

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE CONTRATO



## 1. OBJETO.

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

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

**1.2** Los terminales telefónicos que, en su caso, se comercialicen junto con el Servicio podrán ir provistos del mecanismo SIM- LOCK de forma que únicamente son utilizables con el Servicio prestado por YOIGO. El Cliente podrá solicitar el desbloqueo de conformidad con el procedimiento que YOIGO tiene establecido al efecto.

## 2. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

**2.1** YOIGO se compromete a iniciar la prestación del Servicio en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de firma del presente contrato.

**2.2** Para la prestación del Servicio, YOIGO 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.

**2.3** 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 YOIGO en caso de que YOIGO le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del Servicio.

**2.4** El Servicio quedará activado automáticamente en el momento de la entrega de la Tarjeta SIM.

## 3. USO DEL SERVICIO.

**3.1** El Cliente se compromete a utilizar el Servicio conforme a las presentes condiciones generales y a la normativa vigente. En todo caso, YOIGO pone los Servicios a disposición del Cliente exclusivamente para su uso personal como Cliente final, por lo que el Cliente se compromete a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios.

**3.2** El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio. El servicio de voz sólo podrá utilizarse para conversaciones telefónicas y no para otros usos como, por ejemplo, el uso

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE CONTRATO



de la línea telefónica como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similar.

La tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Se excluye expresamente su utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico o que sean sumideros de tráfico.

En estos supuestos, YOIGO podrá resolver el Contrato o bloquear el Servicio afectado temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso no razonable del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato, respecto del servicio concreto, en los términos en él acordados.

## 4. PRECIO.

Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente las cuotas y tarifas vigentes en cada momento para cada modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las cuotas y 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 la página web [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com), y a través del número de atención telefónica 622 (desde red de YOIGO) o 622 622 622 (desde redes de otros operadores).

## 5. FACTURACIÓN Y PAGO.

**5.1** YOIGO facturará con periodicidad mensual las cantidades que, de acuerdo con la tarifa contratada, el Cliente deba abonar por la prestación del Servicio. Para las tarifas que incluyan consumo mínimo, Yoigo facturará al Cliente, además de la cantidad correspondiente al consumo efectivamente realizado, la diferencia entre esa cantidad y el importe del consumo mínimo. Computarán como consumo mínimo las cuotas y conceptos que se especifiquen en las condiciones de la tarifa contratada.

**5.2** Si por dificultades técnicas no fuera posible facturar en el período inmediatamente posterior al devengo, se podrá presentar la factura al cobro en períodos sucesivos. Además, en caso de llamadas o desvíos de llamada fuera del territorio español, su facturación se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a Yoigo el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.

**5.3** Si la tarifa contratada tiene cuota de alta, ésta se devengará por una sola vez en concepto de contraprestación por la conexión al Servicio y su importe se incluirá en la primera factura.

**5.4** Yoigo, previa comunicación al Cliente, podrá adelantar la facturación y cobro de los importes devengados cuando (I) el Cliente supere el límite de crédito fijado por Yoigo, (II) se produzca la suspensión o interrupción del Servicio o (III) se extinga el contrato por cualquier causa.

**5.5** El importe de cada factura se hará efectivo por el Cliente mediante domiciliación bancaria o, si el Cliente lo solicita, por transferencia bancaria, o pago por cajero, o pago por ventanilla o pago con tarjeta.

**5.6** Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, YOIGO podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en <https://www.yoigo.com/ayuda/cuales-son-los-gastos-generados-por-falta-de-pago>. Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

**5.7** El Cliente tendrá derecho a obtener facturación detallada con el nivel de detalle que se establece en el art. 22.2 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Como contraprestación por obtener dicho nivel de detalle, YOIGO podrá exigir al Cliente el pago de una cuota mensual de 1,21€ (IVA incluido). En el caso de que YOIGO decida exigir la referida cuota mensual, deberá ofrecer al Cliente, con 1 mes de antelación, la posibilidad de dejar de recibir la facturación detallada.

