

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA

## 1. OBJETO

**1.1** Por el presente contrato de duración indefinida, Xfera Móviles, S.A.U. ("LLAMAYA"), C.I.F. A- 82528548 y domicilio Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), prestará al Cliente su servicio telefónico móvil disponible al público en la modalidad prepago y en su caso los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que sean solicitados por el cliente (el Servicio).

**1.2** El Cliente sólo podrá utilizar el Servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico ni a comercializar o ceder el Servicio.

## 2. ENTREGA DE TARJETA Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

**2.1** Para la prestación del Servicio, LLAMAYA entregará al Cliente, junto con la información completa de la tarifa contratada, un Manual de Usuario y una tarjeta SIM (la Tarjeta SIM) que el Cliente deberá insertar en un terminal telefónico compatible.

**2.2** El Cliente podrá utilizar la Tarjeta SIM exclusivamente para acceder al Servicio y solamente durante el periodo en que el Servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Asimismo, el Cliente entregará la Tarjeta SIM a LLAMAYA en caso de que LLAMAYA le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del Servicio.

**2.3.** El Servicio quedará activado de manera automática en el momento en el que el cliente realice el primer uso, ya sea llamada telefónica, mensaje, o navegación por internet.

## 3. PRECIO

Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente las tarifas vigentes en cada momento para la modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las tarifas que le serán de aplicación y de las reglas aplicables a las mismas, habiéndosele entregado un documento explicativo de la tarifa contratada. Todas ellas podrán ser consultadas y actualizadas en el sitio web de LLAMAYA, <https://www.llamaya.com/> y a través del número de atención telefónica 321 (desde la red de LLAMAYA) o 632100321 (desde las redes de otros operadores).

## 4. CUENTA, SALDO DISPONIBLE Y RECARGA

**4.1** El Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización del Servicio (la Cuenta). El Cliente será informado del saldo disponible de su Cuenta después de cada llamada que realice.

Adicionalmente, en el área privada de LLAMAYA en <https://www.llamaya.com/> se recoge información actualizada sobre las di-

ferentes posibilidades de consulta del saldo disponible.

**4.2** Para la realización de llamadas, el envío de mensajes o cualquier otro uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o de datos por iniciativa del Cliente, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para cursar el tráfico solicitado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 ni, salvo los casos previstos en la Cláusula 7, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.

**4.3** El Cliente podrá incrementar el saldo disponible en su Cuenta mediante la recarga de su Tarjeta SIM en cualquier momento, en tanto que el Servicio permanezca activado.

Para ello, el Cliente podrá elegir cualquiera de los medios de recarga habilitados por LLAMAYA, según la información que se ofrece en su sitio web, <https://www.llamaya.com/> (cajeros automáticos, distribuidores autorizados, gasolineras, cupón de recarga, en el propio sitio web de LLAMAYA, etc.).

**4.4** El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de 5€ y como máximo de 150€ (impuestos incluidos).

**4.5** Tendrán carácter gratuito las llamadas realizadas a los números cortos asignados a la prestación de servicios de atención de llamadas de emergencia. En cumplimiento de la legislación vigente, LLAMAYA pondrá a disposición de las autoridades prestadoras de los referidos servicios, información sobre la ubicación de procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.

**4.6** Si a la extinción del contrato resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución a LLAMAYA dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente.

## **5. PAGO**

**5.1** El Cliente procederá al pago del Servicio con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Tarjeta SIM. A medida que se produzca un uso del Servicio por parte del Cliente, los cargos en los que incurra, de acuerdo con las tarifas aplicables, serán descontados de manera automática de su saldo disponible. El Cliente podrá acceder gratuitamente al detalle de las comunicaciones realizadas en un determinado mes, a través del área privada de LLAMAYA en <https://www.llamaya.com/>. El Cliente, también podrá solicitar dicha información a través del Servicio de Atención al Cliente de LLAMAYA (321), en cuyo caso se devengará a favor de LLAMAYA la cantidad de 5€ (impuestos indirectos excluidos) por

cada solicitud realizada. Dicho importe será cargado en la Cuenta del Cliente.

**5.2** El saldo disponible en la Cuenta nunca será inferior a 0€. En consecuencia, cuando el Cliente haya iniciado una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y su saldo LLAMAYA.

disponible se agote en el transcurso de la misma, se producirá la inmediata terminación de esa llamada o transmisión de datos. Asimismo, cuando el Cliente intente iniciar una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y no disponga de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no será posible cursar el tráfico solicitado.

## **6 DESACTIVACIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA DEL SERVICIO**

**6.1** La Tarjeta prepago es recargable mientras permanezca activa. Durante el período en que la Tarjeta permanezca activa, el Cliente podrá realizar llamadas siempre que exista saldo disponible. Dicho saldo y el detalle del consumo realizado puede conocerse por el Cliente a través del área privada de LLAMAYA y del Servicio de Atención al Cliente, así como por cualquier otro medio que LLAMAYA facilite. En el caso de consulta a través del área privada de LLAMAYA el desglose del consumo podrá tener un coste de 5 euros.

En el caso de que hayan transcurrido noventa (90) días desde el registro de la tarjeta a nombre del cliente o desde la última recarga de la Tarjeta ésta entrará en bloqueo de los servicios salientes. En este caso no podrá hacer uso de su saldo: ni realizar llamadas; ni navegar por internet; ni enviar SMS/MMS; ni tampoco recibir llamadas ni SMSs con coste fuera del espacio europeo. Pero sí mantendrá el Servicio para las llamadas y SMSs entrantes gratuitas y todas las llamadas salientes gratuitas (900, de urgencias,...) y al Servicio de Atención al Cliente. Si el Cliente recargara el saldo de la Tarjeta en el plazo de los quince (15) días siguientes al “bloqueo de los servicios salientes” de la misma, LLAMAYA acumulará el saldo a la recarga efectuada, en su caso, y habilitará la Tarjeta para que el Cliente pueda utilizar el Servicio normalmente. Pero si el Cliente no recargara la Tarjeta en citado plazo de los quince (15) días desde el “bloqueo de los servicios salientes”, se producirá la desactivación definitiva de la Tarjeta que no comportará la pérdida del saldo, pero sí la baja definitiva en el servicio.

