

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL DE CONTRACTE



1. OBJECTE.

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

El contracte tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24) mesos i es prorrogarà automàticament un cop transcorregut el període de vigència inicial en períodes idèntics d'acord amb el que disposa l'article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions, sense perjudici del dret del Client a rescindir-lo en qualsevol moment durant aquest període d'acord amb la clàusula 14 d'aquestes Condicions Generals.

1.2 Els terminals telefònics que, si és el cas, es comercialitzin juntament amb el Servei podran anar proveïts del mecanisme SIM-LOCK de manera que únicament són utilitzables amb el Servei prestat per YOIGO. El Client en podrà sol·licitar el desbloqueig de conformitat amb el procediment que YOIGO té establert a aquest efecte.

2. CONTRACTE DE PRESTACIÓ DEL SERVEI. 2.1

YOIGO es compromet a iniciar la prestació del Servei en el termini màxim de 15 dies des de la data de signatura d'aquest contracte.

2.2 Per a la prestació del Servei, YOIGO lliurarà al Client, juntament amb la informació completa de la tarifa contractada, un Manual d'Usuari i una targeta SIM (la Targeta

SIM) que el Client haurà d'inserir en un terminal telefònic compatible.

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

2.4 El Servei quedarà activat automàticament en el moment del lliurament de la Targeta SIM.

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, YOIGO posa els Serveis a disposició del client exclusivament per al seu ús personal com a client final, per la qual cosa el client es compromet a no realitzar directament o indirectament una explotació comercial dels serveis.

3.2 El client es compromet a fer un ús raonable del servei. El servei de veu només es podrà fer servir per a converses telefòniques i no per a altres usos com, per exemple, l'ús de la línia telefònica com ara "vigiladons", "walkie-talkie" o similar.

La targeta SIM només es podrà utilitzar en dispositius mòbils. Se n'exclou expressament l'ús en centraletes, sim-box, locutoris o altres elements de concentració de trànsit telefònic en què es facin trucades massives o per a serveis de reencaminament de trànsit.

sit o que siguin desguassos de trànsit.

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

4. PREU.

Seràn aplicables al trànsit de veu i dades cursats 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 seràn aplicables i de les regles aplicables a aquestes i se li ha lliurat un document explicatiu de la tarifa contractada. Totes podran ser consultades actualitzades al web www.yoigo.com i a través del número d'atenció telefònica 622 (des de xarxa de YOIGO) o 622 622 622 (des de xarxes d'altres operadors).

5. FACTURACIÓ I PAGAMENT.

5.1 YOIGO facturarà amb periodicitat mensual les quantitats que, d'acord amb la tarifa contractada, el Client hagi de pagar per la prestació del Servei. Per a les tarifes que incloguin consum mínim, YOIGO facturarà al Client, a més de la quantitat corresponent al consum efectivament realitzat, la diferència entre aquesta quantitat i l'import del consum mínim. Computaran com a consum mínim les quotes i conceptes que s'especifiquin a les condicions de la tarifa contractada.

5.2 Si per dificultats tècniques no fos pos-

sible facturar en el període immediatament posterior a la meritació, es podrà presentar la factura al cobrament en períodes successius. A més, en cas de trucades o desviaments de trucada fora del territori espanyol, la seva facturació es produirà a partir del moment en què l'operador estranger comuniqui a YOIGO l'import corresponent a aquestes trucades o desviaments.

5.3 Si la tarifa contractada té quota d'alta, aquesta es meritirà per una sola vegada en concepte de contraprestació per la connexió al Servei i el seu import s'inclourà en la primera factura.

5.4 YOIGO, amb la comunicació prèvia al Client, podrà avançar la facturació i el cobrament dels imports meritats quan (I) el Client superi el límit de crèdit fixat per YOIGO, (II) es produeixi la suspensió o interrupció del Servei o (III) s'extingeixi el contracte per qualsevol causa.

5.5 L'import de cada factura es farà efectiu pel Client mitjançant domiciliació bancària o, si el Client ho sol·licita, per transferència bancària, pagament per caixer, pagament per finestreta o pagament amb targeta.

5.6 És obligació del Client abonar les factures al venciment. En el cas que hi hagi impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, Yoigo podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es deriven d'aquest impagament, incloses les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles al web de www.yoigo.com.

