

## **CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI DE TELEFÒNIA MÒBIL DE PEPEPHONE**

### **1. OBJECTE**

**1.1.** Amb aquest contracte, PEPEMOBILE, SL (“PEPEPHONE”), CIF B-85033470 i domicili a Alcobendas (Madrid), Avinguda de Brussel·les, 38, 28108, donarà al Client el servei de telefonia mòbil disponible al públic i si s’escau els serveis de comunicacions electròniques i valor afegit que siguin sol·licitats pel client (el “Servei”).

**1.2.** El contracte tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24) mesos, prorrogant-se automàticament un cop transcorregut el període de vigència inicial en idèntics períodes d'acord amb el que disposa l'article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de Telecomunicacions, sense cap perjudici del dret de rescindir-lo per part del client en qualsevol moment durant aquest període d'acord amb la clàusula 14 de les presents Condicions Generals.

### **2. INICI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

**2.1.** PEPEPHONE es compromet a iniciar la prestació del Servei en un termini màxim de 15 dies des de la data de signatura del present contracte.

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

**2.3.** El Client podrà utilitzar la Targeta SIM exclusivament per accedir al Servei i només durant el període en què el Servei estigui actiu, d'acord amb el què preveu aquest contracte. Així mateix, el Client lliurarà la Targeta SIM a PEPEPHONE en cas que PEPEPHONE us comuniqui la necessitat o conveniència de substituir-la per raons tècniques o per millorar la prestació del Servei.

**2.4.** El Servei quedarà activat en el moment en què es produeixi el canvi d'operadora si és una portabilitat o bé en el moment en què l'usuari introdueixi i configuri la seva nova SIM si és un número nou.

### **3. ÚS DEL SERVEI**

**3.1.** El client es compromet a utilitzar el Servei d'acord amb aquestes condicions generals i amb la normativa vigent. En tot cas, PEPEPHONE posa els Serveis a disposició del client exclusivament per a ús personal com a client final, per la qual cosa el client es compromet a no fer-ne directament o indirectament una explotació comercial.

**3.2.** El client es compromet a fer un ús raonable del servei. El servei de veu només es pot utilitzar per a converses telefòniques i no per a altres usos com, per exemple, l'ús de la línia telefònica com a “vigila nadons”, “walkie talkie” o similar. La targeta SIM només es pot

utilitzar en dispositius mòbils. Se n'exclou expressament la utilització en centraletes, sim-box, locutoris o altres elements de concentració de trànsit telefònic en què es realitzin trucades massives o per a serveis de reencaminament de trànsit o que siguin pous de trànsit. En aquests supòsits, PEPEPHONE podrà resoldre el Contracte o bloquejar el Servei afectat temporalment fins a aclarir-ne les circumstàncies de l'ús no raonable del Servei o canviar la tarifa, prèvia comunicació al Client. En aquest darrer cas el Client podrà resoldre el Contracte, respecte el servei en concret, en els termes acordats.

#### **4. PREU**

Són aplicables, al trànsit de veu i dades utilitzades pel Client, les quotes i tarifes vigents en cada moment per a cada modalitat contractada. El Client ha estat convenientment informat de les quotes i tarifes que li seran aplicades i de les regles aplicables a les mateixes, havent-li lliurat un document explicatiu de la tarifa contractada i se li ha fet entrega de la informació precontractual obligatòria. Totes les tarifes poden ser consultades i actualitzades a la pàgina web [www.pepephone.com](http://www.pepephone.com), i a través del número d'atenció telefònica 1706 (gratuït des de la xarxa de PEPEPHONE o de qualsevol altra operadora).

#### **5. FACTURACIÓ I PAGAMENT**

**5.1.** PEPEPHONE facturarà mensualment al Client la quantitat que aquest hagi de pagar per la prestació del Servei. En cas que, per raons tècniques no fos possible facturar al Client en el període immediatament posterior a la meritació, PEPEPHONE podrà presentar a cobrament la factura en els períodes següents. Si per aquest motiu s'arriba a acumular el pagament d'un període de tres o més mesos, el client podrà optar a fraccionar el pagament de les quantitats pendents amb tantes parts com mesos s'hagin acumulat.

PEPEPHONE podrà facturar per a cobrament immediat les quantitats meritades, prèvia comunicació al client, quan:

- Es produeixi la suspensió o la interrupció del Servei.
- El Client incompleixi aquest Contracte.
- O en casos de frau o risc d'impagament.
- Quan el client superi el límit de crèdit fixat per Pepephone

**5.2.** El client accedeix a que PEPEPHONE li emeti les factures corresponents al servei en format electrònic (Factura Electrònica), d'acord amb la llei vigent. Aquestes factures estaran disponibles mes a mes a l'Àrea de Client Mi Pepephone, a la secció Factures. El client podrà revocar aquest consentiment en qualsevol moment, amb el dret a sol·licitar l'emissió de factures en paper, comunicant-ho formalment mitjançant escrit dirigit al domicili social de PEPEPHONE, sense quedar condicionat al pagament de cap quantitat.

**5.3.** El Client tindrà dret a que PEPEPHONE li presenti factures pels càrrecs en què hagi incorregut, diferenciant degudament els conceptes de preus que es tarifiquen pels serveis que es presten, i fins i tot, prèvia sol·licitud, que li presenti factures desglossades per als serveis de tarifació addicional.

- Per al servei d'Internet mòbil són aplicables les condicions generals de facturació amb les matisacions següents:
- La facturació del Servei de qualsevol Tarifa Plana es realitzarà sempre mensualment, inclòs a la factura mensual hi haurà la quota fixa i la quota per trànsit addicional (si aplica), d'acord amb la tarifa plana contractada i preus vigents en cada moment.
- Per a calcular el trànsit consumit en un mes, es sumarà (en bytes) tot el trànsit nacional, mensual i intercanviat (pujada + baixada) entre l'usuari i la Xarxa. Aquest trànsit mensual acumulat, s'arrodonirà a l'enter superior a MB (sense afectar-li el nombre de sessions realitzades).

A efectes de facturació: Si el trànsit mensual acumulat supera la franquícia de trànsit establerta per a cada Tarifa Plana, es facturarà la diferència com a quota per trànsit addicional a més de la quota fixa mensual. Si el trànsit mensual acumulat no supera la franquícia de trànsit establerta per a cada Tarifa Plana es facturarà la quota fixa mensual. El tractament del trànsit a Roaming, es realitzarà sempre per separat. Tot això, sempre d'acord amb la Tarifa Plana contractada i preus vigents en cada moment.

