fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, XFERA podrá facturarlos en los meses posteriores.

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

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

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicar con el Servicio de Atención al Cliente. Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, XFERA podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

XFERA podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo, igualmente XFERA podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las condiciones particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que XFERA pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica). El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

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

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

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

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

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

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

#### 4. DERECHO DE DESCONEXIÓN

En el servicio de móvil el Cliente podrá solicitar a XFERA la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. XFERA hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de XFERA.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente.

## 5. RESPONSABILIDAD DE XFERA Y CALIDAD DEL SERVICIO

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

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

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

XFERA abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados. Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, XFERA se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

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

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

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

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios. Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por Xfera de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

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

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

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

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

XFERA no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del Cliente no facilitados por XFERA (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de XFERA.

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

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

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

## 6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

XFERA ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8 a 22 horas al día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente.

El Cliente puede realizar sus consultas a través de su operador por los medios que él indique en el momento de contratación.

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que XFERA comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, XFERA informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

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

## 7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los Servicios de XFERA, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

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

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U., N.I.F. A-82528548 y domicilio en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en la web [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

## 7.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

7.2.1. Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es)).

### a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el Servicio de Atención al Cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

### b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.

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

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión).
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

Más información en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

### c) Comprobación de solvencia.

Le informamos que con carácter previo a la contratación consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.

Más información en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

### d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de XFERA amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Más información en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

### e) Verificación de información.

XFERA podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta, por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Más información en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

f) Prevención del fraude.

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en su página web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org).

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Más información en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

g) Comunicaciones comerciales propias.

XFERA puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

h) Información sobre mejores tarifas.

Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros Clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea Cliente de XFERA.

i) Cooperación con los agentes facultados.

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con XFERA o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

Más información en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

j) Sistema de gestión de abonado.

En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del Servicio de Atención al Cliente.

7.2.2 Le informamos que XFERA, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de Clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

- a. Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus Clientes con carácter general (por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el Servicio de Atención al Cliente, enrutar llamadas al Servicio de Atención al Cliente de forma eficiente, etc.).
- b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (por ejemplo problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias).
- c. Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

### 7.3. ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

## 8. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

XFERA podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

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

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

XFERA podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que XFERA tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante, lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

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

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

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

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de telefonía fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos XFERA deducirá de la cuota de abono de Cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de XFERA superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a XFERA a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del contrato. En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a XFERA la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

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

## 9. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a lo dispuesto en la cláusula 14 de las presentes Condiciones Generales.

XFERA tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de XFERA la extinción de la habilitación a XFERA para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente. Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

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

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

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

En aplicación de las obligaciones impuestas a XFERA como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos. En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

## 10. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

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

## 11. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

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

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

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, XFERA le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres



(3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, XFERA adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

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

## 12. CESIÓN

XFERA se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

## 13. NULIDAD

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

## 14. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

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

# CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

## 1. OBJETO

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

## 2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

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

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

## 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

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

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, XFERA le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación.

En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de XFERA, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, XFERA podrá restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

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

### 3.1. Opción Prepago o contrato sin domiciliación bancaria

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

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

Si el saldo de la Tarjeta llega a ser negativo, el importe de la siguiente recarga se destinará, total o parcialmente, a compensar dicho saldo negativo. El Cliente está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a saldos negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido. Si el Cliente mantiene un saldo negativo en su línea, incluso cuando el Servicio hubiese sido dado de baja, XFERA liquidará la cuantía adeudada mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el Cliente para efectuar sus recargas.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, XFERA podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

### 3.2. Opción suscripción mensual

Si el Cliente ha optado por la contratación del Servicio Telefónico Móvil de XFERA en esta modalidad, los conceptos fijos asociados a su tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos, se abonarán en su integridad con cargo a su saldo disponible al inicio del período de facturación. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 euros.

En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del período de facturación, el Cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 euros o por cantidades superiores en múltiplos de 10 euros. Para contratar servicios de XFERA en esta modalidad es condición imprescindible que el Cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que permita realizar una verificación de seguridad.