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL DE CONTRACTE



Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

5.7 El Client tindrà dret a obtenir facturació detallada amb el nivell de detall que s'estableix a 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. Com a contraprestació per obtenir aquest nivell de detall, YOIGO podrà exigir al Client el pagament d'una quota mensual d'1,21€ (IVA inclòs). En cas que YOIGO decideixi exigir la quota mensual esmentada, haurà d'oferir al Client, amb 1 mes d'antelació, la possibilitat de deixar de rebre la facturació detallada.

5.8 Tindran caràcter gratuït les trucades realitzades als números curts assignats a la prestació de serveis d'atenció de trucades d'emergència. En compliment de la legislació vigent, YOIGO posarà a disposició de les autoritats prestadores dels serveis esmentats, informació sobre la ubicació de procedència de cada trucada dirigida als números assignats a la prestació de serveis d'emergència.

5.9 YOIGO emetrà mensualment la factura electrònica i la posarà a disposició del Client a través de l'apartat Mi Yoigo a www.yoigo.com o a l'aplicació Mi Yoigo. El client podrà optar per la factura en paper en qualsevol moment trucant al 622.

6. DRET DE DESCONNEXIÓ.

6.1 El Client podrà sol·licitar a YOIGO la desconnexió dels serveis de trucades internacionals i dels serveis de tarifació addicional

de lliure accés, a través del servei d'atenció al Client.

6.2 Es procedirà a la desconnexió dins 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 YOIGO els costos derivats del servei la desconnexió del qual es va sol·licitar.

7. SUSPENSÍO TEMPORAL DEL SERVEI.

7.1 Si el Client no atengués parcialment o totalment el pagament de les quantitats degudes, YOIGO quedarà facultada per restringir les trucades sortints i/o suspendre la prestació del Servei. YOIGO restablirà el Servei dins del dia laborable següent a aquell en què tingui constància que l'import degut hagi estat satisfet.

7.2 YOIGO també podrà restringir les trucades sortints i/o suspendre el Servei davant d'un ús contrari al que estipula aquest contracte o per la manca de constitució de la garantia sol·licitada per YOIGO de conformitat amb la clàusula 11.

7.3 En cas de suspensió del Servei el Client podrà fer trucades al servei d'emergència 112.

8. INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI.

8.1 YOIGO prestarà el Servei amb sotmetiment a les obligacions que estableixin les normes vigents en matèria de qualitat. YOIGO posa a disposició del Client el número de telèfon 622 i l'adreça de correu electrònic clientes@yoigo.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 més alta de les 2 quantitats següents, sempre que alguna sigui superior a 1€:

- La mitjana 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 d'aquesta.

8.3 En casos d'interrupció per causa de força major YOIGO 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, YOIGO compensarà el Client amb la devolució de l'import de la quota mensual del servei esmentat, prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció. Si la interrupció és superior a 6 hores en horari de 8 a 22 h la indemnització s'abonarà automàticament.

8.5 Addicionalment, YOIGO es compromet que, excepte en supòsits de força major, les interrupcions en la prestació del servei no superin les 8 hores durant cada cicle de facturació. Si la interrupció excedeix de 8 hores, es doblarà la indemnització prevista

a l'apartat 8.2 anterior. A aquests efectes, dins del mes següent a la data de restabliment del servei, el Client haurà de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client de YOIGO. Si hi hagués lloc a la indemnització, YOIGO procedirà al pagament d'aquesta mitjançant un descompte en la factura següent.

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

9. QUALITAT DEL SERVEI.

9.1 La velocitat màxima dels serveis d'accés a internet dependrà del volum de megues associat a la tarifa contractada. La velocitat màxima descendirà quan el client arribi al volum de megues definit a la seva tarifa durant el cicle de facturació.

Quan comenci el següent cicle de facturació, es restablirà la velocitat al seu màxim. Així mateix, la velocitat dependrà de la capacitat del telèfon mòbil utilitzat i de la cobertura disponible. El Client tindrà disponible, en tot moment, al web www.yoigo.com, informació precisa sobre la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent.

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

9.3 YOIGO podrà implementar mesures de

control sobre els volums de trànsit fets pels seus Clients amb la finalitat de gestionar i dimensionar la seva xarxa, així com per vetllar per la seguretat i la qualitat del Servei contractat.