**5.4.** La facturació mensual a la modalitat de contracte admet prorrateig en funció de la data d'alta o baixa i dels dies en què s'hagi fet ús del el servei, sempre que no es consumeixi el màxim de capacitat disponible o trànsit disponible en aquesta tarifa plana. D'aquesta manera, quan es doni d'alta (o baixa) del servei un dia diferent del primer (o darrer) de mes, PEPEPHONE prorratejarà i facturarà la part proporcional de la quota corresponent a aquest mes. Aquest prorrateig es calcula considerant com a part proporcional a facturar, la major entre:

- El percentatge de dies de servei actius del mes respecte del total de dies del mes.
- El percentatge de trànsit de dades consumides respecte a la franquícia mensual.

Si el trànsit corresponent a la franquícia mensual ha estat consumit en aquest període, aquest es facturarà íntegrament amb les quantitats que correspongui facturar si hi hagués un excés de trànsit.

**5.5.** És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se un impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar-ne el cas concret, PEPEPHONE podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que se'n derivin d'aquest impagament, incloses les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables, en cas que n'hi hagi, estan disponibles a la pàgina web de [www.pepephone.com](http://www.pepephone.com).

Tot això sense perjudici que d'altres accions es puguin dur a terme, com ara la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

El Client es compromet a complir allò que s'ha pactat expressament en aquest Contracte i ha fer un ús lícit del Servei, d'acord amb els principis de la bona fe, i no podrà obtenir-ne un benefici econòmic, per una utilització diferent del Servei, al derivat d'aquest contracte, ni utilitzar la seva condició de Client per dur a terme una activitat empresarial, professional o econòmica l'objectiu de la qual sigui revendre el Servei ofert per PEPEPHONE o explotar el Servei per a altres fins en qualsevol forma. En ser el servei ofert per PEPEPHONE un servei destinat a la comunicació entre persones, sense exigència de consum mínim mensual, i en què el client únicament paga per les comunicacions realitzades, es considerarà ús il·lícit efectuar trucades periòdiques amb l'única intenció d'evitar la desactivació de la línia per inactivitat, contractar una línia per tal de sol·licitar la portabilitat a un altre operador, i en general, la utilització del servei per a finalitats diferents a les comunicacions entre persones i de forma particular, la seva utilització dins d'altres serveis com a títol merament enunciatiu i no limitatiu, per exemple, línies d'ascensors, línies de serveis d'alarma, sistemes de localització, etc.

Per efectuar els pagaments meritats, s'utilitzarà per defecte la domiciliació bancària, sense perjudici del dret del client a triar un altre mitjà de pagament, d'entre els més utilitzats en el trànsit comercial.

**5.6.** El Client tindrà dret a obtenir la facturació detallada amb el nivell de detall que estableix l'art. 22.2 de la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig.

**5.7.** Seran de caràcter gratuït les trucades realitzades als números curts assignats als serveis d'atenció de trucades d'emergència. En compliment de la legislació vigent, PEPEPHONE posarà

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

## **6. DRET DE DESCONNEXIÓ**

**6.1.** El Client podrà sol·licitar a PEPEPHONE la desconnexió dels serveis de trucades internacionals i dels serveis de tarificació addicional de lliure accés, a través del servei d'atenció al Client.

**6.2.** Es procedirà a la desconnexió durant dels 10 dies següents al de la sol·licitud del Client, i en cas que, per causes no imputables al client, la desconnexió no es produís després d'aquests deu dies, seran a càrrec de PEPEPHONE les despeses derivades del servei la desconnexió del qual es va sol·licitar.

## **7. SUSPENSÍO TEMPORAL DEL SERVEI**

**7.1.** El retard en el pagament total o parcial per part del Client durant un període de temps superior a quinze (15) dies des de l'enviament de la factura al Client podrà esdevenir-ne, amb l'avís previ de quinze (15) dies, la suspensió temporal del Servei, la qual no serà en dia inhàbil. La suspensió afecta als serveis contractats respecte al pagament dels quals s'hagi incorregut en mora.

La suspensió del Servei no eximeix al Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quantitats independents del trànsit que es puguin meritjar i que es corresponguin amb el servei contractat.

En el supòsit de suspensió temporal del servei telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, a excepció de les de cobrament revertit. PEPEPHONE restablirà el servei suspès durant el dia laborable següent a aquell en què tingui constància que l'import degut s'hagi satisfet del tot. PEPEPHONE es reserva el dret a sol·licitar al CLIENT la documentació que es consideri necessària per validar l'efectivitat del pagament. En cas que el Client hagi presentat una reclamació davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, PEPEPHONE no suspèn ni interromprà el Servei, mentre la reclamació s'estigui substanciant, sempre que el Client consignï feaentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard a PEPEPHONE.

El retard en el pagament del servei telefònic disponible al públic per un període superior a tres (3) mesos, o la suspensió temporal del Servei en dues ocasions, per mora en el pagament del Servei, donarà dret a PEPEPHONE a la interrupció definitiva del Servei i a la corresponent resolució del Contracte.

**7.2.** PEPEPHONE també podrà restringir les trucades sortints i/o suspendre el Servei davant d'un ús contrari a allò estipulat en aquest contracte o per la manca de constitució de la garantia sol·licitada per PEPEPHONE de conformitat amb la clàusula 13.

## **8. INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI**

**8.1.** PEPEPHONE donarà el Servei sotmès a les obligacions que en matèria de qualitat estableixin les normes vigents. PEPEPHONE posa a la disposició del Client el número de telèfon 1706 i l'adreça de correu electrònic [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com) per a l'atenció d'incidències en garantia del manteniment del servei.

**8.2.** En cas que es produís una interrupció temporal del Servei, el Client tindrà dret a una indemnització automàtica, en la factura següent, que serà la major de les 2 quantitats següents, sempre que alguna sigui superior a 1€:

- El promitg de l'import facturat pel Servei interromput durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció (si l'antiguitat del Servei interromput és inferior a 3 mesos, es considerarà l'import de la factura que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat);
- 5 vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada.

**8.3.** En casos d'interrupció per causa de força major, PEPEPHONE compensarà el Client amb la devolució automàtica dels imports en concepte de quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció.

**8.4.** Si hi ha una interrupció del servei d'Internet mòbil, PEPEPHONE compensarà el Client amb la devolució de l'import de la quota mensual del servei esmentat, prorratejada pel temps que hagi durat la interrupció. Si la interrupció és superior a 6 hores en horari de 8 a 22 hores, la indemnització s'abona automàticament.

**8.5.** Addicionalment, PEPEPHONE es compromet que, llevat de supòsits de força major, les interrupcions en la prestació del servei no superin les 7 hores durant cada cicle de facturació. Si la interrupció excedeix les 7 hores, es doblarà la indemnització prevista a la clàusula 8.2 anterior. A aquests efectes, durant els deu dies següents a la data de restabliment del servei, el Client haurà de dirigir la sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client de PEPEPHONE. Si pertoca una indemnització, PEPEPHONE procedirà al pagament de la mateixa mitjançant un descompte a la factura següent.