Las cuotas o bonos asociados a esta modalidad de contratación tienen una validez de un mes natural desde el primer día del mes al último, ambos inclusive. En caso de contratación del servicio una vez iniciado el mes de referencia, las cuotas o bonos tendrán una extensión y precio proporcional a los días restantes desde la contratación hasta el último día de ese mes. Una vez consumidos los minutos de llamadas integrados en las cuotas o bonos, y consumido el saldo que pudiera existir, el Servicio de emisión de llamadas se suspenderá, salvo en lo relativo a números gratuitos y de emergencia, hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia. El servicio de recepción de llamadas no se verá afectado por esta circunstancia salvo en caso de que la llamada en recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido).

En caso de consumo del volumen de datos móviles contratado antes de la finalización del mes de referencia, se suspenderá el servicio de datos hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia.

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

El coste de la ampliación de los servicios se cargará a la tarjeta bancaria del Cliente en el momento de la confirmación de su solicitud. En caso de baja del Servicio, XFERA reintegrará el saldo no consumido a la tarjeta bancaria asociada al Cliente. No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (Servicio Roaming) ni las llamadas a servicios de tarificación adicional. El acceso a estos servicios requerirá la existencia de saldo a su favor o la ampliación del servicio. Al igual que en la modalidad de contratación con domiciliación bancaria, en cualquier momento y/o de forma excepcional XFERA podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente solicitar garantías en los mismos supuestos previstos para ello en las CGC.

## 4. COBERTURA

XFERA prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. XFERA se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, XFERA no será

responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

## 5. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN EN CASO DE CONTRATACIÓN EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL

Para contratar el servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC. Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte.

El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los servicios.

## 6. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

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

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS ("hard block"). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, XFERA bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con XFERA definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

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

XFERA se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente.

## CONDICIONES PARTICULARES DE PERMANENCIA

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma.

En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a XFERA cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a XFERA la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que XFERA no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por XFERA en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de XFERA al Cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos.

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

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

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en XFERA con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento, aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com) o a la siguiente dirección postal: XFERA con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38, 28108, Alcobendas, Madrid, España. El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por XFERA para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a XFERA su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por XFERA.

No obstante, lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de desistimiento, XFERA devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a XFERA de su desistimiento. En caso de desistimiento, habiendo XFERA instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, XFERA tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

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

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

## CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el Cliente y XFERA MÓVILES, S.A.U. ("XFERA"), con C.I.F. A-82528548 y domicilio en Alcobendas (Madrid), Avda. de Bruselas, 38 (28108), en todo lo relativo a la prestación en itinerancia ("Roaming") de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el Cliente tiene contratados con XFERA ("Servicio"), de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea. La lectura de las presentes condiciones particulares por el Cliente es condición necesaria y previa a la prestación de los servicios en itinerancia, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas condiciones particulares, que están publicadas en la página web de XFERA [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es). Estas condiciones particulares complementan las condiciones generales que regulan la prestación del Servicio.

### 1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

La prestación del Servicio en Roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el Cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el Cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado. Quedan excluidas de las presentes condiciones las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

### 2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

El Servicio en Roaming no se activa automáticamente al darse de alta de los Servicios de XFERA. No obstante, el servicio podrá activarse/desactivarse previa solicitud del Cliente en cualquier momento contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

### 3. PRECIO

El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres:

#### 3.1. Zona 1 o Zona UE: Roaming UE, EEE y EEUU (\*)

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

(\*) Países de la Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE) y EEUU: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, EEUU, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia y España -sólo a efectos de zona destino-.

- Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la tarifa que cada Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de voz, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que tu tarifa nacional. Las llamadas recibidas por el Cliente no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.
- Mensajes: el tráfico de los mensajes cursados en Roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa nacional que cada Cliente tenga contratada. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional. Los SMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.
- Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará al precio por Gb de la tarifa que cada Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia, le aplicarán las mismas condiciones que tenga para el tráfico de datos nacional: pago por uso a máxima velocidad, reducción de velocidad o uso de servicios que amplíen la franquicia del contrato.

### 3.2. Resto de Zonas

- Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Se tarificarán tanto las llamadas realizadas por el usuario como las recibidas. La persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.
- Mensajes: el tráfico de SMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Los SMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el Cliente.
- Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda.

Puedes encontrar todas las tarifas de Roaming de en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).

### 4. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1, ZONA UE Y EEUU

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

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

- Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en Roaming.
- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIM por el mismo Cliente en Roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIM de XFERA.