En el supuesto de que hubiera saldo no promocional pendiente de consumir, las cantidades correspondientes serán reintegradas al Cliente dentro de los 30 días siguientes a que éste comunique al Departamento de Atención al Cliente de LLAMAYA un número de Cuenta Bancaria, por cualquiera de las siguientes vías:

- Por escrito a la dirección de correo elec-

trónico [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com) y/o al domicilio social de LLAMAYA en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid con la referencia "Servicio de Atención al Cliente".

- Mediante llamada telefónica al Servicio de Atención al Cliente a alguno de los siguientes números: (i) 632 100321 (ii) 321 de forma gratuita si llama desde una SIM de Llamaya.

a) la explotación comercial directa o indi

**6.2** A solicitud del Cliente, a través del Servicio de Atención al Cliente, LLAMAYA podrá desactivar provisionalmente el Servicio en caso de sustracción o extravío del terminal telefónico que incorpore la Tarjeta SIM o de la propia Tarjeta SIM.

**6.3** LLAMAYA podrá, asimismo, desactivar provisional o definitivamente el Servicio, a su elección, ante la comisión de un fraude, la concurrencia de indicios racionales de comisión de un fraude o como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito del Servicio.

En particular, a título enunciativo, pero no limitativo, se entenderá que existe riesgo de comisión de fraude, cuando LLAMAYA disponga de indicios razonables de:

- b) Cualquier utilización del Servicio contraria las presentes condiciones y a la normativa vigente
- c) La utilización de datos de identidad o bancarios de terceros, con la finalidad de

## **7. ATENCIÓN AL CLIENTE**

**7.1** El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del Servicio de Atención al Cliente disponible en el número de teléfono 321 (desde la red de LLAMAYA) o 632100321 (desde las redes de otros operadores) y en la página web <https://www.llamaya.com/>. También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: XFERA MÓVILES, S.A.U. Departamento de Atención al Cliente, Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o por correo electrónico a [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com)

**7.2** Para presentar reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigirse a LLAMAYA, por cualquiera de los medios previstos en el párrafo anterior, en el plazo de 1 mes a contar desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. A la recepción de la reclamación, LLAMAYA facilitará al Cliente el número de referencia correspondiente y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.

**7.3** Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de LLAMAYA en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello

se entenderá sin perjuicio del derecho del cliente a acudir a la vía judicial.

## **8. DERECHO DE DESCONEXIÓN**

**8.1** El Cliente podrá solicitar a LLAMAYA, a través del Servicio de Atención al Cliente, la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y servicios de tarificación adicional.

**8.2** Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente. En caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produzca transcurridos 10 días desde su solicitud, serán de cargo de LLAMAYA los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

## **9. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO**

**9.1** LLAMAYA prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. En garantía del mantenimiento del Servicio, LLAMAYA pone a disposición del Cliente el número de teléfono 321 y la dirección de correo electrónico [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com) para la atención de consultas e incidencias.

**9.2** En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización au-

tomática, en forma de abono en su Cuenta, cuya cuantía será igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€, a menos que sea solicitada de forma expresa por el cliente a LLAMAYA.

**9.3** En casos de interrupción temporal del Servicio por causa de fuerza mayor LLAMAYA compensará automáticamente al Cliente con una minoración de la cuota mensual proporcional al tiempo que hubiera durado la interrupción.

**9.4** Si se produce una interrupción del servicio de Internet móvil, LLAMAYA compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota mensual de dicho servicio, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si la interrupción es superior a 6 horas en horario de 8 a 22, la indemnización se abonará automáticamente.

**9.5** Adicionalmente, LLAMAYA se compromete a que, salvo en supuestos de fuerza mayor, las interrupciones en la prestación del servicio no superen las 8 horas durante cada mes natural. Si la interrupción excede de ocho 8 horas, se doblará la indemnización prevista en el apartado 9.2 anterior. A estos efectos, dentro del mes siguiente a la

fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de LLAMAYA. De haber lugar a la indemnización, LLAMAYA procederá al pago de la misma mediante un abono en su Cuenta.

**9.6** No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida al incumplimiento grave del contrato por parte del Cliente, o a daños en la red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

## **10. CALIDAD DEL SERVICIO**

**10.1** La velocidad máxima de los servicios de acceso a internet dependerá del volumen de Megas asociado a la tarifa contratada. La velocidad máxima de descarga descenderá cuando el cliente agote el volumen de Megas definido en su tarifa durante el ciclo de facturación. Cuando comience el siguiente ciclo de facturación, se restablecerá la velocidad a su máximo conforme a la tarifa contratada. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible.

Cuando comience el siguiente ciclo de facturación, se restablecerá la velocidad a su máximo según la tarifa contratada. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible.



El Cliente dispone de la información precisa relativa a la velocidad máxima y anunciada estimada descendente y ascendente en un cuadro incluido al final del presente documento de Condiciones Generales de Contratación.

Igualmente, el Cliente tendrá disponible, en todo momento de la citada información en la página web <https://www.llamaya.com/>.

**10.2** La calidad del Servicio puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que LLAMAYA tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar el enlace de la red.

**10.3** LLAMAYA podrá implementar medidas de control sobre los volúmenes de tráfico realizados por sus Clientes con la finalidad de gestionar y dimensionar su red, así como para velar por la seguridad y la calidad del Servicio contratado.

**10.4** En caso de incidentes de seguridad, integridad de la red o amenazas o vulnerabilidad de la misma, LLAMAYA adoptará las medidas adecuadas en función del hecho acaecido a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad.

## **11. PROTECCIÓN DE DATOS**

La prestación de los Servicios conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados con

forme lo previsto en la presente cláusula y la Política de Privacidad.

