

CONDICIONS PARTICULARS D'ADAMO

1. OBJECTE

ADAMO TELECOM IBERIA, SAU (en endavant, ADAMO), amb domicili social al c/ Llacuna, 22, 1-3, CP 08005, Barcelona i CIF A65232357, inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, al tom 41630, foli 103, full B391376, presta el servei d'atenció al client, reclamacions, facturació i cobrament dels serveis de comunicacions electròniques de telefonia mòbil (en endavant, "els Serveis") prestats per XFERA MÓVILES, SAU (en endavant, MÁSMÓVIL).

2. SERVEI DE FACTURACIÓ I COBRAMENT

Totes les tasques i gestions relatives a la facturació i cobrament dels Serveis incloses a les condicions generals de contractació ("CGC") de MÁSMÓVIL són realitzades per ADAMO directament, i el Client ha de mantenir tota relació i/o interacció sobre aquestes qüestions amb ADAMO.

El Client accepta que ADAMO s'encarregui de dur a terme les gestions de facturació i cobrament dels Serveis de telefonia mòbil. ADAMO posa a disposició del Client amb caràcter mensual les factures corresponents als Serveis.

ADAMO les cobra pels mitjans de cobrament designats en el moment de la contractació dels Serveis. El Client s'obliga en aquests termes a abonar les factures que ADAMO li presenti en els termes establerts a les condicions generals de MÁSMÓVIL així com a les presents condicions particulars.

3. ATENCIÓ AL CLIENT I RECLAMACIONS

Sense perjudici del que es disposa a les CGC, existeix a disposició del Client un Servei d'Atenció al Client d'ADAMO al qual el Client pot remetre sol·licituds d'informació, queixes, reclamacions o qualsevol incidència relacionada amb la prestació dels Serveis.

En aquest sentit, el Client pot comunicar-se amb el Servei d'Atenció al Client d'ADAMO a través dels mitjans següents:

Per telèfon: de manera gratuïta al 900651651 des d'Espanya i al 931821000 si truca des de l'estranger.

Per escrit a la següent adreça: Adamo Telecom Iberia, SAU, Atenció al Client, c/ Llacuna, 22, 08005, Barcelona.

Enviant un correu electrònic a l'adreça de correu electrònic info@adamo.es.

ADAMO ha de facilitar al Client tota la informació sobre els Serveis, quotes, tarifes, manteniment, incidències, reparacions i sobre qualsevol altra informació necessària per a una adequada prestació dels Serveis, a través del Servei d'Atenció al Client d'ADAMO disponible als canals de comunicació anteriorment indicats, així com a través de l'àrea personal en línia facilitada al Client per ADAMO.

Per presentar qualsevol queixa, reclamació o incidència en relació amb la prestació dels Serveis, el Client pot dirigir-se a ADAMO per qualsevol de les vies indicades anteriorment, en el termini d'un (1) mes des del moment en què tingui coneixement del fet que la motiva. En cas que presenti la seva queixa per via telefònica, el Client té dret a sol·licitar un document que n'acrediti la presentació i contingut.

ADAMO assigna un número de referència a cada reclamació o incidència, que es comunica al Client, i hi dona resposta pel mateix mitjà utilitzat pel Client per presentar la reclamació. En cas que el Client no obtingui resposta satisfactòria d'ADAMO en el termini d'un (1) mes, el Client queda facultat per acudir, durant els tres (3) mesos següents, a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació o, si escau, a les juntes arbitral de consum en els termes establerts en la seva normativa reguladora.

No obstant això, cap reclamació, fins i tot relativa a facturació, faculta el Client per rebutjar el pagament de qualssevol factures pendents o

que siguin emeses amb posterioritat, que no tinguin relació directa amb l'objecte o el fons de la reclamació, sense perjudici de la posterior resolució de la reclamació interposada pel Client.

4. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

4.1. El tractament de les dades de caràcter personal del Client es regeix per la normativa de protecció de dades personals que estigui vigent en cada moment.

4.2. MÁSMÓVIL té la condició de responsable del tractament de les dades del client que es recullen per a la prestació dels Serveis, i això s'aplica també a les activitats efectuades per ADAMO segons allò disposat, en la seva qualitat d'encarregat del tractament per compte de MÁSMÓVIL.

CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI DE TELEFONIA MÒBIL

1. OBJECTE

ADAMO TELECOM IBERIA, SAU, (en endavant, ADAMO), és un distribuïdor de XFERA MÓVILES, SAU (en endavant, MÁSMÓVIL), amb domicili social a avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, Espanya, i CIF A82528548, operador de telecomunicacions que ofereix els serveis descrits a la clàusula següent (el "Servei" o els "Serveis"). Aquestes condicions generals de contractació ("CGC") regeixen les relacions entre el Client del Servei (el "Client") i MÁSMÓVIL en relació amb els Serveis contractats. La lectura de les CGC per part del Client és condició necessària i prèvia a l'activació dels Serveis, i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes CGC, que també estan publicades a la pàgina web de MÁSMÓVIL (en endavant, també referida com "la nostra Pàgina Web").

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

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

Per al Servei telefònic mòbil, si el Client no disposa de numeració, MÁSMÓVIL n'hi assigna una. El Servei telefònic mòbil de MÁSMÓVIL inclou, si escau, la portabilitat del número de telèfon que el Client tingui amb el seu anterior operador. A tal efecte, el Client ha de sol·licitar-la mitjançant l'emplenament de la sol·licitud de portabilitat, per tal que es pugui tramitar la portabilitat dels serveis de telefonia mòbil amb el seu anterior operador. La portabilitat es realitza d'acord amb els processos de tramitació de portabilitat establerts en el respectiu document d'especificació tècnica dels procediments administratius per a la conservació de la numeració en cas de canvi d'operador, aprovats per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

Els Serveis se li ofereixen exclusivament com a Client final i per a un ús basat en la bona fe. En particular, amb caràcter enunciatiu no limitatiu, no es permet:

La utilització contrària a les lleis espanyoles, o que infringeixi els drets de tercers o el bon ús dels Serveis, que són només per a ús personal i particular del Client, el qual és responsable del control de

l'accés a aquests.

La publicació o transmissió de qualsevol contingut que resulti violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.