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

### 5. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

#### 1º. Prueba de residencia en España:

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

#### 2º. Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago:

Se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique (y que no podrá superar el precio mayorista en vigor) para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en Roaming de conformidad con el límite establecido en la Regulación de Roaming de la Unión Europea (Reglamento de ejecución UE 2016/2286). Este límite se corresponderá con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista – 2,0€/GB para el 2022 – de Roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286).

### 3º. Indicador de presencia y/o de consumo:

XFERA utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para determinar si el consumo en itinerancia en la UE y EEE de los Clientes prevalece sobre el tráfico nacional.

Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses. En caso de que XFERA detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los Servicios (voz, SMS o datos) por parte del Cliente en la Zona 1, Zona UE o EEUU sobre el tráfico nacional, XFERA podrá notificar al Cliente que el uso de su Servicio en Roaming se considera abusivo. La realización de esta notificación implicará que XFERA podrá aplicar el recargo que se indique a partir de ese momento, si en los próximos 14 días el comportamiento del Cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en Zona 1 o Zona UE. XFERA podrá continuar aplicando el recargo indicado al Servicio sobre el que se detecte uso abusivo siempre que el comportamiento del Cliente indique presencia y consumo prevalentes. A efectos de aplicación de los citados indicadores objetivos:

- En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un Cliente todos aquellos en los que el Cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que el Cliente se haya conectado a una red fuera de la UE/EEE o EEUU. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en itinerancia UE, EEE y EEUU.
- En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el Cliente en itinerancia UE, EEE y EEUU.
- Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones de calidad igual de ventajosas para el Cliente final, que las que las que se ofrecen en el país de origen, siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el Cliente.
- En el caso de que no sea posible acceder en itinerancia a las mismas condiciones de calidad que las disponibles en el país de origen, XFERA garantiza que ofrecerá al Cliente final el nivel de mayor calidad de red disponible en la red visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada una de dichas redes.
- Deberá tenerse en cuenta, que en determinadas regiones la calidad del servicio podría verse afectada por razones ajenas a XFERA, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado por el Cliente final.
- Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían conllevar un incremento de las tarifas aplicables.

### 4º. Periodos de inactividad:

Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios Roaming, los largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, del Servicio en Roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo Cliente cuando se encuentra en Roaming.

### 5º. Reventa de tarjetas SIM:

Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios de Roaming prestados por XFERA aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, XFERA podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.

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

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

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La prestación de los Servicios de XFERA, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

## 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. ("XFERA"), N.I.F. A-82528548 y domicilio en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

## 2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?

2.1. Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades:

### a) Gestión de la relación contractual

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el Servicio de Atención al Cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Los datos que podemos tratar con esta finalidad son los relacionados con la propia relación contractual, esto es, datos identificativos, de contacto, datos de tarifas, servicios contratados, consumos y uso de los servicios, calidad del servicio, datos de facturación y pago, incluyendo medios de pago, recargas y facturas emitidas. La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento.

### b) Prestación de servicios de telecomunicaciones

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

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

Las categorías de datos objeto de tratamiento con esta finalidad incluyen datos de contacto, datos de identificación de dispositivos, IP, datos de tráfico y navegación, incluyendo datos de localización asociados al tráfico. Estos datos serán tratados en la medida en la que sean necesarios para prestar el servicio, la gestión de las redes e interconexiones y la detección, gestión y solución de incidencias.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual y en el caso de la portabilidad la adopción de medidas precontractuales, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento.

### c) Comprobación de solvencia

Le informamos que con carácter previo a la contratación consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.

Este tratamiento de datos, lo realizamos en base al interés legítimo de XFERA de evaluar la viabilidad de la nueva contratación, y reducir el riesgo de impago. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

El resultado del análisis en términos de apto/no apto se conservará por tres meses desde que se realizó el análisis.

d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de XFERA amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

e) Verificación de información

XFERA podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Para este tratamiento, XFERA tiene como base de legitimación el interés legítimo en proteger a su Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, XFERA tratará los datos estrictamente necesarios para realizar la verificación y solo en la medida en que estos resulten necesarios para la prevención del fraude. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

f) Prevención del fraude

Le informamos que XFERA se encuentra adherido sistema Hunter (<https://asociacioncontraelfraude.com/hunter/>). Conforme a los compromisos de XFERA con este sistema, esta incorporará los datos de sus Clientes a un fichero titularidad de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE.

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en su página web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org).