**8.6.** No hi haurà opció a indemnització per la interrupció del servei deguda a l'incompliment greu del contracte per part del Client, o per desperfectes a la xarxa a causa de la connexió per part del Client de terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada d'acord amb la normativa vigent.

## **9. QUALITAT DEL SERVEI**

**9.1.** La velocitat màxima dels serveis d'accés a internet dependrà del volum de Megas associat a la tarifa contractada. La velocitat màxima baixarà quan el client assoleixi el volum de Megas definit a la seva tarifa durant el cicle de facturació. Quan comenci el cicle de facturació següent, es restablirà la velocitat al màxim. Així mateix, la velocitat dependrà de la capacitat del telèfon mòbil utilitzat i de la cobertura disponible. El Client disposarà, en tot moment, a la pàgina web [www.pepephone.com](http://www.pepephone.com), d'informació precisa sobre la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent.

**9.2.** La qualitat del Servei es pot veure afectada per l'execució dels procediments que PEPEPHONE té disposats per mesurar i gestionar el trànsit per evitar esgotar o saturar l'enllaç de la xarxa.

**9.3.** PEPEPHONE podrà implementar mesures de control sobre els volums de trànsit realitzats pels seus Clients amb la finalitat de gestionar i dimensionar la xarxa, així com per vetllar per la seguretat i la qualitat del Servei contractat.

**9.4.** En cas d'incidents de seguretat, integritat de la xarxa o amenaces o vulnerabilitat d'aquesta, PEPEPHONE adoptarà les mesures adequades en funció del fet esdevingut a fi de solucionar com més aviat millor aquests incidents i restablir la seguretat.

## 10. PROTECCIÓ DE DADES

La prestació dels Serveis de PEPEPHONE comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, les quals seran tractades d'acord amb el que es preveu en aquestes Condicions Generals i la Política de Privadesa.

### 10.1. Qui és el responsable del tractament de les vostres dades?

El responsable del tractament és la societat PEPEPHONE, SL ("PEPEPHONE"), NIF B-85033470 i domicili a Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), Espanya. Podeu contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### 10.2. Amb quina finalitat tractem les vostres dades i sota quina base legal?

10.2.1 Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels serveis que t'oferim seran tractades amb les finalitats següents:

#### a) Gestió de la relació contractual

Aquesta finalitat inclou la gestió del propi contracte, la facturació o la recàrrega i la interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com ara el servei d'atenció al client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències. Igualment inclou les obligacions d'informació en relació amb relació contractual previstes a la Llei General de Telecomunicacions. També tractarem les vostres dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada a la qual podrà accedir-hi a través del web o l' app , i en què el Client es pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar consum.

Les dades que podem tractar amb aquesta finalitat són les relacionades amb la pròpia relació contractual, és a dir, dades identificatives, de contacte, dades de tarifes, serveis contractats, consums i ús dels serveis, qualitat del servei, dades de facturació i pagament, incloent mitjans de pagament, recàrregues i factures emeses.

La base legal per tractar aquestes dades és l'execució de la relació contractual, conservant-se les mateixes mentre aquest romangui vigent i després les mantindrem bloquejades a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament, aquest termini generalment és de cinc anys després de la finalització del contracte, llevat que hi hagi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi.

#### b) Prestació de serveis de telecomunicacions

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

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i l'encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió);
- La provisió del servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se en els serveis contractats.
- El registre de les dades de trànsit i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder procedir a la facturació o al descompte dins del saldo disponible per a les targetes prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.
- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

Les categories de dades objecte de tractament amb aquesta finalitat inclouen dades de contacte, dades d'identificació de dispositius, IP, dades de trànsit i navegació, incloent dades de localització associades al trànsit. Aquestes dades seran tractades en funció que siguin necessàries per donar el servei, la gestió de les xarxes i interconnexions i la detecció, gestió i solució d'incidències.

En cas de sol·licitar una portabilitat des de o cap a un altra operadora, us informem que podran ser objecte de tractament les vostres dades identificatives, en aquest cas serà necessària aquesta comunicació de dades entre operador donant i receptor per dur-la a terme. Les dades intercanviades entre operadors seran les previstes en cada moment a les

especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les administracions públiques competents.

La base legal per tractar aquestes dades és l'execució de la relació contractual i en el cas de la portabilitat l'adopció de mesures precontractuals, conservant-les mentre aquesta romangui vigent i després les mantindrem bloquejades a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament, i aquest termini és generalment de cinc anys després de la finalització del contracte, llevat que hi hagi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi. A més, certes dades de trànsit i localització seran conservades pels terminis previstos d'acord amb la legislació vigent en matèria de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions.

### **Comprovació de solvència**

Us informem que amb caràcter previ a la contractació consultarem la vostra solvència en els sistemes comuns d'informació creditícia (p.ex., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), d'acord amb el que preveu la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, aquest és un element més en el marc de l'anàlisi de la sol·licitud de contractació, en el qual es tenen en compte altres variables en funció del sector, si disposa de deute amb altres empreses del nostre grup o el risc de frau. En cas que l'anàlisi resulti negatiu us informem que la vostra sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que teniu dret a sol·licitar una revisió manual del vostre cas.

Aquest tractament de dades el realitzem en base a l'interès legítim de PEPEPHONE d'avaluar la viabilitat de la nova contractació i reduir el risc d'impagament. Si voleu informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulteu amb [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

El resultat de l'anàlisi en termes d'apte/no apte es conservarà durant tres mesos a partir del moment en què es va realitzar l'anàlisi.

### **Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència**

En cas de no atendre puntualment les seves obligacions econòmiques i resultant-ne un deute cert, vençut i exigible, es procedirà, en base a l'interès legítim de PEPEPHONE emparat per la legislació vigent, a la comunicació de les seves dades identificatives i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació creditícia (p.ex., BADEXGUG, ASNEF, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.), de conformitat amb les disposicions vigents sobre sistemes d'informació creditícia. Si voleu informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulteu amb [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### **c) Verificació d'informació**

PEPEPHONE podrà verificar l'exactitud de les dades que aporteu en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i les suplantacions d'identitat. Per això, podrem tractar les 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.

Per a aquest tractament, PEPEPHONE té com a base legal l'interès legítim a protegir el Client i la pròpia companyia del frau en la contractació. En aquest sentit, PEPEPHONE tractarà les dades estrictament necessàries per realitzar la verificació i només si aquestes són necessàries per a la prevenció del frau.

Si voleu informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulteu amb [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### **d) Prevenció del frau**

Us informem que PEPEPHONE es troba adherit al sistema Hunter (<https://asociacioncontraelfraude.com/hunter/>). D'acord amb els compromisos de Xfera Mòbils amb aquest sistema, aquesta incorporarà les dades dels seus Clients a un fitxer titularitat de l'ASSOCIACIÓ ESPANYOLA D'EMPRESSES CONTRA EL FRAU.