La recollida i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment exprés, o que contravingui el que disposa la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

La revenda de tràfic o dels Serveis o la comercialització o explotació econòmica d'aquests per qualsevol mitjà o sistema.

La comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades, és a dir, que ofereixen, com a servei comercial, l'encaminament de la trucada cap a un altre número diferent d'aquell al qual s'ha trucat.

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

En aquests casos, MÁSMÓVIL pot resoldre el Contracte o bloquejar els Serveis afectats temporalment fins a esclarir les circumstàncies de l'ús irregular del Servei o canviar la tarifa, prèvia comunicació al Client.

En aquest últim cas, el Client pot resoldre el Contracte respecte del Servei concret en els termes acordats.

3. TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

S'apliquen als Serveis els preus i càrrecs corresponents segons les tarifes i altres condicions generals i/o particulars, ofertes o promocions vigents en cada moment. Qualsevol modificació de les tarifes s'ha de comunicar al Client per qualsevol mitjà que MÁSMÓVIL consideri apropiat perquè el Client tingui constància de tal modificació i de les noves tarifes. El Client té disponibles en tot moment aquestes tarifes a la nostra Pàgina Web. L'accés als serveis d'emergència és gratuït.

La factura és mensual i desglossa el Servei bàsic, així com la resta de Serveis contractats per conceptes facturats dins de cada Servei, incloent-hi els corresponents als casos de venda o cessió/lloguer d'equips. Si per raons tècniques no fos possible facturar al Client en el mes immediatament posterior a la meritació, MÁSMÓVIL pot facturar-li en els mesos posteriors.

Les quotes d'abonament es facturen per períodes mensuals vençuts. Els Serveis mesurats es facturen per períodes mensuals segons el consum efectuat el mes anterior. Això és sense perjudici del que s'indica a les condicions específiques de contractació de cada Servei d'aquestes condicions generals de contractació.

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

El Client té dret a escollir un mitjà de pagament entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial. Per utilitzar un mitjà de pagament diferent de la domiciliació bancària (que és el mitjà de pagament establert per defecte, llevat que s'indiqui una altra cosa a les condicions particulars), pot comunicar-se amb el Servei d'Atenció al Client. Les reclamacions del Client amb motiu de la facturació no justifiquen el retard en el pagament de les factures reclamades. Les

factures no pagades al seu venciment meriten un interès de demora equivalent a l'interès legal dels diners, les despeses ocasionades per la devolució del rebut i altres despeses administratives, que poden ascendir fins a un màxim de 20 euros (IVA inclòs), sense perjudici de les altres conseqüències que puguin derivar-se de l'incompliment, entre d'altres, la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència patrimonial i de crèdit.

MÁSMÓVIL pot utilitzar, per al cobrament de les quantitats degudes, si el Client així ho autoritza, les dades relatives a les targetes de crèdit o debit que haguessin estat facilitades pel Client. Igualment, MÁSMÓVIL pot executar els dipòsits, fiances i/o altres garanties que puguin estar establertes a les condicions particulars per als casos permesos per la llei. El Client consent expressament amb l'acceptació de les CGC que MÁSMÓVIL pugui emetre les factures corresponents al Servei en format electrònic (factura electrònica), a les quals pot accedir a través de la seva àrea personal en línia, accessible amb les claus d'accés que MÁSMÓVIL li faciliti en el moment de la compra, o bé per correu electrònic, si així ho sol·licita.

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

Si a la finalització de la relació contractual, independentment de la modalitat de contractació, resulta un saldo a favor del Client, aquest pot demanar-ne la devolució. MÁSMÓVIL pot descomptar les despeses administratives i de gestió que es puguin meritjar segons les tarifes vigents en cada moment. També correspon al Client aquest dret de compensació quan el saldo sigui a favor de MÁSMÓVIL.

Per tal de garantir el compliment de les obligacions del Client, MÁSMÓVIL pot:

+ Sol·licitar al Client una bestreta, o efectuar un càrrec addicional al seu compte de manera immediata, per les quantitats meritades fins a la data.

+ Sol·licitar al Client un dipòsit, no remunerat, en efectiu.

+ Sol·licitar un aval bancari per una quantia mai superior a la mitjana estimada de tres mesos de consum per Servei.

+ Restringir al Client els Serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i Serveis internacionals.

Aquest tipus d'accions es pot dur a terme, entre d'altres, en els següents casos:

+ Si s'excedeixen els límits del crèdit fixats.

+ Si es produeix la suspensió o interrupció del Servei per alguna de les causes previstes en les presents CGC o la resolució contractual.

+ En cas d'incompliment d'aquestes CGC per part del Client.

+ En cas de frau o ús no autoritzat del Servei segons aquestes CGC.

+ Si hi ha risc objectiu d'impagament. S'entén com a tal, per exemple, la declaració de concurs de creditors.

4. DRET DE DESCONNEXIÓ

En el Servei telefònic mòbil el Client pot sol·licitar a MÁSMÓVIL la desconnexió dels serveis de tarifació addicional i trucades internacionals. A tal efecte, s'ha d'adreçar al Servei d'Atenció al Client i indicar la seva voluntat de desconnectar-se dels serveis corresponents. MÁSMÓVIL ha de fer la desconnexió en un termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud. Si la desconnexió no es produeix en el termini indicat per causes no imputables al Client, els costos derivats del Servei la desconnexió dels quals s'hagués demanat són a càrrec de MÁSMÓVIL.

En cas que el Client desitgi l'activació o posterior desactivació d'aquest tipus de serveis, també ha de realitzar una sol·licitud expressa d'activació o de posterior desactivació d'aquests serveis a través del Servei disponible d'Atenció al Client trucant al 2373 o enviant un correu electrònic a hola@masmovil.com.

5. RESPONSABILITAT DE MÁSMÓVIL I QUALITAT DEL SERVEI

Si es produeix una interrupció temporal en el Servei telefònic mòbil, el Client té dret a una indemnització equivalent a la major de les dues quantitats següents:

La mitjana de l'import facturat pels Serveis interromputs durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps real que la interrupció temporal del Servei afecti el Client. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considera l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.

Cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de duració d'aquesta.

Queden exclosos de l'àmbit de responsabilitat en el Servei de telefonia mòbil els Serveis o trucades en itinerància (Servei *Roaming*) que es presten a l'estranger per operadors diferents de MÁSMÓVIL.