### **11.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?**

El responsable será la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. con NIF A- 82528548 y domicilio social situada en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### **11.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?**

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

#### **a) Gestión de la relación contractual**

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, el registro de la tarjeta, la realización de recargas 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. 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 [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.

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 [\[Política de Privacidad\]](#)

#### **b) Verificación de información**

LLAMAYA 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 [\[Política de Privacidad\]](#)

#### **c) 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 inexac-



tos, 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 la página web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: [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 [\[Política de Privacidad\]](#)

#### **d) Comunicaciones comerciales propias**

LLAMAYA 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 pre-

visto 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 [\[Política de Privacidad\]](#)

#### **e) 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 LLAMAYA

#### **f) 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 ge-

nerados en el marco de su relación contractual con LLAMAYA 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 [\[Política de Privacidad\]](#)

#### **g) 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.

**11.2.1** Le informamos que LLAMAYA, 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 ejemplos 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 [\[Política de Privacidad\]](#)

#### **11.3. ¿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 en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (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)

## **12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL**

LLAMAYA, previa comunicación al Cliente, con una antelación de un mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía móvil. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a LLAMAYA su voluntad de resolver el contrato.

## **13. EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

**13.1** El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación:

- Por desistimiento del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a LLAMAYA con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.
- Por decisión de LLAMAYA, en caso de (I) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato; o (II) desactivación definitiva del Servicio en cualquiera de los supuestos regulados en la Cláusula 6.

## **14. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE**

La relación jurídica entre el Cliente y LLAMAYA se rige por el presente contrato y por la legislación española.

## **15. LIBRO REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO**

LLAMAYA informa al Cliente de que, desde el momento de entrega de la tarjeta SIM, su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad, pasarán a formar parte del Libro Registro de Clientes Prepago que LLAMAYA gestiona en cumplimiento de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de

**comunicaciones. Asimismo, les informamos de que LLAMAYA cederá estos datos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad facultadas cuando para el cumplimiento de sus fines le sean requeridos por estas.**

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y XFERA MOVILES, S.A.U., ("LLAMAYA"), con C.I.F. A-82528548 y domicilio en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), en todo lo relativo a la prestación en itinerancia ("Roaming") de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con LLAMAYA ("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 LLAMAYA <https://www.llamaya.com/>. 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 se activa automáticamente al darse de alta de los Servicios de LLAMAYA. 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 Y EEE (\*):** 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 y EEE (\*).

- *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,

## CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING DE LLAMAYA

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 corres-

ponda. 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 LLAMAYA [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com)

## 4. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1 O ZONA UE

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 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. Por ello, LLAMAYA 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 obje-



## CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING DE LLAMAYA

tivos 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 o Zona UE. Se considerará un uso que excede la “política de utilización razonable”:

- La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.

(\*) Países de la Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE): Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, 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-.

- Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en Roaming.

- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.

- La reventa organizada de tarjetas SIM de

LLAMAYA. 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 o Zona UE, 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:

LLAMAYA 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:

LLAMAYA se reserva el derecho a aplicar, pre- via 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

## CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING DE LLAMAYA

el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista – 2,5,00€/GB para el 2021 - de Roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286).

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

LLAMAYA 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 LLAMAYA 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 o Zona UE sobre el tráfico nacional, LLAMAYA podrá notificar al cliente que el uso de su Servicio en Roaming se considera abusivo. La realización de esta notificación implicará que LLAMAYA 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. LLAMAYA 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. 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 y EEE.
- 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 y EEE.
- Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones igual de ventajosas para el cliente final, que las que se ofrecen en el país de origen en relación a los parámetros de calidad recogidos [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com), 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, LLAMAYA garantiza que ofrece-

## CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING DE LLAMAYA

rá 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 LLAMAYA 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 LLAMAYA aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos.

En tal caso, LLAMAYA 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 LLAMAYA, 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.

## VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de

25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

	Servicio	Velocidad anunciada		Velocidad máxima	
	Enlace	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente
<b>Móvil*</b> <b>(Mbps)</b>	LTE+300	300	50	300	50
	LTE 150	150	50	150	50
	LTE 111	111	37,5	111	37,5
	HSDPA+42	42	5,7	42	5,7
	HSDPA+21	21	5,7	21	5,7

\* En servicio móvil, la velocidad real depende de distintos factores como pueden ser las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la ejecución de aplicaciones en segundo plano.

# CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELFÒNIC MÒBIL DE TARGETA

## 1. OBJECTE

**1.1** Mitjançant aquest contracte de durada indefinida, Xfera Móviles, SAU ("LLAMAYA"), amb CIF A-82528548 i domicili a Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, prestarà al Client el seu servei telefònic mòbil disponible al públic en la modalitat prepagament i, si és el cas, els serveis de comunicacions electròniques i valor afegit que siguin sol·licitats pel client (el Servei).

**1.2** El Client només podrà utilitzar el Servei en qualitat d'usuari final, per la qual cosa no està autoritzat a revendre el trànsit telefònic ni a comercialitzar o cedir el Servei.

## 2. LLIURAMENT DE TARGETA I ACTIVACIÓ DEL SERVEI

**2.1** Per a la prestació del Servei, LLAMAYA, lliurarà al Client, juntament amb la informació completa de la tarifa contractada, un Manual d'Usuari i una targeta SIM (la Targeta SIM) que el Client haurà d'inserir en un terminal telefònic compatible.

**2.2** El Client podrà utilitzar la Targeta SIM exclusivament per accedir al Servei i només durant el període en què el Servei roman-gui actiu, d'acord amb el que preveu aquest contracte. De la mateixa manera, el Client lliurarà la Targeta SIM a LLAMAYA en el cas que LLAMAYA li comuniqui la necessitat o conveniència de substituir-la per raons tècniques o per millorar la prestació del Servei.

**2.3.** El Servei quedarà activat de manera automàtica en el moment en què el client faci el primer ús, ja sigui trucada telefònica, missatge o navegació per internet.