Les dades seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figurin al Sistema Hunter per a la prevenció del frau en sol·licituds, exclusivament per tal 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 seran incloses com a tals al fitxer i podran ser consultades per a les finalitats anteriorment esmentades, per les entitats adherides al Sistema Hunter i pertanyents 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 a la pàgina web de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraud: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat o limitació al tractament de les vostres dades davant l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraud, adreçant-vos 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 document identificatiu. La comunicació de dades per part de PEPEPHONE a aquest sistema es duu a terme en base a l'interès legítim, tant de PEPEPHONE, com del client de prevenir el frau. En aquest sentit, PEPEPHONE tractarà les dades estrictament necessàries per prevenir el frau.

Si voleu informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulteu amb [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

#### **e) Informació sobre millors tarifes**

D'acord als nostres principis, PEPEPHONE no tractarà les dades dels seus clients per fer trucades comercials, ni t'enviarem comunicacions electròniques amb finalitats comercials. No obstant això, d'acord amb el què preveu l'article 67.7 de la Llei General de Telecomunicacions estem obligats a proporcionar als nostres clients informació sobre les nostres millors tarifes almenys una vegada a l'any, per fer això utilitzarem els nostres canals habituals de comunicació, incloent-hi el correu electrònic.

Aquesta comunicació es realitzarà sobre la base de l'obligació legal prevista a la Llei General de Telecomunicacions. Si voleu obtenir informació addicional sobre la obligació esmentada, si us plau, consulteu amb [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Tractarem les vostres dades amb aquesta finalitat mentre sigui client de PEPEPHONE.

#### **f) Cooperació amb els agents facultats.**

Us informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar cert tipus de dades en relació amb el vostre 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 recollides o generades en el marc de la seva relació contractual amb PEPEPHONE o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació. La base legal d'aquest tractament és el compliment d'obligacions legals. Les dades tractades amb aquesta finalitat seran tractades sempre que la línia romangui activa i, després d'això, pels terminis legalment previstos per fer-ho, que actualment és d'un any.

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



En compliment del què disposen les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, t'informem que, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les teves dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en certes ocasions, de localització, al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC sobre la base d'una obligació legal. Per exemple, segons aquesta obligació proporcionem informació als serveis d'emergència.

A través d'aquest Sistema i conforme a les Circulars esmentades, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La presència de les dades de l'abonat a les guies d'abonat o serveis de consulta, així com l'ús d'aquestes dades publicades amb finalitats comercials o de publicitat, requereixen el consentiment de l'interessat. L'interessat podrà sol·licitar la seva presència a les guies d'abonat a través del servei d'atenció al client.

10.2.2 Us informem que PEPEPHONE, en base al vostre interès legal 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 del mateix l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, bàsicament amb tres finalitats:

Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als seus clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir el temps d'espera al servei d'atenció al client, encaminar trucades al servei d'atenció al client de manera eficient, etc.). )

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 tendències de canvi i altres models estadístics

Per a aquestes finalitats utilitzem dades pseudonumitzades , així com informació sobre l'ús que el Client fa dels serveis que posem a la seva disposició entenent com a tal: servei de telecomunicacions (cosa que inclou la correcta gestió de la relació contractual, facturació i pagaments, la qualitat del servei de telecomunicacions i de la xarxa), serveis de consulta com l' app o el servei d'atenció al client i la qualitat d'aquests serveis, així com la resolució d'incidències. Per exemple, a títol informatiu es poden utilitzar les dades següents: tipus i/o número de trucades realitzades, existència de roaming , horaris, volum de navegació, zones de major o menor incidència de trànsit, imports mitjans de factura o recàrrega, incidències, tipologia d'incidència, temps d'espera a atenció al client, tipus d'atenció rebuda, temps de resolució d'incidències, reintents de trucada fallida, si utilitza o no l'app, etc.

En aquests casos, PEPEPHONE adoptarà les mesures necessàries per garantir que l'impacte en el dret a la protecció de dades del client sigui el mínim. Per exemple, PEPEPHONE tractarà només aquelles que siguin estrictament necessàries per a aquest fi. El Client pot oposar-se al tractament de les seves dades amb aquesta finalitat escrivint a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### 10.3. A qui comuniquem les vostres dades?

En compliment de la legislació vigent, o amb la finalitat de donar el Servei, PEPEPHONE està obligat a comunicar dades personals a diversos organismes o tercers, els quals detallem al quadre següent:

DESTINATARI	CATEGORIES DE DADES	BASE LEGAL
Altres operadores	Dades identificatives, de contacte i de trànsit	Desenvolupament, manteniment i control de la relació contractual (encaminament de trucades, interconnexió, gestió dels processos de portabilitat, gestió de STA)

DESTINATARI	CATEGORIES DE DADES	BASE LEGAL
Sistema de gestió de dades d'abonat (CNMC)	Serveis d'emergència i agents facultats (com a forces i cossos de seguretat) – Dades identificatives, de contacte i localització. // Guies d'abonat – Dades identificatives i de contacte. // Ús d'informació de guies d'abonat amb finalitats comercials – dades identificatives i de contacte	Obligació legal // Consentiment // Consentiment
Agents facultats (com Forces i cossos de seguretat de l'Estat)	Els previstos a la legislació vigent, com ara dades identificatives, de contacte, de localització i trànsit	Obligació legal
Administracions públiques, com ara autoritats en matèria de consum, Agència Espanyola de Protecció de Dades	Els necessaris en cada cas. Habitualment, dades identificatives, de contacte i de facturació	Obligació legal
Titulars de fitxers comuns de solvència patrimonial	Dades identificatives i deute pendent	Interès legítim
Altres empreses del Grup	Dades identificatives, de contacte, informació del servei contractat amb PEPEPHONE	Consentiment. Més informació política de privadesa

#### 10.4. Transferències internacionals

Així mateix, us informem que PEPEPHONE no té previst dur a terme transferències internacionals de dades personals de clients amb caràcter general, si bé, pot comptar amb algun proveïdor que requereixi tractar dades de clients des de fora de l'Espai Econòmic Europeu, com algun servei tècnic o de suport, en base a l'execució del contracte en els termes previstos a les finalitats primera i segona. En aquests casos PEPEPHONE s'assegura de comptar amb garanties adequades sobre les quals podeu obtenir informació a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com). Aquestes garanties generalment consisteixen en la subscripció de clàusules contractuals tipus aprovades per la Comissió Europea amb aquells proveïdors que es trobin en aquesta situació o Normes Corporatives vinculants, depenent de cada cas. En cas de desitjar obtenir una còpia o informació sobre aquestes garanties, podeu escriure a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

#### 10.5. Durant quant de temps conservarem les vostres dades?

Amb caràcter general, les dades derivades de la contractació seran conservades mentre es mantingui la relació contractual amb el Client i es bloquejaran, a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament, aquest termini generalment és de sis anys després de la finalització del contracte, llevat que hi hagi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi, llevat que hi hagi algun tipus de

reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que aquesta adquireixi fermesa .