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID. La comunicación de datos por parte de XFERA a este sistema se lleva a cabo en base al interés legítimo, tanto de XFERA, como del Cliente de prevenir el fraude. En este sentido, XFERA tratará los datos estrictamente necesarios para prevenir el fraude. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

g) Comunicaciones comerciales propias

XFERA puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

En relación con lo anterior, amparándonos en el interés legítimo que nos asiste para personalizar nuestras ofertas y, en último término, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes, podemos segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recabados en el marco de la contratación, recargas y consumo (por ejemplo, para dirigir una oferta únicamente a los residentes en una localidad o área geográfica concreta, o a los Clientes que hayan contratado una determinada tarifa).

En cualquier momento el Cliente puede oponerse al envío de esta información o a la personalización de la misma a través de los procedimientos proporcionados en las propias comunicaciones comerciales o los descritos en la presente Política de Privacidad. En caso de oponerse solo a la personalización, lo cual puede hacer escribiendo a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com), podrá seguir recibiendo información comercial, pero esta probablemente no le resulte tan relevante. Si desea obtener información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea Cliente de XFERA y no se haya opuesto a la recepción de estas comunicaciones. Una vez deje de ser Cliente, le informamos que podremos seguir informándole por medios electrónicos de nuestros productos y servicios



conforme a nuestro interés legítimo, a lo cual podrá oponerse en cualquier momento mediante el procedimiento proporcionado en cada comunicación comercial, poniéndose en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente o por cualquier otro medio previsto en las presentes Condiciones.

#### h) Información sobre mejores tarifas

Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros Clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea Cliente de XFERA.

#### i) Cooperación con los agentes facultados

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con XFERA o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación. La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones legales. Los datos tratados con esta finalidad serán tratados mientras que la línea permanezca activa y, tras ello, por los plazos legalmente previstos para ello. Los datos de tráfico tratados con la única finalidad de cumplir la mencionada legislación serán conservados por un año.

#### j) Sistema de gestión de abonado

En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del Servicio de Atención al Cliente.

2.2. Le informamos que XFERA, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de Clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

a) Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus Clientes con carácter general (por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el Servicio de Atención al Cliente, enrutar llamadas al Servicio de Atención al Cliente de forma eficiente, etc.).

b) Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (por ejemplo, problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias).

c) Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Para estas finalidades utilizamos datos seudonimizados, así como información sobre el uso que el Cliente hace de los servicios que ponemos a su disposición entendiendo como tal: servicio de telecomunicaciones (lo que incluye la correcta gestión de la relación contractual, facturación y pagos, la calidad del servicio de telecomunicaciones y de la red), servicios de consulta como la app o Servicio de Atención al Cliente y la calidad de tales servicios, así como la resolución de incidencias. Por ejemplo, a título enunciativo se pueden utilizar los siguientes datos: tipo y/o número de llamadas realizadas, existencia de roaming, horarios, volumen de navegación, zonas de mayor o menor incidencia de tráfico, importes medios de factura o recarga, incidencias, tipología de incidencia, tiempo de espera en atención al Cliente, tipo de atención recibida, tiempo de resolución de incidencias, reintentos de llamada fallida, si usa o no la app, etc.

En estos casos, XFERA adoptará las medidas oportunas para garantizar que el impacto en el derecho a la protección de datos del Cliente sea el mínimo. Por ejemplo, XFERA tratará solo aquellos que sean estrictamente necesarios para ese fin. El Cliente puede oponerse al tratamiento de sus datos con esta finalidad escribiendo a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

2.3. Además, en aquellos casos en los que el Cliente nos facilite su consentimiento podemos tratar tus datos con las siguientes finalidades:

a) Envío de información comercial de otros servicios de XFERA o de otras empresas del Grupo

XFERA pertenece a un grupo empresarial en constante crecimiento, puedes encontrar información de qué empresas pertenecen al Grupo aquí, en el que trabajamos para ofrecer más y mejores servicios de diversa naturaleza (tales como energía, telecomunicaciones, seguridad, financieros, o gran consumo – cuidado personal, tecnología, hogar, electrónica o informática) y ocio que puedan ser de interés para nuestros Clientes. De modo que, en caso de que el Cliente lo consienta, podremos tratar sus datos identificativos y de contacto en base a ese consentimiento para proporcionarle información comercial, incluidos por medios electrónicos (por ejemplo, email, SMS, MMS, a través de los perfiles de XFERA en redes sociales y otras plataformas...), de productos o servicios de otras empresas del Grupo o servicios distintos a los que fueron objeto de la contratación prestados por XFERA.