## 3. PREU

Seràn aplicables al trànsit de veu i dades cursats pel Client les tarifes vigents en cada moment per a la modalitat contractada. El Client ha estat convenientment informat de les tarifes que li seràn aplicables i de les regles aplicables a aquestes i se li ha lliurat un document explicatiu de la tarifa contractada. Totes les tarifes es podran consultar i actualitzar al lloc web de LLAMAYA, <https://www.llamaya.com/> i a través del número d'atenció telefònica 321 (des de la xarxa de LLAMAYA) o al 632100321 (des de les xarxes d'altres operadors).

## 4. COMPTE, SALDO DISPONIBLE I RECÀRREGA

**4.1** El Client tindrà associat al seu número d'abonat un compte en què quedarà registrat el seu saldo disponible en cada moment per a la utilització del Servei (el Compte). El Client serà informat del saldo disponible del seu Compte després de cada trucada que faci.

Adicionalment, a l'àrea privada de LLAMAYA a <https://www.llamaya.com/>, es recull informació actualitzada sobre les diferents possibilitats de consulta del saldo disponible.

**4.2** Per a la realització de trucades, l'enviament de missatges o qualsevol altre ús del Servei que impliqui la generació de trànsit de veu o de dades per iniciativa del Client, serà requisit indispensable que aquest disposi en el seu Compte del saldo que, d'acord amb les tarifes aplicables, sigui necessari per cursar el trànsit sol·licitat. No obstant això, l'absència de saldo en el Compte no impedirà en cap cas la realització de trucades al número d'emergència 112 ni, excepte els casos previstos a la Clàusula 7, la recepció de missatges i trucades que no suposin cap càrrec per al Client.

**4.3** El Client podrà incrementar el saldo disponible en el seu Compte mitjançant la recàrrega de la seva Targeta SIM en qualsevol moment, mentre el Servei romanguí activat.

Per a això, el Client podrà triar qualsevol dels mitjans de recàrrega habilitats per LLAMAYA, segons la informació que s'ofereix en el seu lloc web, <https://www.llamaya.com/> (caixers automàtics, distribuïdors autoritzats, gasolineres, cupó de recàrrega, en el mateix lloc web de LLAMAYA, etc.).

**4.4** L'import de cada recàrrega efectuada pel Client serà com a mínim de 5€ i com a màxim de 150€ (impostos inclosos).

**4.5** Tindran caràcter gratuït les trucades realitzades als números curts assignats a la prestació de serveis d'atenció de trucades d'emergència. En compliment de la legisla-

ció vigent, LLAMAYA posarà a la disposició de les autoritats prestadores dels serveis esmentats, informació sobre la ubicació de procedència de cada trucada dirigida als números assignats a la prestació de serveis d'emergència.

**4.6** Si quan s'extingeixi el contracte resultés un saldo a favor del Client, aquest en podrà sol·licitar la devolució a LLAMAYA dirigit-se al Servei d'Atenció al Client.

## **5. PAGAMENT**

**5.1** El Client procedirà al pagament del Servei amb caràcter previ al consum, mitjançant la recàrrega de la seva Targeta SIM. A mesura que es produeixi un ús del Servei per part del Client, els càrrecs en què incorri, d'acord amb les tarifes aplicables, seran descomptats de manera automàtica del seu saldo disponible. El Client podrà accedir gratuïtament al detall de les comunicacions realitzades en un determinat mes, a través de l'apartat Mi LLAMAYA a <https://www.llamaya.com/>. El Client també podrà sol·licitar aquesta informació a través del Servei d'Atenció al Client de LLAMAYA (321) i en aquest cas es meritara a favor de LLAMAYA la quantitat de 5 € (impostos indirectes exclosos) per cada sol·licitud feta. Aquest import es carregarà al Compte del Client.

**5.2** El saldo disponible al Compte no serà mai inferior a 0 €. En conseqüència, quan el



Client hagi iniciat una trucada o transmissió de dades des del seu terminal telefònic i el seu saldo disponible s'esgoti en el transcurs d'aquesta, es produirà la immediata terminació d'aquella trucada o transmissió de dades. Així mateix, quan el Client intenti iniciar una trucada o transmissió de dades des del seu terminal telefònic i no disposi de saldo suficient per fer-ho, d'acord amb les tarifes aplicables, no serà possible cursar el trànsit sol·licitat.

## **6 DESACTIVACIÓ PROVISIONAL I DEFINITIVA DEL SERVEI**

**6.1** La Targeta prepagament és recarregable mentre romangui activa. Durant el període en què la Targeta romangui activa, el Client podrà fer trucades sempre que hi hagi saldo disponible. El Client pot conèixer aquest saldo i el detall del consum realitzat a través de l'àrea privada de LLAMAYA i del Servei d'Atenció al Client i també per qualsevol altre mitjà que LLAMAYA faciliti. En el cas de consulta a través de l'àrea privada de LLAMAYA el desglossament del consum podrà tenir un cost de 5 euros.

En el cas que hagin transcorregut noranta (90) dies des del registre de la targeta a nom del client o des de l'última recàrrega de la Targeta aquesta entrarà en bloqueig dels serveis sortints. En aquest cas no podrà fer ús del seu saldo: ni fer trucades; ni navegar per internet; ni enviar SMS/MMS; ni tampoc rebre trucades ni SMS amb cost fora de l'es-

pai europeu. Però sí que mantindrà el Servei per a les trucades i SMS entrants gratuïtes i totes les trucades sortints gratuïtes (900, d'urgències...) i al Servei d'Atenció al Client.

Si el Client recarregués el saldo de la Targeta en el termini dels quinze (15) dies següents al "bloqueig dels serveis sortints" d'aquesta, LLAMAYA acumularà el saldo a la re-càrrega efectuada, si és el cas, i habilitarà la Targeta perquè el Client pugui utilitzar el Servei normalment. Però si el Client no re-carregués la Targeta en el termini esmentat dels quinze (15) dies des del "bloqueig dels serveis sortints", es produirà la desactivació definitiva de la Targeta, que no comportarà la pèrdua del saldo, però sí la baixa definitiva en el servei.