No obstant això, hi ha categories de dades i finalitats per a les quals s'apliquen diferents terminis de conservació. Podeu consultar cada termini de conservació específic en les finalitats que es llisten a la secció "10.2 Amb quina finalitat tractem les vostres dades i sota quina base legal?".

En qualsevol cas, si al finalitzar la relació contractual existissin litigis pendents derivats de l'exercici d'accions d'impugnació de la factura o tendents a aconseguir el cobrament de les mateixes , les dades podran conservar-se durant la tramitació dels mateixos, mentre no recaigui la resolució definitiva -data en què es procedirà al seu bloqueig i posterior esborrat-, si bé només podran utilitzar-se amb finalitats probatòries.

#### **10.6. Quins són els vostres drets?**

Us informem que, d'acord amb el què preveu la legislació de protecció de dades, compta amb els drets següents:

- Dret d'accés: Conèixer quin tipus de dades estem tractant i les característiques del tractament que estem duent a terme.
- Dret de rectificació: Poder sol·licitar la modificació de les vostres dades per ser aquestes inexactes o incorrectes.
- 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: Sol·licitar la supressió de les dades quan el tractament ja no sigui necessari.
- Dret d'oposició: Sol·licitar el cessament de l'enviament de comunicacions comercials en els termes abans assenyalats.
- Dret a revocar el consentiment prestat, i la seva petició és processada en el termini aproximat de 10 dies.

Podeu exercir aquests drets mitjançant el correu postal a l'adreça Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant el correu electrònic a l'adreça [atencion.lopd@pepephone.com](mailto:atencion.lopd@pepephone.com) indicant el dret a exercir i acompanyat de la documentació requerida. Així mateix, us informem que podeu interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

A la pàgina web de l'AEPD podeu trobar una sèrie de models que us ajudaran a exercir els vostres drets.

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

### **11. ATENCIÓ AL CLIENT**

**11.1.** El Client podrà rebre informació sobre el Servei, i sobre qualsevol incidència a través del Servei d'Atenció al Client al telèfon 1706 (Gratis des de qualsevol operadora) i a [www.pepephone.com](http://www.pepephone.com) . També podeu adreçar-vos per correu a la següent adreça: Pepemobile , SL, Atenció al Client, Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o per correu electrònic a [pepephone@pepephone.com](mailto:pepephone@pepephone.com) .

**11.2.** Per presentar reclamacions en relació amb la prestació del Servei, el Client haurà d'adreçar-se a PEPEPHONE, per qualsevol dels mitjans previstos al paràgraf anterior, en el termini d'1 mes a comptar des del moment en què tingui coneixement del fet que en motivi la reclamació . Al rebre la reclamació, PEPEPHONE facilitarà al Client el número de referència de la mateixa i, si així ho sol·licita, un document que n'acrediti la presentació i el contingut.

**11.3.** Formulada la reclamació, si el Client no ha obtingut resposta satisfactòria de PEPEPHONE en el termini d'1 mes, podrà dirigir la reclamació davant de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals i per a la Societat de la Informació, o a través de la Plataforma de Litigis a Línia de la Unió Europea en els termes previstos a la normativa aplicable. Tot això s'entendrà sense perjudici del dret del client a optar d'anar per la via judicial.

## **12. MODIFICACIÓ CONTRACTUAL**

**12.1.** El Client es compromet a comunicar a PEPEPHONE qualsevol canvi en les dades del contracte, especialment canvis en dades corresponents al domicili de facturació i compte bancari de domiciliació dels pagaments, en tractar-se de dades essencials per al correcte compliment de les obligacions derivades del present contracte .

**12.2.** PEPEPHONE, prèvia comunicació al Client, amb una antelació d'1 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 PEPEPHONE la voluntat de resoldre el contracte.

## **13. DIPÒSITS DE GARANTIA**

**13.1.** En garantia del compliment de les obligacions objecte d'aquest contracte, PEPEPHONE podrà, amb l'única finalitat de garantir el compliment de les obligacions derivades del present contracte:

Sol·licitar al client la constitució d'una garantia mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu o aval bancari

Assignar al client un límit de crèdit.

L'adopció d'aquestes mesures es durà a terme si es donen circumstàncies com ara: a) Existència de quantitats impagades pel client per qualsevol contracte formalitzat amb PEPEPHONE; b) Retard reiterat en el pagament de les factures corresponents; c) La no acreditació, de conformitat amb la legislació vigent, de prou solvència per atendre les obligacions que per al client deriven del present contracte. PEPEPHONE podrà comprovar la solvència del client mitjançant l'accés a fitxers automatitzats en què les dades de caràcter personal s'hagin obtingut de conformitat amb allò que assenyala l'article 29 de la Llei 15/1999, de 13 de desembre i que compleixin els requisits establerts a l'esmentat article, així com verificar l'exactitud de les dades aportades pel client; d) Superació del límit de crèdit fixat per PEPEPHONE.

La no constitució de la garantia sol·licitada, facultarà PEPEPHONE per desestimar la sol·licitud d'alta al servei del client, restringir les connexions, suspendre i/o resoldre el contracte i d'interrompre'l definitivament.

- La sol·licitud del Client de resolució del contracte o de canvi de titularitat, existint deutes pendents de pagament, facultarà PEPEPHONE per executar la garantia per la quantitat total deguda, quedant el romanent a disposició del Client.

## **14. EXTINCIÓ DEL CONTRACTE. INTERRUPCIÓ DEFINITIVA DEL SERVEI**

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

- Per decisió del Client en qualsevol moment, comunicant-ho a PEPEPHONE amb una antelació mínima de 2 dies hàbils al moment en què ha de tenir efectes.

- Per decisió de PEPEPHONE, en cas d' (I) utilització del Servei per part del Client de forma contrària a aquest Contracte; o (II) mora en el pagament del Servei per un període superior a 3 mesos o suspensió temporal, en 2 ocasions, del contracte per mora en el pagament.

**14.2.** En cap cas l'extinció d'aquest contracte exonerarà el Client de les seves obligacions de pagament davant de PEPEPHONE per la utilització del Servei.

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

La relació jurídica entre el Client i PEPEPHONE es regeix pel present contracte i per la legislació espanyola.

CONDICIÓ ADDICIONAL PER AL SERVEI EN ROAMING .

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

El client es compromet a fer un ús raonable del servei en itinerància a un altre país de l'EEE.