**5.8** 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, YOIGO 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.

**5.9** Yoigo emitirá mensualmente la factura electrónica poniéndola a disposición del Cliente a través del apartado Mi Yoigo en [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com) o en la aplicación Mi Yoigo. El Cliente podrá optar por la factura en papel en cualquier momento llamando al 622.

## **6. DERECHO DE DESCONEXIÓN.**

**6.1** El Cliente podrá solicitar a YOIGO la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional de libre acceso, a través del servicio de atención al Cliente.

**6.2** Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente, y en caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produjera tras esos diez días, serán de cargo de YOIGO los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

## **7. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.**

**7.1** Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeuda-

das, Yoigo quedará facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender la prestación del Servicio. Yoigo restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en el que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

**7.2** Yoigo también podrá restringir las llamadas salientes y/o suspender el Servicio ante un uso contrario a lo estipulado en este contrato o por la falta de constitución de la garantía solicitada por YOIGO de conformidad con la cláusula 11.

**7.3** En caso de suspensión del Servicio el Cliente podrá realizar llamadas al servicio de emergencia 112.

## **8. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.**

**8.1** Yoigo prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes.

YOIGO pone a disposición del Cliente el número de teléfono 622 y la dirección de correo electrónico [Clientes@yoigo.com](mailto:Clientes@yoigo.com) para la atención de incidencias en garantía del mantenimiento del servicio.

**8.2** En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática, en su siguiente factura, que será la mayor de las 2 cantidades siguientes, siempre que alguna de ellas sea superior a 1€:

- El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses

anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado); • 5 veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

**8.3** En casos de interrupción por causa de fuerza mayor Yoigo compensará al Cliente con la devolución automática de los importes en concepto de cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

**8.4** Si hay una interrupción del servicio de Internet móvil, YOIGO 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 22h., la indemnización se abonará automáticamente.

**8.5** Adicionalmente, Yoigo se compromete a que, salvo en supuestos de fuerza mayor, las interrupciones en la prestación del servicio no superen las 8 horas durante cada ciclo de facturación. Si la interrupción excede de 8 horas, se doblará la indemnización prevista en la cláusula 8.2 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 YOIGO. De haber lugar a la indemnización,

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE CONTRATO



Yoigo procederá al pago de la misma mediante un descuento en la siguiente factura.

**8.6** No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida al incumplimiento grave del contrato por el 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.

## 9. CALIDAD DEL SERVICIO.

**9.1** La velocidad máxima de los servicios de acceso a internet dependerá del volumen de Megas asociado a la tarifa contratada. La velocidad máxima descenderá cuando el cliente alcance 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. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible. El Cliente tendrá disponible, en todo momento, en la página web [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com), información precisa acerca de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente.

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

**9.3** Yoigo 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.

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

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS.

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

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

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. ("YOIGO"), N.I.F. A-82528548 y domicilio en Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 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).

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

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

**10.2.1** Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>)

### a) Gestión de la relación contractual.

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

Más información

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

### b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como: La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión); La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.

El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago. • Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

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

Más información

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

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

Más información

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

**d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.** En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de YOIGO amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de

Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Más información

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **e) Verificación de información.**

Yoigo 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 comprobaciones llevar de la a cabo información proporcionada mediante la consulta, por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Más información

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **f) Prevención del fraude.**

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE CONTRATO



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

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

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

Más información

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **g) Comunicaciones comerciales propias.**

Yoigo puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en

base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **h) Información sobre mejores tarifas.**

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

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

## **i) Cooperación con los agentes facultados.**

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE CONTRATO



finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con YOIGO 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

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **j) Sistema de gestión de abonado.**

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

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

podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al Cliente.