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

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

En els casos enunciats en els paràgrafs anteriors, MÁSMÓVIL ha d'indemnitzar automàticament el Client si la interrupció afecta l'àrea on es troba el domicili que figura al contracte del Client, o té coneixement que l'esmentat Client es trobava en una zona afectada per la interrupció en el moment en què aquesta va tenir lloc i no pogués situar-lo en una altra zona durant la interrupció. Si el Client s'ha vist afectat per una interrupció i no se l'ha computat com a afectat en els termes anteriors, ha de comunicar a MÁSMÓVIL, a través del Servei d'Atenció al Client, en el termini de deu (10) dies comptats a partir del restabliment del Servei, que s'ha vist afectat per la interrupció del Servei, indicant la seva ubicació geogràfica en el moment de la interrupció. Aquesta informació no pot ser contradictòria amb la que consti en els sistemes de MÁSMÓVIL.

Adicionalment, llevat d'interrupcions per causa de força major, MÁSMÓVIL es compromet a oferir el següent nivell de qualitat en el Servei: respecte al temps d'interrupció d'un Servei, un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores al llarg de cada període de facturació. Si s'incompleix aquest compromís, MÁSMÓVIL ha d'indemnitzar el Client per un import equivalent a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació.

Quan, per promocions, el Client gaudeixi d'un descompte sobre tota la quota mensual dels Serveis, es té en compte, a efectes de calcular la indemnització, la quantia mensual no promocionada dels esmentats Serveis. Aquestes indemnitzacions s'acumulen a les previstes en els paràgrafs anteriors.

A aquests efectes, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma de temps transcorregut des de l'instant en què es produeixi la no disponibilitat del Servei, un cop aquest hagi estat activat, fins al moment en què es restableixi el seu normal funcionament. L'instant d'inici del còmput és el primer dels dos successos següents: (i) el de notificació per part del Client de l'avis d'avaría, o (ii) el de registre per MÁSMÓVIL de la incidència causant de la interrupció total o parcial del Servei.

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

Incompliment greu per part del Client de les condicions contractuals, en especial en cas de frau o demora en el pagament, que dona lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció del Servei.

Danys produïts a la xarxa com a conseqüència, per exemple, de la connexió per part del Client de terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent.

Incompliment del codi de conducta per part d'un Client que presti Serveis de tarifació addicional, quan la titularitat del Contracte d'abonament correspongui a aquest últim.

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

MÁSMÓVIL no es fa responsable de qualssevol danys i/o perjudicis i/o beneficis deixats d'obtenir pel Client o qualsevol altre tercer causats directament o indirectament per la manca de prestació del Servei o la seva prestació defectuosa per les següents causes: (i) funcionament incorrecte, defectes, fallades i/o danys en terminals o dispositius del Client no facilitats per MÁSMÓVIL; (ii) la pèrdua, alteració i/o danys totals o parcials sobre informació continguda en els terminals o dispositius del Client per causes no imputables al Servei; i (iii) qualsevol altre que no es degui a la falta de conformitat del Servei o incompliment total o parcial o compliment defectuós de MÁSMÓVIL.

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

MÁSMÓVIL ha d'adoptar les mesures i instal·lar els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent en cada moment, que permetin garantir el secret del contingut del senyal a través de la xarxa de MÁSMÓVIL, i queda exonerada de tota responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció per part del Client o de tercers d'enregistraments de converses telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general, de totes les accions o omissions no imputables a MÁSMÓVIL que trenquin el secret de les comunicacions telefòniques. Se n'exclouen les obligacions que, si escau, tingui MÁSMÓVIL conforme a la legislació aplicable en cada moment respecte a les interceptacions realitzades pels agents facultats en compliment de l'esmentada normativa.

MÁSMÓVIL informa que presta el Servei de telefonia disponible al públic amb la prestació d'identificació de la línia d'origen i la línia connectada. Si el Client no desitja que el seu número de telèfon pugui ser identificat per la resta d'usuaris, MÁSMÓVIL posa a la seva disposició mitjans per restringir la identificació de línia trucant i de línia connectada. El Client pot disposar d'aquesta informació a través del Servei d'Atenció al Client.

6. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I NOTIFICACIONS MÁSMÓVIL

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

Per aclarir qualsevol dubte respecte al preu, facturació, qualitat o qualsevol altra qüestió relacionada amb els Serveis, o si vol realitzar una reclamació, el Client s'ha de dirigir al Servei d'Atenció al Client. El Client pot realitzar les seves consultes a la nostra Pàgina Web www.masmovil.es o enviant un correu electrònic a l'adreça hola@masmovil.com.

També pot realitzar les seves consultes o reclamacions trucant de forma gratuïta al 2373 (des d'una línia fixa o mòbil de MÁSMÓVIL) o

al 911 333 333 des de qualsevol altre telèfon o mitjançant correu postal dirigit a la següent adreça: avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid).

En cas de reclamació, a aquesta se li assigna un número de referència que MÁSMÓVIL comunica al Client. Si la reclamació es realitza per via telefònica el Client pot demanar un document que n'acrediti la presentació i el contingut. Aquest document s'ha de remetre en el termini de deu (10) dies des de la seva sol·licitud.

Quan la reclamació hagi estat solucionada, MÁSMÓVIL ha d'informar el Client de la solució adoptada a través del mateix mitjà utilitzat per presentar la reclamació.

Formulada la reclamació, si el Client no obté una resposta satisfactòria de MÁSMÓVIL en el termini d'un (1) mes, pot acudir a les juntes arbitrals de consum en el cas que MÁSMÓVIL s'hi sotmeti, o a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, de conformitat amb el que estableix en la normativa vigent, sense perjudici del seu dret a acudir a la via judicial.

7. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

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

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

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

El responsable és la societat XFERA MÓVILES, SAU, amb NIF A82528548 i domicili social ubicat a avenida de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid), Espanya.

Aquesta societat ofereix Serveis de telecomunicacions a través de diferents marques com ara MÁSMÓVIL, Yoigo, LlamaYA i Happy Móvil.

A la nostra Pàgina Web se l'informa sobre el nostre delegat de protecció de dades (DPD o DPO) i els mitjans a través dels quals s'hi pot comunicar.

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

El tractament de les seves dades té les finalitats següents:

Finalitat 1: prestació del Servei de telecomunicacions.