En el cas que hi hagués saldo no promocional pendent de consumir, les quantitats corresponents seran reintegrades al Client dins dels 30 dies següents al fet que aquest comuniqui al Departament d'Atenció al Client de LLAMAYA un número de compte bancari per qualsevol de les vies següents:

- Per escrit a l'adreça de correu electrònic [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com)
- i/o al domicili social de LLAMAYA a Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).
- Mitjançant trucada al Servei d'Atenció al Client a algun dels números següents: (i) 632100321 (ii) 321 de forma gratuïta si truca des d'una SIM de LLAMAYA.

**6.2** A sol·licitud del Client, a través del Servei d'Atenció al Client, LLAMAYA podrà desactivar provisionalment el Servei en cas de sostracció o pèrdua del terminal telefònic que incorpori la Targeta SIM o de la mateixa Targeta SIM.

**6.3** L, així mateix, podrà desactivar el Servei de manera provisional o definitiva, a la seva elecció, davant de la comissió d'un frau, de la concurrència d'indicis racionals de comissió d'un frau o com a conseqüència de la realització de qualsevol ús il·lícit del Servei.

En particular, a títol enunciatiu, però no limitatiu, s'entendrà que existeix risc de comissió de frau quan LLAMAYA disposi d'indicis raonables de:

- a) Qualsevol ús del Servei contrari a aquestes condicions i a la normativa vigent;
- b) L'ús de dades d'identitat o bancàries de tercers, amb la finalitat de contractar o realitzar pagaments de Serveis;
- c) L'explotació comercial directa o indirecta dels Serveis prestats per LLAMAYA per a qualsevol fi i, especialment, qualsevol revenda del Servei prestat per LLAMAYA;
- d) La realització de descàrregues de saldos de targetes de prepagament a través de trucades a numeració internacional, premium o numeració especial;
- e) La realització de trucades entre routers o mòdems per a la transmissió de dades, conversió de trànsit, inclòs el reencaminament de trànsit a destinacions diferents del número trucat;

En tots els supòsits continguts en aquesta clàusula, LLAMAYA podrà resoldre el Contracte o bloquejar el Servei afectat temporalment fins que s'esclareixin les circumstàncies de l'ús no raonable del Servei o canviar la tarifa, amb una comunicació prèvia al Client. En aquest últim cas el Client podrà resoldre el Contracte, respecte del servei concret, en els termes que s'hi han acordat.

En cas de desactivació definitiva del Servei per qualsevol de les causes previstes en aquesta Clàusula, el contracte quedarà automàticament resolt.

## **7. ATENCIÓ AL CLIENT**

**7.1** El Client podrà rebre informació sobre el Servei i sobre qualsevol incidència que l'afecti a través del Servei d'Atenció al Client disponible al número de tel·lèfon 321 (des de la xarxa de LLAMAYA) o 632100321 (des de les xarxes d'altres operadors) i al lloc web <https://www.llamaya.com/>. També podrà dirigir-se per correu a l'adreça

següent: XFERA MÓVILES, S.A.U.,  
Departamento de Atención al Cliente,  
Paseo del Club Deportivo 1, Parque  
Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223  
Pozuelo de Alarcón (Madrid),  
[clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com)

desconnexió dels serveis de trucades inter-nacionals i serveis de tarifació addicional.

**8.2** Es procedirà a la desconnexió dins dels

**7.2** Per presentar reclamacions en relació amb la prestació del Servei, caldrà que el Client es dirigeixi a LLAMAYA, per qualsevol dels mitjans previstos en el paràgraf anterior, en el termini d'1 mes a comptar des del moment en què tingui coneixement del fet que motiví la seva reclamació. A la recepció de la reclamació, LLAMAYA facilitarà al Client el número de referència corresponent i, si així ho sol·licita, un document que n'acrediti la presentació i el contingut.

**7.3** Un cop formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut cap resposta satisfactòria de LLAMAYA en el termini d'1 mes, podrà dirigir la seva reclamació davant de la Junta Arbitral que correspongui o davant de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, en els termes que preveu la normativa d'aplicació. Tot això s'entendrà sense perjudici del dret del Client a acudir a la via judicial.

## **8. DRET DE DESCONNEXIÓ**

**8.1** El Client podrà sol·licitar a LLAMAYA, a través del Servei d'Atenció al Client, la

10 dies següents al de la sol·licitud del Client. En el cas que, per causes no imputables al Client, la desconexió no es produís transcorreguts 10 dies des de la seva sol·licitud, seran de càrrec de LLAMAYA els costos derivats del servei la desconexió dels quals s'havia sol·licitat.

LLAMAYA compensarà automàticament el Client amb

## **9. INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI**

**9.1** LLAMAYA prestarà el Servei amb sotmetiment a les obligacions que estableixin les normes vigents en matèria de qualitat. En garantia del manteniment del Servei, LLAMAYA posa a disposició del Client el número de telèfon 321 i l'adreça de correu electrònic [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com) per a l'atenció de consultes i incidències.

**9.2** En el cas que es produís una interrupció temporal del Servei, el Client tindrà dret a una indemnització automàtica, en forma d'abonament en el seu Compte, la quantia de la qual serà igual a la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. No hi haurà lloc a indemnització si l'import resultant d'aplicar la regla de càlcul anterior és inferior a 1€, llevat que sigui sol·licitada de manera expressa per part del client a LLAMAYA.

**9.3** En casos d'interrupció temporal del Servei per causa de força major

una minoració de la quota mensual proporcional al temps que hagués durat la interrupció.

**9.4** Si es produeix una interrupció del servei d'internet mòbil, LLAMAYA compensarà el Client amb la devolució de l'import de la quota mensual del servei esmentat, prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció. Si la interrupció és superior a 6 hores en horari de 8 a 22 h, la indemnització s'abonarà automàticament.

**9.5** Addicionalment, LLAMAYA es compromet, excepte en supòsits de força major, al fet que les interrupcions en la prestació del servei no superin les 8 hores durant cada mes natural. Si la interrupció excedeix de 8 hores, es doblarà la indemnització prevista a l'apartat 9.2 anterior. A aquests efectes, dins del mes següent a la data de restabliment del servei, el Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client de LLAMAYA. Si hi hagués lloc a la indemnització, LLAMAYA procedirà al pagament d'aquesta mitjançant un abonament al seu Compte.