**10.2.2** Le informamos que Yoigo, 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 mejorado 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

<https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

## **10.3¿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 Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, o mediante correo electrónico a la dirección [privacidad-yoigo@yoigo.com](mailto:privacidad-yoigo@yoigo.com) o a través del formulario de la web "Gestiona tus derechos" en <https://www.yoigo.com/ayuda/gestiona-tus-derechos>, 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)

## **11. Atención al Cliente.**

**11.1** El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 622 (desde la red de Yoigo) o 622 622 622 (desde la red de otro operador) y en [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com). También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: Xfera Móviles, S.A.U., Atención al Cliente, Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, o por correo electrónico a [Clientes@yoigo.com](mailto:Clientes@yoigo.com).

**11.2** Para presentar reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente deberá

dirigirse a Yoigo, 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, Yoigo facilitará al Cliente el número de referencia de la misma y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.

**11.3** Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de YOIGO en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría 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.

## **12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.**

**12.1** El Cliente se compromete a comunicar YOIGO cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente cambios en datos correspondientes al domicilio de facturación y cuenta bancaria de domiciliación de los pagos, al tratarse de datos esenciales para el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.

**12.2** Yoigo, previa comunicación al Cliente, con una antelación de 1 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 Yoigo su voluntad de resolver el contrato.

## **13. DEPÓSITOS DE GARANTÍA.**

**13.1** En garantía del cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato, YOIGO podrá solicitar al Cliente en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo de un importe máximo de 150€, así como asignar al Cliente un límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- La no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el Cliente derivan del presente contrato.
- La existencia de riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.

**13.2** La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a Yoigo para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender el Servicio y resolver el contrato.

**13.3** La solicitud del Cliente de resolución del contrato o de cambio de titularidad, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a YOIGO para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del Cliente.

**13.4** Yoigo procederá a la devolución de las garantías en el plazo máximo de 4 meses de su constitución y siempre que el Cliente haya atendido puntualmente el pago de las facturas emitidas.

## **14. EXTINCIÓN DEL CONTRATO. INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO.**

**14.1** 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 decisión del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a Yoigo con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.
- Por decisión de Yoigo, en caso de (I) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato; o (II) mora en el pago del Servicio por un periodo superior a 3 meses o suspensión temporal, en 2 ocasiones, del contrato por mora en el pago.

**14.2** En ningún caso la extinción de este contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones de pago frente a Yoigo por la utilización del Servicio.

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

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

## **CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA ASOCIADA A LA ADQUISICIÓN DEL TELÉFONO, MODEM Y/O PORTÁTIL (EL PRODUCTO/S).**

La presente condición particular únicamente resultará de aplicación si así lo hacen constar expresamente las partes. En atención al descuento realizado por Yoigo al Cliente en la adquisición del producto/s (el “Descuento”), en caso de que se produzca la baja del Cliente o su cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor durante el periodo de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el Cliente deberá devolver a Yoigo la parte de dicho Descuento proporcional al periodo de permanencia incumplido. Asimismo, se producirá el vencimiento anticipado de todas las cuotas del Pago Aplazado que pudiesen encontrarse pendientes a la fecha de la baja o cambio de plan de precios. Dichas cantidades serán oportunamente facturadas al Cliente.

## **CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA ASOCIADA A LA OBTENCIÓN DE CONDICIONES ECONÓMICAS VENTAJOSAS.**

La presente condición particular únicamente resultará de aplicación si así lo hacen constar expresamente las partes. En atención al descuento realizado por Yoigo sobre la tarifa contratada por el Cliente, a las condiciones económicas especialmente ventajosas de la tarifa contratada o cualquier otro beneficio económico singular, en caso de que se produzca la baja del Cliente o su cambio a un

plan de precios con un compromiso de consumo menor, durante el período de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el Cliente deberá abonar a YOIGO una compensación de cuantía máxima equivalente al importe consignado en el Contrato de Alta. Dicha compensación en ningún caso será superior al importe de la ventaja económica que origina el presente compromiso de permanencia.