Dins d'aquesta finalitat s'engloben diferents activitats que resulten necessàries per a la prestació del Servei de telecomunicacions i hi són inherents, com ara:

- La gestió dels processos de portabilitat en aquells casos en què MÁSMÓVIL intervingui com a operador donant, així com en aquells altres casos en què ho faci com a operador receptor.

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió).

- La provisió del Servei d'accés a Internet, en cas que es trobi dins dels Serveis contractats.

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

Finalitat 2: enviament de publicitat sobre noves tarifes, promocions i millores de MÁSMÓVIL o de la resta de marques de XFERA MÓVILES aplicables al Servei contractat o que resultin similars.

Dins d'aquesta finalitat, s'engloba l'ús de les seves dades personals per enviar-li comunicacions relacionades amb la prestació, millora i

actualització de Serveis, així com informació publicitària sobre promocions aplicables al seu Servei, noves tarifes o altres Serveis (incloent-hi Serveis de valor afegit) que puguin resultar del seu interès.

Aquesta informació publicitària es remet per qualsevol canal (missatges de text, correus electrònics, trucades telefòniques, correu postal, etc.) i pot ser genèrica o personalitzada, per la qual cosa, en aquest últim cas, es basa en el tractament previ de les seves dades amb l'objectiu de poder procedir al seu perfilat i cartel·lització, determinar gustos, preferències i necessitats i, sobre aquesta base, identificar les ofertes que puguin resultar més interessants.

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

Finalitat 3: desenvolupament d'accions comercials sobre productes i Serveis oferts per altres empreses del grup MÁSMÓVIL.

En cas que hi presti el seu consentiment, MÁSMÓVIL pot desenvolupar accions comercials amb l'objectiu de fer-li arribar, per qualsevol canal, ofertes i promocions sobre altres productes i Serveis d'empreses del grup MÁSMÓVIL. Pot consultar el llistat d'aquestes empreses a través de la nostra pàgina web corporativa de MÁSMÓVIL.

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

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

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

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

Finalitat 6: cessió de les seves dades a empreses del grup.

En cas que hi presti el seu consentiment, MÁSMÓVIL cedeix les seves dades a la resta d'empreses del grup amb l'objectiu de:

Poder compartir informació i, a través de l'estudi de la informació agregada, realitzar estudis estadístics que permetin realitzar accions comercials de major valor per a ambdues parts (p. ex., identificar la propensió d'un Client a contractar una tarifa de dades major o menor en funció de com han actuat altres d'un perfil similar amb anterioritat).

Que la resta d'empreses del grup es pugui posar en contacte directe amb el Client, a través de qualsevol canal de comunicació, per desenvolupar accions comercials sobre els seus productes o Serveis.

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

En cas que hi presti el seu consentiment, MÁSMÓVIL obté informació addicional sobre la seva persona a través de fonts externes proporcionades per empreses de geomàrqueting, xarxes socials, cadastre, registre de la propietat, informació sobre les portabilitats històriques realitzades per un determinat número, etc., tot això amb la finalitat d'elaborar perfils mitjançant estudis de màrqueting i tècniques i procediments estadístics i de segmentació que permetin introduir millores i/o adaptar o escollir la informació i les ofertes de productes o Serveis que millor s'ajustin al seu perfil.

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

MÁSMÓVIL l'informa que, sempre que hi presti el seu consentiment, pot comprovar la seva capacitat de pagament en fitxers comuns sobre solvència patrimonial i crèdit els responsables dels quals prestin tal Servei d'acord amb la legalitat vigent, sempre que mantingui amb el Client una relació contractual que impliqui l'abonament d'una quantia pecuniària (p. ex., qualsevol contracte en modalitat de postpagament) o amb l'objectiu d'avaluar la viabilitat econòmica d'una nova contractació que suposi finançament, pagament ajornat (p. ex., la subvenció d'un terminal) o facturació periòdica. Així mateix, com a part del procés d'avaluació de la capacitat de pagament del Client, MÁSMÓVIL pot acudir a procediments automatitzats de sistemes de *scoring*.

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

En cas que hi presti el seu consentiment, MÁSMÓVIL conservarà les seves dades un cop finalitzat el Contracte, durant un termini màxim de 5 anys, amb l'objectiu de:

Desenvolupar accions comercials amb l'objectiu de fer-li arribar, per qualsevol canal, ofertes i promocions sobre altres productes i Serveis de MÁSMÓVIL, d'empreses del grup MÁSMÓVIL i de tercers pertanyents als sectors indicats.

Poder realitzar estudis estadístics que permetin realitzar accions comercials de major valor per a ambdues parts (p. ex., desenvolupar models de propensió a l'abandonament).

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

MÁSMÓVIL té interès a protegir el Client i la pròpia empresa del frau en la contractació. En aquest sentit, pot verificar l'exactitud de les dades aportades pel Client a través dels codis CSV o mecanismes similars o sol·licitant-ne la confirmació a l'entitat bancària emissora.

Així mateix, en cas d'adherir-se al Sistema Hunter, incorporarà les dades dels seus Clients a un fitxer titularitat de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude. Les dades es comparen amb altres dades de sol·licituds de Serveis de telefonia que figurin al Sistema Hunter per a la prevenció del frau en sol·licituds, exclusivament amb l'objectiu de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta dins del procés d'aprovació del Servei. Si es dona el cas que es detecten dades inexactes, irregulars o incompletes, la seva sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades seran incloses com a tals en el fitxer i podran ser consultades per a les finalitats anteriorment esmentades, per les entitats adherides al Sistema Hunter i pertanyents als següents sectors: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, rënting, asseguradores, compra de deute, immobiliari, subministrament d'energia i aigua, facturació periòdica i pagament ajornat.

La llista d'entitats adherides al Sistema Hunter es troba accessible a la pàgina web de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude: www.asociacioncontraelfraude.org.

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

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

En cas que no atengui puntualment les seves obligacions econòmiques enfront de MÁSMÓVIL i que d'això en resulti un deute cert, vençut i exigible, i previ requeriment de pagament, es comunicaran les seves dades d'identificació i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació creditícia (p. ex., BADEX-GUG, ASNEF, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.), d'acord amb la legislació vigent.

Finalitat 12: informació estadística.