Per tal d'evitar-ne l'ús abusiu o anòmal, PEPEPHONE podrà observar, durant un termini d'almenys 4 mesos, els indicadors objectius de consum i de presència. Els indicadors esmentats poden ser: superar el 50% del volum contractat en dades o presència a 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, PEPEPHONE podrà aplicar al client, previ avís, un recàrrec que no podrà superar el preu majorista en vigor. Abans de la seva imposició, el client disposarà d'un termini de 14 dies per aportar, si s'escau, les dades reals sobre la presència o el consum. El client podrà adreçar-se a PEPEPHONE, conforme al què disposa la clàusula 11, per interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació del que es disposa aquí.

## **16. CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI DE ROAMING**

Les presents condicions particulars regiran les relacions entre el client i PEPEPHONE, SL ("PEPEPHONE"), amb CIF B-85033470 i domicili a Avinguda de la Brussel·les núm. 38; 28108, Alcobendas (Madrid), en tot allò relatiu a la prestació en itinerància ("Roaming") dels serveis de comunicacions electròniques mòbils que el client té contractats amb PEPEPHONE ("Servei"), de conformitat amb la Regulació de Roaming de la Unió Europea. La lectura de les presents condicions particulars pel 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 a la pàgina web de PEPEPHONE Roaming ). Aquestes condicions particulars complementen les condicions generals que regulen la prestació del servei.

### **16.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI EN ROAMING :**

La prestació del Servei de Roaming permet que els serveis de comunicacions electròniques mòbils que el client té contractats puguin ser utilitzats quan el client viatja a l'estranger,

sempre que tingui el servei actiu, i sempre que aquest estigui disponible en funció del país visitat . Queden excloses de les presents condicions les trucades i missatges internacionals (amb origen Espanya i destinació qualsevol altre país).

### **16.2. ACTIVACIÓ DEL SERVEI DE ROAMING :**

El Servei de Roaming s'activarà prèvia sol·licitud del client en qualsevol moment contactant amb el nostre Servei d'Atenció al Client.

### **16.3. PREU**

El preu del servei dependrà del país on et trobis:

Zona UE: Roaming UE i EEE: A partir del 15 de juny de 2017, el trànsit realitzat dins de la Zona UE es tarifarà segons les condicions de la teva tarifa nacional no existint recàrrec per utilitzar el teu mòbil a qualsevol país de la UE i EEE:

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

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 de tractar-se d'una tarifa amb franquícia de veu, el trànsit cursat en Roaming computarà dins de la franquícia contractada; un cop esgotada, s'aplicaran les mateixes condicions que la teva tarifa nacional.

Les trucades rebudes pel client no es tarifaran i no computaran dins de la franquícia de veu nacional. Així mateix, 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 dels missatges cursats en Roaming es facturarà al preu del missatge indicat a la tarifa nacional que cada client tingui contractada. En cas de tractar-se d'una tarifa amb franquícia, els missatges cursats a Roaming computaran dins de la franquícia contractada; un cop esgotada, s'aplicaran les mateixes condicions que la tarifa nacional.

Tant els SMS com els MMS rebuts estant a l'estranger no es tarifaran 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 de tractar-se d'una tarifa amb franquícia de dades, el trànsit cursat en Roaming computarà dins de la franquícia de dades contractada amb les limitacions establertes per la Unió Europea a cada cas. Un cop superada la franquícia, us aplicaran les mateixes condicions que tingueu per al tràfic de dades nacional. Disposa de tota la informació sobre Roaming UE a Roaming UE.

Resta de zones: Trucades: el trànsit de veu cursat en Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable al país que correspongui. Es tarificaran tant les trucades realitzades 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 tarifa.

Missatges: el trànsit de SMS/MMS cursat a Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable al país que correspongui. Tant els SMS com els MMS que rebeu 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 al país que correspongui.

Podeu trobar totes les tarifes de Roaming de Pepephone.

### **16.4. POLÍTICA D'ÚS RAONABLE ZONA UE**

A partir del 15 de juny de 2017, el trànsit realitzat dins de la Zona UE es tarifarà 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, PEPEPHONE es reserva el dret de poder aplicar la «política d'utilització raonable» descrita al Reglament europeu de Roaming si, en base als mecanismes de control basats en els indicadors objectius descrits, es detecta un ús inadequat, abusi o fraudulent del Servei de Roaming per part del client.

La «política d'utilització raonable» té com a objectiu evitar que el client itinerant utilitzi de manera abusiva o anòmala els serveis en Roaming prestats a Zona UE.

Es considera un ús que excedeix la política d'utilització raonable:

- La presència i consum predominant de Roaming UE i EEE per part del client en comparació amb la presència i trànsit nacional.
- Llarga inactivitat de targetes SIM associades amb un ús majoritari de Roaming .
- L'adquisició i ús seqüencial de múltiples SIMs pel mateix client en Roaming .
- La revenda organitzada de targetes SIM de Pepephone.
- En virtut del que disposa la Regulació de Roaming de la Unió Europea, si es detecta un ús inadequat, abusi o fraudulent, es podrà aplicar un recàrrec per al trànsit realitzat a Roaming Zona UE, o qualsevol actuació que pogués resultar-ne aplicable en el cas que es donés algun dels supòsits previstos al paràgraf següent i aplicant els mecanismes de control basats en els indicadors objectius descrits.

#### **16.5. MECANISMES DE CONTROL APLICABLES**

1r. Prova de residència a Espanya: PEPEPHONE 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 al territori nacional.

2n. Paquets de dades obertes PEPEPHONE es reserva el dret a aplicar, prèvia notificació, el recàrrec que, si s'escau, s'indiqui (i que no podrà superar el preu majorista en vigor) per al trànsit de dades a Roaming dins de la 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 de dividir el preu de la tarifa contractada (IVA exclòs) entre el preu majorista de Roaming segons els termes establerts al Reglament d'execució UE 2016/2286.

3r. Indicador de presència i/o de consum: PEPEPHONE utilitzarà mecanismes equitatius, 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 cas que PEPEPHONE detecti una presència i un ús prevalent d'algun o diversos serveis (veu, SMS o dades) per part del client a la Zona UE sobre el trànsit nacional, PEPEPHONE podrà notificar al client que l'ús del seu Servei a Roaming es considera abusi.

La realització d'aquesta notificació implicarà que PEPEPHONE podrà aplicar el recàrrec que s'indiqui a partir d'aquell moment, si durant els propers 14 dies el comportament del client segueix indicant presència i consum prevalent a la Zona UE. PEPEPHONE podrà continuar aplicant el recàrrec indicat al Servei sobre el qual es detecti ús abusi sempre que el comportament del client indiqui presència i consum prevalents.

A efectes d'aplicació dels indicadors objectius esmentats:

- A 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 estigui apagat es consideraran dies sense connexió i no computaran en aquest

indicador. Es considera presència prevalent l'estada de més del 50% dels dies en itinerància UE i EEE.

- A l'indicador de consum es considera consum prevalent el consum de més del 50% del trànsit de veu, SMS o dades realitzat pel client en itinerància UE i EEE.