En caso de que el Cliente así lo consienta, trataremos los datos con esta finalidad mientras no retire tal consentimiento y en la medida en la que permanezca activo.

#### b) Envío de información comercial de terceros

Asimismo, en ocasiones, XFERA, llega a acuerdos comerciales con terceras empresas pertenecientes a los sectores de la energía, financiero, gran consumo (por ejemplo, informática, electrónica, cuidado personal u hogar) y ocio para informar de sus productos o servicios a sus Clientes. Por ello, en caso de que el Cliente lo consienta, XFERA tratará datos identificativos y de contacto del Cliente en base a su consentimiento y podrá remitir información comercial de estos terceros, incluidos por medios electrónicos (por ejemplo, email, SMS, MMS, a través de los perfiles de XFERA en redes sociales y otras plataformas...).

En caso de que el Cliente así lo consienta, trataremos los datos con esta finalidad mientras el Cliente no retire tal consentimiento y en la medida en la que permanezca activo.

#### c) Perfilado y enriquecimiento de bases de datos con fines comerciales

En XFERA, entendemos por perfilado el uso de datos personales, dato de uso de nuestros servicios, así como datos de facturación, recargas o consumos con la finalidad de analizar o predecir aspectos tales como sus preferencias personales, intereses y comportamientos y mejorar nuestra oferta comercial.

En XFERA, utilizamos el perfilado, en aquellos casos en los que el interesado haya proporcionado su consentimiento, para tener un mayor entendimiento de los comportamientos de nuestros Clientes, como, por ejemplo, su propensión a adquirir líneas adicionales, líneas convergentes, a abandonar XFERA, etc. Para ello utilizamos modelos estadísticos basados en el análisis del uso de nuestros servicios y las interacciones realizadas por nuestros Clientes. El objetivo es poder conocer con más detalle cuáles son los intereses de nuestros Clientes para ofrecerles información comercial sobre nuestros productos o servicios (ofertados por XFERA o cualquier otra empresa del Grupo) que sea relevante en función de su perfil, intereses y necesidades.

Entre los datos que podemos tratar con estos fines, además de los datos recabados en el marco de la contratación, facturación y consumo, se encuentra información personal que nos haya podido proporcionar el Cliente en distintos contextos, como por ejemplo edad, dirección o cualquier otra que nos haya facilitado en el marco por ejemplo de campañas específicas o encuestas, como por ejemplo intereses, o información sobre su terminal o preferencias.

El Cliente puede graduar su consentimiento sobre cómo desea que utilicemos datos provenientes de otras fuentes para enriquecer la información que disponemos sobre nuestros Clientes en base a información personal y estadística no personalizada, como, por ejemplo:

- a. Bases de datos de fuentes de acceso público (publicaciones/bases de datos puestas a disposición del público por autoridades oficiales o terceros, por ejemplo, el Boletín Oficial del Estado o Registros Públicos).
- b. Criterios geográficos (provincia, localidad, código postal, área censal...), información catastral.
- c. Datos sociodemográficos (renta media o tasa de paro por distrito o población en la que reside).
- d. Datos recibidos de las interacciones digitales realizadas por los Clientes, por ejemplo, por medio del uso de cookies, píxeles o cualquier tecnología de seguimiento. Estas actuaciones se encuentran reguladas en la política de cookies, la cual puede consultar [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es).
- e. Datos de interacciones con otros productos y servicios digitales como son nuestra APP, Cookies y Píxeles de nuestras páginas webs, actuaciones que realiza en nuestros perfiles de redes sociales y los datos que podemos recabar a través de los servicios tales como Smart Wifi.
- f. Datos derivados de servicios prestados por otras empresas del Grupo en caso de que consienta que nos faciliten tales datos.

Este tratamiento de datos requiere del consentimiento del Cliente, conservando esta información mientras el Cliente no retire su consentimiento.

#### d) Tráfico y navegación

XFERA, en caso de que el Cliente manifieste su consentimiento, podrá tratar sus datos de tráfico, entendiendo como tal el uso que se realiza de los servicios contratados (duración de las llamadas, horarios en los que se realiza un mayor número de llamadas, tipo de contenido consumido -voz, video, mensajería, fotografías, música...), con la finalidad de realizar la promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas en la medida y durante el tiempo necesario para la realización de dicha promoción.