**9.6** No serà procedent cap indemnització per la interrupció del servei que sigui deguda a l'incompliment greu del contracte per part del Client, o a danys en la xarxa degut a la connexió per part del Client de terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada d'acord amb la normativa vigent.

## **10. QUALITAT DEL SERVEI**

**10.1** La velocitat màxima dels serveis d'accés a internet dependrà del volum de megues associat a la tarifa contractada. La velocitat màxima de descàrrega disminuirà quan el client esgoti el volum de megues definit a la seva tarifa durant el cicle de facturació.

Quan comenci el següent cicle de facturació, es restablirà la velocitat al seu màxim d'acord amb la tarifa contractada. Així mateix, la velocitat dependrà de la capacitat del telèfon mòbil utilitzat i de la cobertura disponible.

El Client disposa de la informació precisa relativa a la velocitat màxima i anunciada estimada descendent i ascendent en un quadre inclòs al final d'aquest document de Condicions Generals de Contractació.

Igualment, el Client tindrà disponible, en tot moment, la informació esmentada al web <https://www.llamaya.com/>.

**10.2** La qualitat del Servei pot veure's afectada per l'execució dels procediments que LLAMAYA té disposats per mesurar i gestionar el trànsit a fi d'evitar esgotar o saturar l'enllaç de la xarxa.

**10.3** LLAMAYA podrà implementar mesures de control sobre els volums de trànsit fets pels seus Clients amb la finalitat de gestionar i dimensionar la seva xarxa, així com

per vetllar per la seguretat i la qualitat del Servei contractat.

**10.4** En cas d'incidents de seguretat, integritat de la xarxa o amenaces o vulnerabilitat d'aquesta, LLAMAYA adoptarà les mesures adequades en funció del fet ocorregut a fi de solucionar tan ràpidament com sigui possible els incidents esmentats i restablir la seguretat.

## **11. PROTECCIÓ DE DADES**

La prestació dels Serveis comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, que seran tractades d'acord amb el que preveu aquesta clàusula i la Política de Privadesa.

### **11.1 Qui és el responsable del tractament de les seves dades?**

El responsable serà la societat XFERA MÓVILES, S.A.I., SL, amb CIF A- 82528548 domicili social situat a Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Pot contactar amb el nostre delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) a través d'un missatge de correu electrònic a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### **11.2 Amb quina finalitat tractem les seves dades i sota quina legitimació?**

Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels Serveis que li oferim seran tractades amb les finalitats següents (disposa d'informació completa sobre tots els tractaments de

les seves dades a:

<https://www.llamaya.com>

### **a) Gestió de la relació contractual**

Aquesta finalitat inclou la gestió del mateix contracte, el registre de la targeta, la realització de recàrregues i la seva interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com poden ser el servei d'atenció al client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències. També tractarem les seves dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada, a la qual pot accedir a través del web o l'app, i en la qual el Client pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar el seu consum.

Més informació a [Prestación de servicios de telecomunicaciones](#).

### **b) Prestació de serveis de telecomunicacions**

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

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i l'encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió);
- La provisió del servei d'accés a inter-



net, en cas que es trobi dins dels serveis contractats.

- El registre de les dades de trànsit i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder-les facturar o descomptar dins del saldo disponible per a les targetes de prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.
- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques.

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

Més informació a [\[Política de Privacidad\]](#)

### **c) Verificació d'informació**

LLAMAYA podrà verificar l'exactitud de les dades que vostè aportí en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i les suplantacions d'identitat. Per això, podrem tractar dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financeres i d'assegurances

(dades de pagament), informació sobre el punt de venda o la contractació, trànsit o navegació. Així mateix, podrem fer comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta, per exemple, de l'AEAT o entitats bancàries.

Més informació a [\[Política de Privacidad\]](#)

### **d) Prevenció del frau**

Les dades seran comparades 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 a fi de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta dins del procés d'aprovació del servei. Si es donés el cas que es detectessin dades inexactes, irregulars o incompletes, la seva sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat i aquestes dades s'inclouran com a tals en el fitxer i es podran consultar per a les finalitats esmentades anteriorment, per les entitats adherides al Sistema Hunter que pertanyen als sectors següents: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, rènting, asseguradores, compra de deute, immobiliari, subministrament d'energia i aigua, facturació periòdica i pagament ajornat.

La llista d'entitats adherides al Sistema Hunter estarà accessible al lloc web de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org).

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

Més informació a [\[Política de Privacidad\]](#)

#### **e) Comunicacions comercials pròpies**

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

Més informació a [\[Política de Privacidad\]](#)

#### **f) Informació sobre millors tarifes**

D'acord amb el que preveu l'article 67.7 de la Llei general de telecomunicacions, estem obligats a proporcionar als nostres clients informació sobre les nostres millors tarifes com a mínim un cop l'any. Per a això, farem servir els nostres canals habituals de comunicació, incloent-hi mitjans electrònics.

Aquesta comunicació es realitzarà en base a l'obligació legal prevista a la llei esmentada. Tractarem les seves dades amb aquesta finalitat mentre sigui client de LLAMAYA.

#### **g) Cooperació amb els agents facultats**

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

Més informació a [\[Política de Privacidad\]](#)

#### **h) Sistema de gestió d'abonat**

En compliment del que es disposa a les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, l'informem que, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les seves dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en determinades ocasions, de localització, al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC sobre la base d'una obligació legal. Per exemple, sobre la base d'aquesta obligació, proporcionem informació als serveis d'emergència.

A través d'aquest sistema i d'acord amb les circulars esmentades, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La figuració de les dades de l'abonat a les guies d'abonat o serveis de consulta, així com l'ús d'aquestes dades publicades amb fins comercials o de publicitat, re-quireixen el consentiment de la persona interessada. Aquesta podrà sol·licitar figurar a les guies d'abonat a través del servei d'atenció al client.