4t. Períodes d'inactivitat: Es considerarà un ús abusiu o anòmal dels serveis Roaming , els llargs períodes d'inactivitat d'una determinada targeta SIM sumats a un ús principal, si no exclusiu, del Servei de Roaming , o l'activació i la utilització seqüencial de múltiples targetes SIM per un mateix client quan es troba en Roaming .

5è. Revenda de targetes SIM: Queda, en tot cas, prohibida la revenda de targetes SIM a persones que no resideixen realment ni tenen vincles estables a Espanya, per tal de fer possible el consum de serveis de Roaming oferts per PEPEPHONE aplicant la tarifa nacional per a finalitats diferents als viatges periòdics. En aquest cas, PEPEPHONE podrà adoptar immediatament mesures proporcionades per tal de garantir el compliment de totes les condicions del contracte.

#### **16.6. RECLAMACIONS SOBRE L'APLICACIÓ DE LA POLÍTICA D'UTILITZACIÓ RAONABLE**

Sense perjudici d'altres accions legals previstes en dret, les reclamacions sobre el funcionament de la política d'ús raonable o qualsevol altra qüestió que es pugui plantejar en relació amb la seva aplicació, es poden adreçar a PEPEPHONE, al Servei d'Atenció al Client tal i 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 dels supòsits en què la normativa vigent estableixi altres terminis per això.

#### **17. TAULA DE VELOCITATS I ACCÉS A INTERNET**

[Velocitat d'accés a internet Pepephone](#)

#### **CONDICIONS DEL PROCÉS DE SOL·LICITUD DE PORTABILITAT**

Les condicions en què Pepemobile , SL ofereix el servei de targeta portabilitat PEPEPHONE són les següents:

##### **LLIURAMENT DE SOL·LICITUD**

El lliurament de la sol·licitud de portabilitat, signada pel Client a PEPEMOBILE SL, inscrita al Registre Mercantil de Madrid al Tom 24.019, Llibre 0, Foli 108, Secció 8, Full M-431409 i Inscripció 10a, (d'ara endavant PEPEPHONE), provocarà l'inici del procés de canvi d'operadora.

Un cop signada i lliurada la sol·licitud de portabilitat, el Client assumeix les clàusules següents:

1.- El Client sol·licita l'alta del servei a PEPEPHONE i comunica el seu desig simultani de causar baixa a l'operadora que li proveeix actualment el servei, conservant-ne la numeració telefònica mòbil.

2.- El Client accepta la possible interrupció del servei en algun moment durant el període entre les 2.00 i les 6.00 hores del dia que apliqui el canvi d'operadora, per permetre realitzar les actuacions necessàries per les operadores.



3. El canvi d'operadora haurà de ser realitzat en un termini de 24 hores hàbils des de la confirmació de la sol·licitud de portabilitat per l'operadora donant.

A excepció que:

- S'hagin superat les quotes de volum (per tram diari) de cada operadora donant
- Que la sol·licitud hagi estat denegada per l'operadora al complir-se alguna de les causes admeses a les especificacions de la portabilitat vigents ( pe . no concordança de dades del titular de la línia)
- O que el propi client hagi sol·licitat a Pepephone la cancel·lació de la portabilitat, en els terminis recollits a les especificacions de la portabilitat vigents.

4.- PEPEPHONE haurà d'informar al Client quan la seva sol·licitud hagi estat denegada, en aquest cas us indicarà la causa. Per a les sol·licituds acceptades, el Client podrà sol·licitar gratuïtament a PEPEPHONE informació sobre la sol·licitud i el dia en què es farà el canvi efectiu d'operadora. A partir d'aquest moment el Client podrà fer i rebre trucades amb PEPEPHONE i el mateix número telefònic, un cop inseriu al terminal mòbil la targeta SIM proporcionada per PEPEPHONE.

### **RECLAMACIONS**

En cas de reclamació, el Client s'haurà d'adreçar al departament o servei especialitzat d'atenció al client de l'operadora que hagi causat la reclamació, en el termini d'un mes des del moment que es tingui coneixement del fet que la motivi. Quan el Client presenti la reclamació, l'operadora està obligada a facilitar-vos el número de referència de la reclamació de l'usuari. Si en el termini d'un mes l'usuari no ha rebut resposta satisfactòria per part de l'operadora, podrà dirigir la reclamació per les vies següents, d'acord amb la normativa pròpia de cada organisme:

- Junes Arbitrals de Consum que corresponguin.
- Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació (SETSI). Telèfon de consulta: 901 33 66 99; Pàgina Web: [Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions](#).

### **DADES PERSONALS**

PEPEPHONE informa al Client que les dades personals necessàries per a la conservació dels seus números, tant les incloses a la sol·licitud com les que coneix l'Operadora Donant amb qui té contractat el servei, puguin ser transferides als operadors involucrats en el procés de portabilitat amb la finalitat d'acomplir a la vostra sol·licitud, així com per utilitzar-los per PEPEPHONE amb la finalitat de realitzar les tasques d'informació, formació, comercialització del servei i d'activitats relacionades amb aquest, sense perjudici de l'aplicació del què es disposa a la normativa de protecció de dades. El Client té dret a accedir, rectificar i suprimir les seves dades, així com a exercir altres drets reconeguts per la normativa com ara el dret a la portabilitat i a la limitació del tractament mitjançant correu postal a l'adreça Avinguda de Brussel·les 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça [atencion.lopd@pepephone.com](mailto:atencion.lopd@pepephone.com).

### **CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI TELÈFON FIX AL PEPE**

Les presents condicions particulars regiran les relacions entre el client ("Client") i PEPEMOBILE, SL ("PEPEPHONE"), amb CIF B-85033470 i domicili a l'Avda. de Brussel·les 38, 28108 Alcobendas, en tot allò relatiu a la prestació del servei Telèfon fix al Pepe consistent en un servei mòbil amb numeració geogràfica (d'ara endavant, el Servei).

Aquestes condicions particulars complementen les Condicions Generals de Pepephone i Condicions Particulars del Servei de Telefonía Mòbil prevaldran sobre aquelles en el cas que hi hagi discrepància entre ambdues.

1.- El Servei permet la recepció de les trucades telefòniques realitzades per tercers amb destinació al número geogràfic del Client – ben portat pel client a PEPEPHONE, A la línia fixa associada al Servei, s'assignarà de forma automàtica, i amb caràcter funcional i operatiu per part de PEPEPHONE, una numeració mòbil que no podrà ser seleccionada ni escollida pel client.

2.- El Servei podrà ser utilitzat de forma exclusiva en territori nacional, sense possibilitat d'itinerància – roaming – a l'estranger.

3.- El Servei s'entén exclusiu de veu sense servei de dades associades, per la qual cosa en cap cas serà possible la navegació per internet, ni l'ús de qualsevol tipus d'aplicació que impliqui la transmissió de dades per internet.