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

7.3. Quin tipus de dades tractem?

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

a) Dades proporcionades de forma directa pel Client:

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

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

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

Fonts accessibles al públic.

Organismes de l'Administració pública (p. ex., Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), etc.) o judicial.

Sistemes comuns d'informació creditícia (p. ex., BADEXGUG, ASNEF, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.).

Fitxers de protecció d'identitat o detecció fraudulenta de dades (p. ex., el fitxer proporcionat pel Sistema Hunter).

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

c) Dades derivades del desenvolupament de la relació:

Dades proporcionades de forma indirecta pel Client pel fet que deriven la mateixa prestació del Servei contractat i del manteniment d'aquesta activitat. Dins d'aquesta categoria s'inclouen les dades de tràfic, l'historial de pagaments o de productes contractats, les dades de navegació a través de la Pàgina Web pública o de l'accés a l'àrea privada o altres de naturalesa anàloga.

d) Dades inferides per MÁSMÓVIL:

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

e) Dades obtingudes de tercers:

En cas que hi presti el seu consentiment, dades proporcionades per tercers com ara empreses de geomàrqueting, xarxes socials, cadastre, registre de la propietat, altres empreses de telecomunicacions, la CNMC o altres empreses que puguin col·laborar amb aquest organisme per al compliment de la normativa de telecomunicacions, empreses que proporcionen informació sobre les activitats econòmiques d'autònoms o professionals, etc.

7.4. A qui comuniquem les seves dades?

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

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

7.5. Durant quant de temps conservem les seves dades?

Les dades personals es conserven mentre es mantingui la relació contractual amb el Client i amb posterioritat a aquesta, durant un termini màxim de 5 anys, si hi hagués prestat el seu consentiment. Finalitzada la relació contractual (o, si escau, transcorregut el termini de 5 anys), les dades seran suprimides conforme al que disposa la normativa de protecció de dades, la qual cosa n'implica el bloqueig, i que estiguin disponibles tan sols a sol·licitud de jutges i tribunals, el Ministeri Fiscal o les administracions públiques competents durant el termini de prescripció de les accions que poguessin derivar i, transcorregut aquest, la seva completa eliminació. En qualsevol cas, si en finalitzar la relació contractual existissin litigis pendents derivats de l'exercici d'accions d'impugnació de la factura o per aconseguir-ne el cobrament, les dades es podran conservar durant la seva tramitació, mentre no recaigui resolució definitiva (data en la qual es procedirà al seu bloqueig i posterior eliminació), si bé només podran utilitzar-se a finalitats probatòries.

7.6. Quins són els seus drets?

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

- + Dret d'accés: conèixer quin tipus de dades estem tractant i les característiques del tractament que estem duent a terme.
- + Dret de rectificació: poder demanar la modificació de les seves dades pel fet que siguin inexactes o no veraces.
- + Dret de portabilitat: poder obtenir una còpia en un format interoperable de les dades que estiguin sent tractades.
- + Dret a la limitació del tractament en els casos recollits a la llei.

+ Dret de supressió: demanar la supressió de les seves dades quan el tractament ja no resulti necessari.

+ Dret d'oposició: demanar el cessament en l'enviament de comunicacions comercials en els termes abans indicats.

+ Dret a revocar el consentiment prestat, cas en què la seva petició es processa en un termini aproximat de 10 dies.

+ Dret a interposar una reclamació davant l'autoritat de control (a Espanya, l'AEPD).

Pot exercir els seus drets mitjançant correu postal a la direcció avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça hola@masmovil.com, indicant el dret que s'exerceix i adjuntant la documentació requerida. A la pàgina web de l'AEPD pot trobar una sèrie de models que l'ajudaran en l'exercici dels seus drets.

8. CAUSES DE SUSPENSÍO DEL SERVEI

MÁSMÓVIL pot suspendre el Servei contractat en els següents casos:

- a) Si el Client no ha atès les seves obligacions de pagament o ha esgotat el seu saldo i/o sobrepassat el seu límit de crèdit.
- b) Si el Client facilita a MÁSMÓVIL dades personals que no siguin veraces, siguin deliberadament incorrectes o s'usurpi la identitat d'un tercer.
- c) Si el Client realitza un ús irregular o fraudulent del Servei.
- d) Si el Client utilitza un mitjà de pagament fraudulentament o existeix risc raonable de frau.

MÁSMÓVIL pot suspendre temporalment els Serveis en cas de retard total o parcial en el pagament dels Serveis per part del Client, des de la data en què MÁSMÓVIL tingui coneixement de tal circumstància, previ avís de 48 hores al Client en què se l'informi de la data a partir de la qual es durà a terme la suspensió, sense que aquesta es pugui realitzar en dia inhàbil.

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

En cas de suspensió temporal, si el Client presenta una reclamació davant les juntes arbitral de consum, en cas que MÁSMÓVIL s'hi sotmeti, o davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, MÁSMÓVIL no pot suspendre ni interrompre el Servei mentre la reclamació s'estigui tramitant i si el Client consigna fefaentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard a MÁSMÓVIL.

La reconexió dels Serveis s'ha de realitzar conforme a les condicions vigents en aquell moment, i s'ha d'abonar la quota vigent per aquest concepte. Durant el període de suspensió, MÁSMÓVIL pot retirar del domicili del Client els equips llogats.

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

En tot cas, es pot interrompre el Servei conforme a la normativa vigent quan es produeixi una deficiència causada pel Client i que afecti la integritat o seguretat de la xarxa o la prestació de Serveis a altres Clients. Aquesta mesura cessa quan el Client efectua i comunica a MÁSMÓVIL la desconexió de l'equip objecte de la deficiència.

MÁSMÓVIL pot interrompre ocasionalment els Serveis per tal de realitzar treballs de millora, tasques de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs, si bé les esmentades interrupcions han de ser el més breus possible i s'han de realitzar, preferentment i sempre que sigui possible, en horaris de mínim consum. El Client accepta la necessitat de consentir tals interrupcions i que MÁSMÓVIL no està obligada a compensar-lo excepte en la quantia de les indemnitzacions que corresponguin previstes a l'apartat "Responsabilitat de MÁSMÓVIL" d'aquest Contracte.