XFERA tratará los datos de tráfico con esta finalidad mientras el Cliente no retire tal consentimiento.

#### e) Localización

XFERA podrá tratar datos de localización en base al consentimiento de los Clientes con la finalidad de proporcionarle información comercial en base a dicha localización, para ello sólo será tratado el dato de código postal en base a la conexión de dispositivo móvil para conocer si se encuentra en un código postal diferente al que nos figura en el contrato, así como los días de dicha conexión.

#### f) Cesión de datos a otras empresas del grupo con fines comerciales

En caso de que nos lo consienta, XFERA podrá comunicar sus datos identificativos, de contacto, e información derivada del servicio contratado a XFERA (como por ejemplo, tarifa o antigüedad en el servicio) a otras empresas de nuestro Grupo de empresas con la finalidad de proporcionarle información comercial de sus productos o servicios (tales como energía, telecomunicaciones, seguridad, financieros, o gran consumo – cuidado personal, tecnología, hogar, electrónica o informática) y ocio por vía telefónica o electrónica. Dispone de más información sobre el Grupo en <https://www.grupomasmovil.com/grupo-masmovil/>.

Esta información será conservada mientras no retire su consentimiento o deje de ser Cliente de XFERA.

Respecto de los tratamientos basados en el consentimiento el interesado puede, en cualquier momento, retirar los consentimientos otorgados. Esto puede hacerlo a través de su área privada de usuario o el Servicio de Atención al Cliente.

Si quiere información sobre los tratamientos de los usuarios de nuestras páginas web, puede consultar nuestra Política de Cookies.

### 3. ¿A quién comunicamos sus datos?

En cumplimiento de la legislación vigente, o con la finalidad de prestar el Servicio, XFERA está obligado a comunicar datos personales a diversos organismos o terceros, los cuales detallamos en el siguiente cuadro:

Destinatario	Categorías de datos	Base de legitimación
Otros operadores	Datos identificativos, de contacto y de tráfico	Desarrollo, mantenimiento y control de la relación contractual (enrutamiento de llamadas, interconexión, gestión de los procesos de portabilidad, gestión de STA)
Sistema de Gestión de Datos de Abonado (CNMC)	Servicios de emergencia y agentes facultados (como fuerzas y cuerpos de seguridad) – Datos identificativos, de contacto y localización	Obligación legal
	Guías de abonado – Datos identificativos y de contacto	Consentimiento
	Uso de información de guías de abonado con fines comerciales – datos identificativos y de contacto	Consentimiento
Agentes facultados (tales como Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado)	Los previstos en la legislación vigente, tales como datos identificativos, de contacto, de localización y tráfico	Obligación legal
Administraciones públicas, tales como autoridades en materia de consumo, Agencia Española de Protección de Datos	Los requeridos en cada caso. Habitualmente, datos identificativos, de contacto y de facturación	Obligación legal
Los requeridos en cada caso. Habitualmente, datos identificativos, de contacto y de facturación	Datos identificativos y deuda pendiente	Interés legítimo
Otras empresas del Grupo	Datos identificativos, de contacto, información del servicio contratado con LEBARA	Consentimiento Más información política de privacidad

### 4. Transferencias internacionales

XFERA no tiene previsto llevar a cabo transferencias internacionales de datos personales de Clientes con carácter general, si bien, puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de Clientes desde fuera del Espacio Económico Europeo, tales como algún servicio técnico o de soporte, en base a la ejecución del contrato en los términos previstos en las finalidades primera y segunda. En estos casos XFERA se asegura de contar con garantías adecuadas sobre las que puede obtener información en [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com). Estas garantías suelen consistir en la suscripción de cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea con aquellos

proveedores que se encuentren en esta situación o Normas Corporativas vinculantes, dependiendo de cada caso. En caso de desear obtener una copia o información sobre estas garantías, puede escribir a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

## 5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Con carácter general, los datos derivados de la contratación serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y se bloquearán, a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que la misma adquiera firmeza.

No obstante, hay categorías de datos y finalidades para los que se aplican distintos plazos de conservación. Puede consultar cada plazo de conservación específico en las finalidades que se listan en la sección “10.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?”.

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

## 6. ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado, lo cual puede hacer en cualquier momento llamando a Atención al Cliente o a través del área privada.

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

01/01/2023