4.- El Client no podrà adquirir bons de dades associats al Servei.

5.- El Servei no està disponible per a contractacions que impliquin portabilitat d'un número mòbil des d'una altra operadora; en canvi, el Servei només està disponible per a contractacions que puguin comportar la portabilitat d'una numeració geogràfica des d'una altra operadora.

6.- La línia fixa estarà associada de forma exclusiva al Servei quedant configurada exclusivament com un Servei bàsic de veu, la qual cosa implica tant la supressió física, com la baixa de tots els serveis que hi poguessin estar associats - serveis d'ADSL, televisió , fax, alarmes, datàfons, etc -. contractats prèviament pel Client amb terceres operadores en cas de portabilitat.

S'entendrà que la ubicació fixa de la línia és la ubicació on es troba el servei de Fibra o ADSL del Client en el moment de la contractació. Si el client no tingué un servei de Fibra o ADSL associat, se li sol·licitarà en el moment de la contractació una adreça per al fix.

7.- Trucades:

i. Les trucades entrants realitzades amb destinació tant a la numeració fixa com a la numeració mòbil associada al Servei es recepcionaran , en ambdós casos, a la línia corresponent a la numeració mòbil.

ii . Les trucades sortints es realitzaran, en tots els casos, des de la numeració mòbil associada al Servei, per la qual cosa serà el número mòbil associat al Servei el que aparegui en la identificació de les trucades realitzades pel Client a tercers en qualitat de trucant, i a la informació de la línia.

8.- El Servei és compatible amb teleassistència amb caixa de veu.

9.- El Client coneix i accepta que qualsevol canvi al servei o la tarifa contractada o la sol·licitud de portabilitat de qualsevol de les numeracions associades al Servei a favor d'una altra operadora, suposa la baixa automàtica del Servei.

El Client coneix que, si per qualsevol motiu es produeix la baixa al Servei perdrà el número geogràfic i el número mòbil associat al Servei, llevat que, en el termini dels 30 dies naturals següents a la data de la baixa, sol·liciteu la portabilitat d'algun dels dos a una altra operadora.

10.- Guies: El Client podrà sol·licitar-ne la inclusió a les guies telefòniques de la numeració geogràfica, posant-se en contacte amb el Servei d'Atenció al Client de PEPEPHONE.

11.- La caixa de veu serà cedida al client per part de PEPEPHONE i haurà de tornar-la en cas de baixa. En cas que no fos retornada en el termini de dos mesos des de la baixa del servei, el client assumeix el pagament de l'esmentat dispositiu per un import de 75€.

12.- En el cas de baixa del Servei Telèfon fix al Pepe, si el client desitja mantenir algun dels serveis de fibra i mòbil associats al servei, la tarifa aplicable serà la que es recull al Contracte per al servei contractat per separat, o la més semblant disponible al portfoli de PEPEPHONE, si hagués deixat d'existir.

### **CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI MULTISIM**

Consisteix a afegir una SIM adicional - MultiSIM - a qualsevol línia mòbil -de veu o de veu i dades- de Pepephone de què siguis titular, per la qual cosa per contractar una MultiSIM és requisit imprescindible disposar d'una línia mòbil activa amb Pepephone prèviament.

El preu de la MultiSIM és de 3€/mes -IVA inclòs-.

La MultiSIM us permet utilitzar dos dispositius alhora amb el mateix número de telèfon, sense haver de canviar la targeta SIM d'un dispositiu a un altre, podent fer i rebre trucades i cursar trànsit d'internet als dos dispositius.

Podràs incloure la SIM MultiSIM a qualsevol dispositiu, telèfon, Tablet o Smart Watch a excepció de l'Apple Watch .

Només es pot contractar una MultiSIM per número de telèfon.

El servei et permet, sempre d'acord amb les característiques i limitacions de la tarifa principal contractada:

- Rebre i fer trucades als dos dispositius.
- Connectivitat a Internet des dels dos dispositius: podràs compartir les dades de la tarifa de la línia principal contractada entre les dues SIM, de manera que puguis navegar als dos dispositius. El nombre màxim de GB a compartir amb la MultiSIM seran els mateixos que els inclosos a la tarifa contractada pel client.
- Utilitzar les funcions de xarxa en dos dispositius: serveis de xarxa, bústia de veu.
- Consultar el consum agrupat d'ambdós dispositius.
- No podràs enviar/rebre SMS a la MultiSIM .

Les SIM -la SIM principal i la MultiSIM- estan associades al mateix número telefònic, però tindran PIN diferents.

### **CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI NETFLIX**

El servei Netflix és ofert per Netflix International BV, entitat holandesa de responsabilitat limitada. Els serveis inclosos a les tarifes de fibra i/o mòbil amb Netflix inclòs

<https://www.pepephone.com/tarifas-netflix> són oferts per part de Pepephone.

Per poder gaudir de Netflix com a part del vostre paquet Fibra i/o mòbil amb Netflix inclòs, necessitareu activar el servei Netflix seguint el procés d'activació que us indicarem per correu electrònic i SMS.

Si ja teniu un compte de Netflix, podeu associar-lo al vostre paquet de Fibra i/o mòbil amb Netflix inclòs a partir del moment en què activeu Netflix com a part del vostre paquet de Fibra i/o mòbil amb Netflix inclòs. Netflix continuarà cobrant-te de forma

separada la teva quota de subscripció fins al moment en què associïs el teu compte existent de Netflix al teu paquet de Fibra i/o mòbil amb Netflix inclòs. Per a qualsevol pregunta relacionada amb la facturació de Netflix del vostre compte existent, si us plau contacta amb Netflix directament.

Si associes el teu compte existent de Netflix al teu paquet de Fibra i/o mòbil amb Netflix inclòs, la finalització del paquet de Fibra i/o mòbil amb Netflix inclòs, no cancel·larà la teva subscripció de Netflix i, una vegada el paquet de Fibra i/o mòbil amb Netflix inclòs, acabi, Netflix passarà a cobrar-vos de forma automàtica la quota corresponent mitjançant el mètode de pagament que Netflix té associat al vostre compte. Si voleu revisar els detalls del vostre compte de Netflix, podeu visitar l'apartat "El meu compte" a la pàgina web de Netflix.

Compartirem el teu correu electrònic associat a les tarifes de fibra i/o mòbil amb Netflix inclòs de Pepephone amb Netflix per facilitar l'activació del servei Netflix inclòs al teu pack de fibra i/o mòbil amb Netflix inclòs. Per a més informació sobre com Pepephone comparteix les teves dades personals, pots visitar la política de privadesa a <https://www.pepephone.com/politica-de-privacidad-usuarios> . Igualment, pots veure la Política de Privadesa de Netflix a la pàgina web de Netflix.