9. DURADA I TERMINACIÓ

Aquest Contracte se subscriu per temps indefinit. MÁSMÓVIL té dret a resoldre el Contracte per les causes generals d'extinció dels contractes i per les causes esmentades a les CGC. És causa de resolució automàtica del present Contracte a instància de MÁSMÓVIL l'extinció de l'habilitació a MÁSMÓVIL per prestar el Servei quan això determini la impossibilitat de seguir-lo prestant, sense que en aquest cas es meriti cap dret d'indemnització a favor del Client.

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

El Contracte s'extingeix, amb la conseqüent interrupció definitiva del Servei, per les causes generals admeses en dret i, especialment, per les següents:

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

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

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

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

10. MODIFICACIÓ DE LES CGC

MÁSMÓVIL pot realitzar modificacions a les presents CGC, així com a les tarifes vigents en cada moment, i ho ha de notificar al Client afectat per la modificació amb una antelació mínima d'un (1) mes a la data de la seva entrada en vigor, que s'ha d'indicar expressament. Si el Client no accepta les noves condicions i així ho notifica a MÁSMÓVIL, pot resoldre el Contracte de manera anticipada i sense cap penalització. Si, transcorregut un (1) mes des de la notificació per part de MÁSMÓVIL, el Client no ha manifestat expressament la seva disconformitat, o bé continua utilitzant el Servei amb posterioritat a l'entrada en vigor de la modificació anunciada, s'entén

que accepta les modificacions proposades.

11. CANVI DE DOMICILI, DE NÚMERO TELEFÒNIC O DE TITULAR

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

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

Quan sigui necessari canviar el número de telefonia mòbil del Client, ja sigui per imperatius tècnics o perquè així ho exigeixi la normativa vigent, MÁSMÓVIL li ha de comunicar l'esmentat canvi i els seus motius, i informar-lo del número que li serà assignat, sense que el Client tingui dret a indemnització per aquest concepte. No obstant això, MÁSMÓVIL ha d'adoptar les mesures oportunes per tal que el Client pugui conservar el seu número de telèfon en canviar d'operador conforme a la normativa i condicions que ho regulin. A més, el Client pot sol·licitar el canvi de número de telèfon en qualsevol moment.

En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de MÁSMÓVIL són correctes i que han llegit, coneixen i accepten en la seva integritat les presents CGC. La data de canvi de la nova responsabilitat de pagament és el dia següent al de la confirmació del canvi de titular per part de MÁSMÓVIL, fet que tindrà lloc un cop aquesta hagi rebut la documentació necessària degudament emplenada. No obstant això, el canvi de titularitat no exonera el titular actual del pagament de les quantitats meritedes fins a la data del canvi.

12. CESSIÓ

MÁSMÓVIL es reserva el dret de transmetre els drets i/o obligacions dimanants de les presents CGC a una empresa pertanyent al seu mateix grup empresarial o a un tercer operador de comunicacions electròniques sense necessitat de requerir el consentiment exprés del Client, notificant-li aquest fet almenys amb un (1) mes d'antelació. El Client que no desitgi acceptar tal cessió pot resoldre el Contracte de manera anticipada i sense cap penalització.

13. NUL·LITAT

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

14. LLEI APLICABLE I FUR COMPETENT

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

CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL SERVEI DE TELEFONIA MÒBIL

1. OBJECTE

Aquestes condicions específiques són aplicables únicament en cas de contractació del Servei de telefonia mòbil, ja sigui de manera independent o en modalitat convergent amb altres serveis.

2. INSTAL·LACIÓ I ACTIVACIÓ DE LA LÍNIA

El Client disposa d'un termini de 60 dies des de la data de compra o recepció de la seva targeta SIM per activar-la. Transcorregut aquest termini sense que la targeta hagi estat activada o utilitzada, MÁSMÓVIL pot cancel·lar-la. En aquest cas, el Client té dret a recuperar l'import abonat per la targeta, prèvia sol·licitud al Servei d'Atenció al Client.

En aquest cas, així com en el cas de cancel·lació de l'alta per part del Client, MÁSMÓVIL té el dret de cobrar les despeses de gestió corresponents a l'enviament de la targeta, sense perjudici del que disposa la clàusula dedicada al dret de desistiment quan aquest sigui aplicable. Les despeses de gestió aplicables, si escau, es comuniquen al Client a les condicions particulars dels Serveis contractats.

3. TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

Les tarifes del Servei de telefonia mòbil poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals.

El consum mínim mensual a realitzar pel Client depèn de les condicions particulars de cada tarifa. Si el Client no consumeix l'import mínim corresponent a la seva tarifa, MÁSMÓVIL li factura o descompta del seu saldo cada mes aquest import o, si escau, el que resti fins a assolir-lo.

Determinades tarifes poden comptar amb una quota fixa mensual, de la qual s'informa a les condicions particulars de cada tarifa abans de la contractació. Aquesta quota fixa es merita a l'inici de cada període de facturació. En cas de baixa un cop iniciat el període de facturació, es cobra al Client la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des del començament del període de facturació fins a la data de baixa. Determinades gestions de MÁSMÓVIL, sobre les quals s'informarà abans de la seva realització, poden implicar el càrrec d'importos addicionals.

Per garantir la correcta facturació dels Serveis de dades en modalitat mòbil, MÁSMÓVIL pot restaurar la connexió d'aquest Servei cada 2 hores de connexió continuada. La restauració del Servei consisteix en el reinici de la sessió de dades de forma automàtica.

La contractació dels Serveis de telefonia mòbil en modalitat de postpagament es regeixen conforme al que preveuen aquestes condicions generals i específiques de contractació.

3.1. Opció de prepagament o contracte sense domiciliació bancària

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

A més, pot sol·licitar que les recàrregues s'efectuïn de manera automàtica en arribar a una determinada data o saldo predeterminat. En aquest cas, les recàrregues s'efectuen contra la targeta de crèdit o dèbit facilitada pel Client a tal efecte.

Si el saldo de la targeta arriba a ser negatiu, l'import de la següent recàrrega es destina, totalment o parcialment, a compensar l'esmentat saldo negatiu. El Client està obligat a reposar la totalitat dels imports corresponents a saldos negatius des de la data en què aquests s'hagin produït.

Si el Client manté un saldo negatiu en la seva línia, fins i tot quan el Servei hagués estat donat de baixa, MÁSMÓVIL ha de liquidar la quantia endeutada mitjançant un càrrec addicional a través de qualsevol dels mitjans de pagament registrats pel Client per efectuar les seves recàrregues.