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

10. PROTECCIÓ DE DADES.

La prestació dels Serveis de YOIGO comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, les quals seran tractades d'acord amb el que preveuen aquestes Condicions Generals i la Política de Privacitat.

10. 1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

El responsable del tractament és la societat XFERA MÓVILES, SAU ("YOIGO"), NIF A-82528548 i domicili a l'avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), Espanya. Pot contactar amb el nostre delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) a través d'un missatge de correu electrònic a dpo@masmovil.com.

Disposa d'informació completa en relació amb la manera com tractem les seves dades a la nostra política de privacitat, que es pot consultar a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>

10.2. Amb quina finalitat tractem les seves dades?

10.2.1 Les dades que tractem en el marc de

la contractació i la prestació dels serveis que li oferim seran tractades amb les finalitats següents (disposa d'informació completa sobre tots els tractaments de les seves dades a <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-proteccion-datos-clientes.pdf>).

a) Gestió de la relació contractual.

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

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

b) Prestació de serveis de telecomunicacions.

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

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i l'encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió);
- La provisió del servei d'accés a internet, en cas que es trobi dins dels serveis contractats.
- El registre de les dades de trànsit i in-

terconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder-les facturar o descomptar dins del saldo disponible per a les targetes de prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.

- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

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

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

c) Comprovació de solvència.

L'informem que amb caràcter previ a la contractació consultarem la seva solvència en 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 negativa, l'informem que la seva sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que té dret a sol·licitar una revisió manual del seu cas.

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

d) Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència.

En cas que no atengui puntualment les seves obligacions econòmiques i d'això en resulti un deute cert, vençut i exigible, essent la base de legitimació l'interès legítim de YOIGO emparat per la legislació vigent, es procedirà 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., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.), d'acord amb les disposicions vigents sobre sistemes d'informació creditícia. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti-ho a través de l'adreça dpo@masmovil.com.

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

e) Verificació d'informació.

YOIGO podrà verificar l'exactitud de les dades que vostè porti en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i les suplantacions d'identitat. Per això, podem tractar dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financeres i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, trànsit o navegació. Així mateix, podem fer comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta, per exemple, de l'AEAT o entitats bancàries.

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

f) Prevenció del frau.

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

El llistat d'entitats adherides al Sistema Hunter és accessible al web: www.asociacioncontraelfraude.org

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

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

g) Comunicacions comercials pròpies.

YOIGO pot tractar les dades identificatives i de contacte dels Clients per enviar-los informació comercial en relació amb productes o serveis propis, com ara promocions de diversa naturalesa, noves tarifes o millores per mitjans electrònics en base al que preveu l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la infor-

mació i comerç electrònic i, en base a l'interès legítim per a la realització de trucades.

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

h) Informació sobre millors tarifes.

D'acord amb el que preveu l'article 67.7 de la Llei general de telecomunicacions estem obligats a proporcionar als nostres clients informació sobre les nostres millors tarifes almenys una vegada l'any, per a això utilitzarem els nostres canals habituals de comunicació, incloent-hi mitjans electrònics.

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

i) Cooperació amb els agents facultats.

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

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

j) Sistema de gestió d'abonat.

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

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

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

- a. Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als seus clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir temps d'espera al servei d'atenció al client, encaminar trucades al servei d'atenció al client de forma eficient, etc.).
- b. Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres

serveis amb caràcter general (per exemple, problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, trànsit irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències).

- c. Elaborar models de propensió d'abandó i altres models estadístics.

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

10.3. Quins són els seus drets?

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

Pot exercitar aquests drets mitjançant correu postal a l'adreça Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça privacidad-yoigo@yoi-go.com, on caldrà indicar el dret a exercitar i enviar la documentació requerida. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades a www.aepd.es.

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

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 622 (des de la xarxa de YOIGO) o 622 622 622 (des de la xarxa d'un altre operador)

i a www.yoigo.com. També podrà dirigir-se per correu a l'adreça següent: Xfera Móviles, SAU, Atención al Cliente, Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) (Madrid) o per correu electrònic a clientes@yoigo.com.

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

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

12. MODIFICACIÓ CONTRACTUAL.

12.1 El Client es compromet a comunicar a YOIGO 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 d'aquest contracte.

12.2 YOIGO, amb una comunicació prèvia al Client i 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 YOIGO la seva voluntat de resoldre el contracte.