## **CONDICIÓN PARTICULAR DEL SERVICIO YOIGO + ENERGY GO**

La presente condición particular resultará de aplicación si el Cliente de Yoigo -se excluyen de prepago- realiza la contratación de los servicios de energía de Energy Go bajo una tarifa que en sus condiciones comerciales especifique que lleva asociado un descuento en la factura de telecomunicaciones, y las partes lo hacen constar por escrito, beneficiándose desde ese momento el Cliente de un descuento de hasta seis euros -IVA incluido- en la línea o producto de Yoigo elegido por el Cliente a tal fin. En el caso de que el producto o servicio elegido por el Cliente para aplicar el descuento, tuviera un precio inferior a seis euros - Impuestos incluidos, el descuento se aplicará a la totalidad del precio del producto o servicio elegido, y el Cliente perderá la parte de descuento correspondiente que no pudiera ser aplicada. El descuento será aplicable durante el tiempo de vigencia conjunta de ambos contratos (Yoigo+Energy Go), siempre que ambos

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE CONTRATO



servicios estén activos y al corriente de pago a día 25 del mes de aplicación del descuento. En el caso de que, en cualquier momento, el Cliente efectuará la baja del servicio contratado con Energy Go, la presente condición dejará de estar vigente entre las partes, y, en consecuencia, Yoigo dejará de aplicar el citado descuento.

La contratación bajo una tarifa que en sus condiciones comerciales especifique que lleve asociado un descuento en la factura de telecomunicaciones, informamos que requiere de la comunicación de datos de facturación, en concreto de los importes de la factura sobre los que se realiza el descuento, por parte de ENERGY GO (Energía Colectiva, S.L.) a Yoigo (Xfera Móviles, S.A.U.). Esta comunicación de datos tendrá por única finalidad calcular y aplicar los descuentos correspondientes en la línea o producto YOIGO y se realizará en base a la contratación de la tarifa que lleve asociado el descuento. Los datos recibidos serán tratados por YOIGO por los plazos legales requeridos y no serán comunicados a terceros. La baja en la tarifa conllevará el cese de compartición de información entre Energy Go y Yoigo. Puede ejercitar sus derechos en [privacidad-yoigo@yoigo.com](mailto:privacidad-yoigo@yoigo.com) o a través del formulario web "Gestiona tus derechos" en <https://www.yoigo.com/ayuda/gestiona-tus-derechos>, contactar con nuestro delegado de protección de datos en [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com), así como interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos <http://www.aepd.es/>

## CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING.

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) Yoigo aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las condiciones particulares de la tarifa contratada así lo prevean, Yoigo podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, Yoigo podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM.

Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del servicio, Yoigo podrá aplicar al Cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el Cliente dispondrá de un plazo

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE CONTRATO



de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El Cliente podrá dirigirse a Yoigo, conforme a lo dispuesto en la cláusula 11, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto.

Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del servicio en Roaming en <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-particulares-roaming-es.pdf>

## **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.

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE CONTRATO



Servicio	Enlace	Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
		Descendiente	Ascendente	Descendiente	Ascendente	Descendiente	Ascendente	Descendiente	Ascendente
Móvil* (Mbps)	LTE+300	300	50	-	-	300	50	-	-
	LTE 150	150	50	-	-	150	50	-	-
	LTE 111	111	37,5	-	-	111	37,5	-	-
	HS-DPA+42	42	5,7	-	-	42	5,7	-	-
	HS-DPA+21	21	5,7	-	-	21	5,7	-	-
Fijo** (Mbps)	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	ADSL 20	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2

\* 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.

\*\* Por su parte, en servicio fijo, la velocidad alcanzada puede verse impactada por el estado del cableado (fibra o par de cobre), la carga de la red, la distancia a la central (principal contribución en ADSL), las capacidades del dispositivo utilizado, la conexión establecida en el acceso a internet (cable o Wifi) o el uso de aplicaciones en segundo plano, entre otros. La velocidad de una conexión Wifi depende directamente del entorno en el que se encuentra el router (interferencias originadas por redes Wifi-vecinas, obstáculos estructurales del inmueble, distancia al router, etc.)