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

crèdit.

El Client pot consultar els seus detalls de consum i càrrecs a través de la seva àrea personal en línia a la nostra Pàgina Web.

3.2. Opció de subscripció mensual

Si el Client ha optat per la contractació del Servei telefònic mòbil de MÁSMÓVIL en aquesta modalitat, els conceptes fixos associats a la seva targeta SIM, tals com quotes o bons, s'abonen en la seva integritat amb càrrec al seu saldo disponible a l'inici del període de facturació. El saldo es recarrega automàticament mitjançant càrrec mensual a targeta bancària de dèbit o crèdit per un import mínim de 10 euros. En cas de consum íntegre del saldo abans de la finalització del període de facturació, el Client pot sol·licitar, al marge de la quota mensual i a la seva elecció, la recàrrega per import mínim de 10 euros o per quantitats superiors en múltiples de 10 euros.

Per contractar Serveis de MÁSMÓVIL en aquesta modalitat és condició imprescindible que el Client compti amb una targeta bancària apta per al comerç electrònic i que permeti realitzar una verificació de seguretat.

Les quotes o bons associats a aquesta modalitat de contractació tenen una validesa d'un mes natural des del primer dia del mes a l'últim, ambdós inclosos. En cas de contractació del Servei un cop iniciat el mes de referència, les quotes o bons tenen una extensió i preu proporcional als dies restants des de la contractació fins a l'últim dia d'aquest mes.

Un cop consumits els minuts de trucades integrats en les quotes o bons, i consumit el saldo que pogués existir, el Servei d'emissió de trucades se suspèn, excepte pel que fa a números gratuïts i d'emergència, fins al primer dia del mes següent després del càrrec dels imports corresponents a la targeta o, si escau, fins a l'ampliació dels Serveis en el mes de referència. El Servei de recepció de trucades no es veu afectat per aquesta circumstància llevat que la trucada rebuda porti costos associats (com ara costos d'interconnexió o trucades a cobrament revertit).

Els consums realitzats al marge dels conceptes fixos cobrats per avançat es carreguen al saldo disponible en aquell moment. En cas que necessiti una ampliació dels Serveis associats a les quotes fixes, el Client pot sol·licitar-la a través de la seva àrea personal o mitjançant sol·licitud expressa al Servei d'Atenció al Client. El cost de l'ampliació dels Serveis es carrega a la targeta bancària del Client en el moment de la confirmació de la seva sol·licitud.

En cas de baixa del Servei, MÁSMÓVIL ha de reintegrar el saldo no consumit a la targeta bancària associada al Client.

No estan incloses a l'import de quotes i bons la realització o recepció de trucades o tràfic des de l'estranger (Servei *Roaming*) ni les trucades a serveis de tarifació addicional. L'accés a aquests Serveis requereix l'existència de saldo al seu favor o l'ampliació del Servei.

De la mateixa manera que en la modalitat de contractació amb domiciliació bancària, en qualsevol moment i/o de forma excepcional, MÁSMÓVIL, per tal de garantir el compliment de les obligacions del Client, pot demanar garanties en els mateixos casos previstos a tal efecte a les CGC.

4. COBERTURA

MÁSMÓVIL presta el Servei exclusivament a les zones de cobertura del territori nacional en el qual estigui implantat. MÁSMÓVIL es compromet a prestar el Servei dins dels límits de cobertura i de l'estat de la tecnologia. En qualsevol cas, MÁSMÓVIL no és responsable per interrupcions o mal funcionament del Servei motivat per condicions orogràfiques i/o atmosfèriques que n'impedeixin o impossibilitin la prestació.

Per contractar el Servei en aquesta modalitat és condició necessària que segueixi un procés d'identificació i contractació. Les dades personals proporcionades durant el procés d'identificació són tractades en els termes previstos a les CGC.

Amb la finalitat d'identificar-lo en els termes requerits per la legislació vigent, cal que ens proporcioni les dades personals demanades en

el formulari de contractació via web i una fotografia del seu DNI o passaport. L'ús de mitjans telemàtics com a canal de contractació fa imprescindible l'aplicació de mesures que permetin l'efectiva comprovació de la identitat del contractant i el compliment de la normativa vigent. L'absència d'alguna de les dades requerides, la seva incorrecció o la fallada en la verificació de dades dona lloc a un error que impossibilita el seu registre i contractació dels Serveis. En cas que no estigui d'acord amb aquest procediment de verificació de la identitat pot contractar a través d'altres canals de contractació; ho pot consultar a www.masmovil.es.

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

Un cop transcorregut l'esmentat termini de 30 dies sense que hagi cessat la causa de la suspensió, es bloqueja també la recepció de trucades i SMS. Un cop complerts 90 dies des de la data de la suspensió sense que n'hagi cessat la causa, MÁSMÓVIL bloqueja la targeta SIM permanentment, i el contracte amb MÁSMÓVIL queda definitivament resolt pel que fa a aquest Servei.

MÁSMÓVIL pot resoldre unilateralment el contracte en allò relatiu a aquest Servei si considera que el Servei telefònic mòbil objecte d'aquest és inactiu. El Servei es considera inactiu quan transcorrin 4 mesos seguits sense que s'hagi efectuat cap consum de serveis facturables.

MÁSMÓVIL es reserva la facultat de reclamar al Client l'import de l'eventual saldo negatiu, més els interessos i despeses derivades de la reclamació.

Fins al bloqueig permanent és possible abonar les factures pendents, recarregar saldo i realitzar trucades d'emergència al número 112, així com realitzar trucades al Servei d'Atenció al Client al número 2373.