13. DIPÒSITS DE GARANTIA.

13.1 En garantia del compliment de les obligacions objecte d'aquest contracte, YOIGO podrà sol·licitar al Client en qualsevol moment la constitució d'una garantia, mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu d'un import màxim de 150€, així com assignar al Client un límit de crèdit o restringir-li la utilització dels serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i/o serveis internacionals, davant de qualsevol de les circumstàncies següents:

- La no acreditació de solvència suficient per atendre les obligacions que per al Client deriven d'aquest contracte.
- L'existència de risc objectiu de frau, morositat o d'ús il·lícit del Servei.

13.2 La manca de constitució de la garantia sol·licitada facultarà YOIGO per desestimar la sol·licitud d'alta en el Servei, restringir les trucades sortints, suspendre el Servei i resoldre el contracte.

13.3 La sol·licitud del Client de resolució del contracte o de canvi de titularitat, quan existeixin deutes pendents de pagament, facultarà YOIGO per executar la garantia per la quantitat total deguda i el romanent quedarà a disposició del Client.

13.4 YOIGO procedirà a la devolució de les garanties en el termini màxim de 4 mesos

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL DE CONTRACTE



de la seva constitució i sempre que el Client hagi atès puntualment el pagament de les factures emeses.

14. EXTINCIÓ DEL CONTRACTE. INTERRUPCIÓ DEFINITIVA DEL SERVEI.

14.1 Aquest contracte s'extingirà 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 YOIGO amb una antelació mínima de 2 dies hàbils al moment en què ha de produir efectes.
- Per decisió de YOIGO, en cas (I) d'utilització del Servei pel Client de forma contrària a aquest Contracte; o (II) de 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 YOIGO per la utilització del Servei.

15. LEGISLACIÓ I RÈGIM JURÍDIC APLICABLE.

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

CONDICIÓ PARTICULAR DE PERMANÈNCIA ASSOCIADA A L'ADQUISICIÓ DEL TELÈFON, MÒDEM I/O PORTÀTIL (EL/S PRODUCTE/S).

Aquesta condició particular només és aplicable si així ho fan constar expressament les parts. En atenció al descompte realitzat per YOIGO al Client en l'adquisició del producte

o productes (el "Descompte"), en cas que es produeixi la baixa del Client o el canvi a un pla de preus amb un compromís de consum menor durant el període de permanència establert al Contracte d'Alta, el Client haurà de tornar a YOIGO la part del descompte proporcional al període de permanència incomplet. Així mateix, es produirà el venciment anticipat de totes les quotes del Pagament Ajornat que poguessin trobar-se pendents a la data de la baixa o canvi de pla de preus. Aquestes quantitats seran facturades oportunament al Client.

CONDICIÓ PARTICULAR DE PERMANÈNCIA ASSOCIADA A L'OBTENCIÓ DE CONDICIONS ECONÒMIQUES AVANTATJOSSES.

Aquesta condició particular només és aplicable si així ho fan constar expressament les parts. En atenció al descompte realitzat per YOIGO sobre la tarifa contractada pel Client, a les condicions econòmiques especialment avantatjoses de la tarifa contractada o qualsevol altre benefici econòmic singular, en cas que es produeixi la baixa del Client o el seu canvi a un pla de preus amb un compromís de consum menor, durant el període de permanència establert al Contracte d'Alta, el Client haurà d'abonar a YOIGO una compensació de quantia màxima equivalent a l'import consignat al Contracte d'Alta. Aquesta compensació en cap cas serà superior a l'import de l'avantatge econòmic que origina aquest compromís de permanència.

CONDICIÓ PARTICULAR DEL SERVEI YOIGO + ENERGY GO

Aquesta condició particular és aplicable si El Client de YOIGO –se n'exclouen els de prepagament– contracta els serveis d'ener-