**11.2.1** L'informem que LLAMAYA, en base al seu interès legítim de millorar els nostres serveis i fidelitzar la nostra cartera de clients, també pot analitzar, durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització d'aquest, l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosal-tres, bàsicament amb tres finalitats:

- a. Millorar el servei, l'oferta i l'atenció que ofereix als seus clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar les noves tarifes, reduir temps d'espera en el servei d'atenció al client, encaminar trucades al servei d'atenció al client de manera eficient, etc.).
- b. Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (per exemple, problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, trànsit irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències).

- . Elaborar models de propensió d'abandonament i altres models estadístics.

Més informació a [\[Política de Privacidad\]](#)

### **11.3. Quins són els seus drets?**

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

Pot exercitar aquests drets a través de correu postal a Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o per correu electrònic a l'adreça [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com) indicant-hi el dret a exercitar i adjuntant la documentació requerida. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades a [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

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

## **12. MODIFICACIÓ CONTRACTUAL**

LLAMAYA, amb una comunicació prè-via al Client i amb una antelació d'un mes, podrà modificar aquest contracte amb la

finalitat d'adaptar-ne el contingut a noves circumstàncies legislatives, tecnològiques o del mercat de la telefonia mòbil. En cas de disconformitat amb la modificació proposada, el Client podrà comunicar a LLAMAYA la seva voluntat de resoldre el contracte.

### **13. EXTINCIÓ DEL CONTRACTE**

**13.1** Aquest contracte s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes i, en particular, per les que s'estableixen a continuació:

- Per desistiment del Client en qualsevol moment, comunicant-ho a LLAMAYA amb una antelació mínima de 2 dies hàbils al moment en què ha de produir efectes.
- Per decisió de LLAMAYA, (I) en cas d'utilització del Servei pel Client de forma contrària a aquest Contracte; o (II) en cas de desactivació definitiva del Servei en qualsevol dels supòsits regulats a la Clàusula 6.

### **14. LEGISLACIÓ I RÈGIM JURÍDIC APLICABLE**

La relació jurídica entre el Client i LLAMAYA es regeix per aquest contracte i per la legislació espanyola.

### **15. LLIBRE REGISTRE DE CLIENTS DE PREPAGAMENT**

LLAMAYA informa el Client que, des del

moment de lliurament de la targeta SIM, el seu nom, cognoms, NIF, passaport o NIE i nacionalitat, passaran a formar part del Llibre Registre de Clients Prepagament que LLAMAYA gestiona en compliment de la Llei 25/2007, de 18 d'octubre, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions. Així mateix, l'informem que LLAMAYA cedirà aquestes dades a les Forces i Cossos de Seguretat facultades quan li siguin requerides per aquests per al compliment de les seves finalitats.

# CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI EN ROAMING DE LLAMAYA

Aquestes condicions particulars regiran les relacions entre el client i XFERA MÓVILES, S.A.U. ("LLAMAYA") amb CIF A- 82528548 i domicili a Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), en tot allà que fa referència a la prestació en itinerància ("Roaming") dels serveis de comunicacions electròniques mòbils que el client té contractats amb LLAMAYA ("Servei"), de conformitat amb la Regulació de Roaming de la Unió Europea. La lectura d'aquestes condicions particulars per part del client és condició necessària i prèvia a la prestació dels serveis en itinerància i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes condicions particulars, que estan publicades al web de LLAMAYA [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com). Aquestes condicions particulars complementen les condicions generals que regulen la prestació del Servei.

## 1. PRESTACIÓ DEL SERVEI EN ROAMING

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

## 2. ACTIVACIÓ DEL SERVEI EN ROAMING

El Servei en Roaming s'activa automàticament en donar-se d'alta dels Serveis de LLAMAYA. Tanmateix, el servei es podrà activar/desactivar amb la sol·licitud prèvia del client en qualsevol moment contactant amb el nostre Servei d'Atenció al Client.

## 3. PREU

El preu del servei dependrà del país on es trobi el Client:

### 3.1. ZONA 1 O ZONA UE: ROAMING UE I EEE (\*):

A partir del 15 de juny de 2017, el trànsit realitzat dins de la Zona 1 o Zona UE es tarifarà segons les condicions de la tarifa nacional del client i no existeix recàrrec per utilitzar el seu mòbil en qualsevol país de la UE i EEE (\*).

- Trucades: el trànsit de veu cursat en Roaming es facturarà al preu per minut i establiment de trucada de la tarifa que cada client tingui contractada per al trànsit nacional. En cas que es tracti d'una tarifa amb franquícia de veu, el trànsit cursat en Roaming computarà dins de la franquícia contractada; un cop esgotada aquesta, s'aplicaran les mateixes condicions que la tarifa nacional del client. Les trucades rebudes pel client no es tarifaràn i no computaran dins de la franquícia de veu nacional. Així mateix, la persona que truqui des d'Espanya a la línia que

# CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI EN ROAMING DE LLAMAYA

està en Roaming pagarà el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa. - Missatges: el trànsit dels missatges cursats en Roaming es facturarà al preu del missatge indicat en la tarifa nacional que cada client tingui contractada. En cas que es tracti d'una tarifa amb franquícia, els missatges cursats en Roaming computaran dins de la franquícia contractada; un cop que aquesta s'esgoti, s'aplicaran les mateixes condicions que la seva tarifa nacional. Els SMS rebuts estant a l'estranger no es tarifyaran i no computaran dins de la franquícia de SMS contractada.

- Dades: el trànsit de dades cursat en Roaming es facturarà al preu per Gb de la tarifa que cada client tingui contractada per al trànsit nacional. En cas que es tracti d'una tarifa amb franquícia de dades, el trànsit cursat en Roaming computarà dins de la franquícia de dades contractada. Un cop superada la franquícia, li aplicaran les mateixes condicions que tingui per al trànsit de dades nacionals: pagament per ús a màxima velocitat, reducció de velocitat o ús de serveis que amplïïn la franquícia del contracte.