5. CONDICIONS PARTICULARS DE PERMANÈNCIA

En cas de compra o cessió/lloguer subvencionats o en condicions avantatjoses per al Client dels equips o dels terminals, vinculada o no aquesta compra o cessió a un pla de preus específic i/o a l'aplicació de determinats descomptes, així com en cas d'aplicació de determinats descomptes sobre el preu dels Serveis, el Client es compromet a romandre donat d'alta en aquest Contracte, durant el termini i en les condicions que es detallen a la caràtula d'aquest, des de la data de la signatura. En cas que el Client causi baixa anticipada en el Contracte per qualsevol motiu, no pagui a MÁSMÓVIL quantitats degudes i això porti a la interrupció definitiva del Servei, incompleixi el Contracte, faci ús il·lícit del Servei o canviï el pla de preus contractat per un altre amb un compromís de consum o amb una quota menor, ha de pagar a MÁSMÓVIL la quantitat que correspongui en funció tant del compromís adquirit com del temps que resti per complir-lo, i fins al màxim que es detalla a la caràtula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet de no respondre conforme a allò pactat i en atenció als beneficis prèviament rebuts. En cas que MÁSMÓVIL no pugui prestar el Servei per causes tècniques alienes al Client, aquest ha de retornar els equips i terminals entregats per MÁSMÓVIL en un termini de quinze dies des de la comunicació per part de MÁSMÓVIL al Client de la impossibilitat de prestació del Servei. La devolució dels equips i terminals s'ha de dur a terme pel Client de la mateixa manera en què se'n va produir el lliurament inicial. En cas que el Client no retorni els equips i terminals en el termini assenyalat, ha d'abonar a MÁSMÓVIL la quantitat detallada a la caràtula.

Si durant la vigència del termini de permanència indicat, el Client demana un canvi de domicili a una àrea geogràfica on MÁSMÓVIL no pugui prestar el Servei per causes d'índole tècnica, el Client ha de pagar a MÁSMÓVIL la quantitat que correspongui en funció tant del compromís adquirit com del temps que resti per complir-lo, i fins al màxim que es detalla a la caràtula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet de no respondre conforme a allò pactat i en atenció als beneficis prèviament rebuts.

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

Es reconeix al Client el dret de desistiment d'aquest Contracte en el termini de 14 dies naturals a comptar des de la seva celebració. En cas d'alta a MÁSMÓVIL amb portabilitat des d'un altre operador origen, informem que l'exercici del dret de desistiment no suposa el retorn automàtic a l'operador origen, de manera que és necessari que el Client gestioni una nova portabilitat amb el seu operador origen a tal efecte.

Per exercir el dret de desistiment, ens ha de notificar la seva decisió de desistir del Contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) afegint el "Núm. de la comanda". A tal efecte, pot utilitzar el model de formulari de desistiment disponible a: <https://masmovil.es/es/resources/files/formulario-derecho-de-desistimiento.pdf>, encara que el seu ús no és obligatori.

Pot enviar la comunicació en què exerceixi el seu dret de desistiment per correu electrònic a hola@masmovil.com o a la següent adreça postal: MÁSMÓVIL, avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid).

L'exercici del dret de desistiment comporta l'obligació de retornar els equips o terminals lliurats per MÁSMÓVIL per a la prestació del Servei en el seu embalatge original, en perfecte estat, incloent-hi tots els seus accessoris i preparat. Només s'admet la devolució d'aquells productes que no presentin signes d'estar danyats. El Client és responsable de la disminució de valor dels productes objecte de devolució que sigui conseqüència d'una manipulació diferent de la necessària per establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels productes objecte de devolució. Per major seguretat, el Client pot introduir el document de desistiment al paquet degudament emplenat i signat.

Com a conseqüència de l'exercici del dret de desistiment, el Client ha de retornar o entregar directament els productes (terminals o dispositius) a l'adreça indicada en aquest apartat, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comuniqui a MÁSMÓVIL la seva decisió de desistiment del Contracte. Així mateix, ha d'assumir el cost directe de devolució dels productes facilitats per MÁSMÓVIL. No obstant això, l'informem que podem retenir el reemborsament fins a haver rebut els productes retornats correctament o fins que rebem prova inequívoca de la seva devolució, segons quina condició es compleixi primer.

En cas de desistiment, MÁSMÓVIL ha de retornar al Client tots els pagaments rebuts en un termini de 14 dies naturals a partir de la data en què el Client informi MÁSMÓVIL del seu desistiment.

En cas de desistiment, si MÁSMÓVIL ha instal·lat i/o activat el Servei per expressa petició del Client durant el període en què es pot exercir aquest dret i de forma prèvia a que aquell l'hagi exercit, MÁSMÓVIL té dret a cobrar el cost de la instal·lació realitzada i del consum realitzat fins al moment i de manera proporcional les quotes previstes a les Condicions Generals i Particulars de cada tarifa en els quals hagués incorregut el Client.

Si el Client desisteix del contracte i el preu a abonar ha estat totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit (bé per MÁSMÓVIL, bé per un tercer previ acord amb MÁSMÓVIL) aquest desistiment implica alhora la resolució del crèdit sense penalització.

Si el Client gaudís de la prestació d'un Servei comercialment descatalogat amb MÁSMÓVIL i contractés un nou Servei en virtut d'aquest contracte, en desistir d'aquest no seria possible restituir la prestació del Servei original; no obstant això, MÁSMÓVIL ha de posicionar el Client de manera que aquest no es vegi perjudicat.

CONDICIÓ ADDICIONAL PER AL SERVEI EN ROAMING

Per l'ús del Servei en un altre país de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), MÁSMÓVIL aplica les mateixes tarifes que aplica al seu ús nacional sempre que el Client resideixi habitualment a Espanya o tingui vincles estables amb aquest país. De conformitat amb el que disposa la normativa europea i en cas que les condicions particulars

de la tarifa contractada així ho prevegin, MÁSMÓVIL pot establir un límit en el volum de dades contractades, a partir del qual pot aplicar un recàrrec, tal com s'estableix a continuació.

El Client es compromet a realitzar un ús raonable del Servei en un altre país de l'EEE. A fi d'evitar-ne l'ús abusiu o anòmal, MÁSMÓVIL pot observar, durant un termini d'almenys 4 mesos, els indicadors objectius de consum i de presència. Els esmentats indicadors poden ser: superar el 50% del volum contractat en dades o presència en un altre país de l'EEE durant més de la meitat del termini d'observació mesurat en dies, així com llargs períodes d'inactivitat i activació, i utilització seqüencial de múltiples targetes SIM.

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

El Client pot dirigir-se a MÁSMÓVIL, de conformitat amb la clàusula 6, per interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació del que aquí es disposa. Pot trobar informació més detallada sobre les condicions d'ús del Servei en *Roaming* a:

<https://cdnres.masmovil.es/assets/files/condiciones-particulares-roaming.pdf>