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL DE CONTRACTE



gia d'ENERGY GO sota una tarifa que en les seves condicions comercials especifiqui que porta associat un descompte en la factura de telecomunicacions i les parts ho fan constar per escrit; des d'aquell moment El Client es beneficiarà d'un descompte de fins a SIS EUROS –IVA inclòs– en la línia o producte de YOIGO escollit pel Client amb aquesta finalitat. En el cas que el producte o servei triat pel Client per aplicar-hi el descompte tingués un preu inferior a SIS EUROS –im-postos inclosos–, el descompte s'aplicarà a la totalitat del preu del producte o servei escollit i El Client perdrà la part de descompte corresponent que no es pogués aplicar. El descompte serà aplicable durant el temps de vigència conjunta dels dos contractes (YOIGO + ENERGY GO), sempre que ambdós serveis estiguin actius i al corrent de pagament a dia 25 del mes d'aplicació del descompte. En cas que, en qualsevol moment, El Client es donés de baixa del servei contractat amb ENERGY GO, aquesta condició deixarà de ser vigent entre les parts i, en conseqüència, YOIGO deixarà d'aplicar el descompte esmentat.

La contractació sota una tarifa que en les seves condicions comercials especifiqui que porti associat un descompte en la factura de telecomunicacions, requereix la comunicació de dades de facturació, en concret dels imports de la factura sobre els quals es fa el descompte per part d'ENERGY GO (Energía Colectiva, SL) a YOIGO (Xfera Móviles, SAU). Aquesta comunicació de dades tindrà per única finalitat calcular i aplicar els descomptes corresponents a la línia o producte YOIGO i es farà basant-se en la contractació de la tarifa que porti associat el descompte. Les dades rebudes seran tractades per YOIGO pels terminis legals requerits i no seran comunicades a tercers. La baixa en la tari-

fa comportarà el cessament de compartició d'informació entre ENERGY GO i Yoigo. Pot exercitar els seus drets a privacidad-yoigo@yoigo.com, contactar amb el nostre delegat de protecció de dades a dpo@masmovil.com, així com interposar una reclamació davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades <http://www.aepd.es/>

CONDICIÓ ADDICIONAL PER AL SERVEI EN ROAMING.

Per l'ús del Servei en un altre país de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), YOIGO 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 prevegin, YOIGO 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 en un altre país de l'EEE. Per evitar-ne l'ús abusiu o anòmal, YOIGO podrà observar, durant un termini de com a mínim 4 mesos, els indicadors objectius de consum i de presència. Els indicadors esmentats podran ser: superar el 50% del volum contractat en dades o presència en un altre país de l'EEE durant més de la meitat del termini d'observació mesurat en dies, així com llargs períodes d'inactivitat i activació, i utilització seqüencial de múltiples targetes SIM.

Si el client supera el límit establert en el volum de dades per poder ser consumit en un altre país de l'EEE o comet un ús abusiu

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL DE CONTRACTE



o anòmal del servei, YOIGO podrà aplicar al client, amb un avís previ, un recàrrec que no podrà superar el preu majorista en vigor. Abans d'imposar-lo, el client disposarà d'un termini de 14 dies per aportar, si és el cas, les dades reals sobre la seva presència o consum.

El client es podrà dirigir a YOIGO, d'acord amb la clàusula 11, per interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació del que disposa aquest apartat.

Es pot trobar informació més detallada sobre

les condicions d'ús del Servei en roaming a: <https://www.yoigo.com/pdf/condiciones-particulares-roaming-es.pdf>

VELOCITAT DELS SERVEIS D'ACCÉS A INTERNET

La informació de velocitat d'internet s'ha elaborat seguint les directrius establertes al reglament (UE) 2015/2120, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre de 2015, pel qual s'estableixen les mesures en relació amb l'accés a una xarxa oberta i que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servei	Enllaç	Velocitat anunciada		Velocitat disponible		Velocitat màxima		Velocitat mínima	
		Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent
Mòbil* (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	-	-
Fix** (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 servei mòbil, la velocitat real depèn de diferents factors com poden ser les capacitats del terminal, la cobertura disponible, la situació de càrrega de la xarxa o l'execució d'aplicacions en segon pla.

** Per part seva, en servei fix, la velocitat aconseguida pot veure's impactada per l'estat del cablejat (fibra o parell de coure), la càrrega de la xarxa, la distància a la central (principal contribució en ADSL), les capacitats del dispositiu utilitzat, la connexió establerta en l'accés a internet (cable o wifi) o l'ús d'aplicacions en segon pla, entre d'altres. La velocitat d'una connexió wifi depèn directament de l'entorn en el qual es troba el router (interferències originades per xarxes wifi veïnes, obstacles estructurals de l'immoble, distància al router, etc.).