## 3.2. RESTA DE ZONES:

- Trucades: el trànsit de veu cursat en Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable al país que correspongui. Es tarifyaran tant les trucades fetes per l'usuari com les rebudes. La persona que

truqui des d'Espanya a la línia que està en Roaming pagarà el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.

- Missatges: el trànsit de SMS cursat en Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable en el país que correspongui. Els SMS que rebi estant a l'estranger seran gratuïts per al client.

- Dades: el trànsit de dades cursat en Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable en el país que correspongui. Es poden trobar totes les tarifyes de Roaming de LLAMAYA a [www.llamaya.com/](http://www.llamaya.com/).

## 4. POLÍTICA D'ÚS RAONABLE EN ZONA 1 O ZONA UE

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



# CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI EN **ROAMING** DE LLAMAYA

La política “d’ús raonable” té per objecte evitar que el client itinerant utilitzi de manera abusiva o anómala els Serveis en Roaming prestats a la Zona 1 o Zona UE. Es considerarà un ús que excedeix la “política d’ús raonable”:

- La presència i el consum predominant en Roaming UE i EEE per part del client en comparació amb la presència i trànsit nacional.

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

- Llarga inactivitat de targetes SIM associades amb un ús majoritari en Roaming.

- L’adquisició i ús seqüencial de múltiples SIM per part del mateix client en Roaming.

- La revenda organitzada de targetes SIM de LLAMAYA. En virtut del que disposa la Regulació de Roaming de la Unió Europea, si es detecta un ús inadequat, abusiu o

fraudulent, es podrà aplicar un recàrrec per al trànsit realitzat en Roaming Zona 1 o Zona UE, o qualssevol actuacions que poguessin resultar aplicables en el cas que es donés algun dels supòsits previstos al paràgraf següent i aplicant els mecanismes de control basats en indicadors objectius descrits.

## **5. MECANISMES DE CONTROL APLICABLES**

### **1º. Prova de residència a Espanya:**

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

### **2º. Paquets de dades oberts i tarifes de prepagament:**

LLAMAYA es reserva el dret a aplicar, amb una notificació prèvia, el recàrrec que, si és el cas, s’indiqui (i que no podrà superar el preu majorista en vigor) per al trànsit de dades en Roaming dins de la Zona 1 o Zona UE que superi els volums de dades que es puguin consumir en Roaming de conformitat amb el límit establert a la Regulació de Roaming de la Unió Europea (Reglament d’execució UE 2016/2286). Aquest límit es correspondrà amb almenys el doble del volum de dades que s’obtingui en dividir el preu de la tarifa contractada (IVA exclòs) entre el preu majorista –2,5,00€/GB per al 2021– de Roaming segons els ter-

# CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI EN *ROAMING* DE LLAMAYA

mes establerts al Reglament d'execució UE 2016/2286).

### **3º. Indicador de presència i/o de consum:**

LLAMAYA utilitzarà mecanismes equitius, raonables i proporcionats basats en indicadors objectius per determinar si el consum en itinerància a la UE i EEE dels clients preval sobre el trànsit nacional.

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

- En l'indicador de presència comptaran com a dies de presència nacional d'un client tots aquells en què el client s'hagi connectat a la xarxa nacional, així com aquells dies en què el client s'hagi connectat a una xarxa fora

de la UE/EEE. Els dies en què el terminal es trobi apagat es consideraran dies sense connexió i no computaran dins de l'indicador esmentat. Es considerarà presència prevalent l'estada de més del 50% dels dies en itinerància UE i EEE.

- En l'indicador de consum es considerarà consum prevalent el consum de més del 50% del trànsit de veu, SMS o dades reals realitzat per part del client en itinerància UE i EEE.

- Els serveis en itinerància es prestaran en condicions igual d'avantajoses per al client final com les que s'ofereixen al país d'origen en relació amb els paràmetres de qualitat recollits a <https://www.llamaya.com/>, sempre que a la xarxa visitada hi hagi disponible la mateixa generació de xarxes i tecnologia de comunicacions mòbils contractada pel client.

- En el cas que no sigui possible accedir en itinerància a les mateixes condicions de qualitat que les disponibles al país d'origen, LLAMAYA garanteix que oferirà al client final el nivell més alt de qualitat de xarxa disponible a la xarxa visitada, tenint en compte el desenvolupament de les generacions i tecnologies ofertes en cadascuna d'aquestes xarxes.

- Caldrà tenir en compte que en determinades regions la qualitat del servei podria veure's afectada per raons alienes a

# CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI EN *ROAMING* DE LLAMAYA

LLAMAYA, a més de per problemes de cobertura o per la tecnologia del terminal utilitzat pel client final.

- S'informa igualment que determinats serveis addicionals, com ara serveis de valor afegit, podrien comportar un increment de les tarifes aplicables.

## **4º. Períodes d'inactivitat**

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

## **5º. Revenda de targetes SIM:**

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

## **6. RECLAMACIONS SOBRE L'APLICACIÓ DE LA POLÍTICA D'ÚS RAONABLE**

Sense perjudici d'altres accions legals pre-vistes en dret, les reclamacions sobre el

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

# VELOCITAT DELS SERVEIS D'ACCÉS A INTERNET

La informació de velocitat d'internet s'ha elaborat seguint les directrius establertes al reglament (UE) 2015/2120, del Parlament

de 2015, pel qual s'estableixen les mesures en relació amb l'accés a una xarxa oberta i que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Europeu i del Consell, de 25 de novembre

	Servicio	Velocidad anunciada		Velocidad máxima	
	Enlace	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente
Móvil* (Mbps)	LTE+300	300	50	300	50
	LTE 150	150	50	150	50
	LTE 111	111	37,5	111	37,5
	HSDPA+42	42	5,7	42	5,7
	HSDPA+21	21	5,7	21	5,7

\* En servei mòbil, la velocitat real depèn de diferents factors, com ara les capacitats del terminal, la cobertura disponible, la situació de càrrega de la xarxa o l'execució d'aplicacions en segon pla.

