

## **1. OBJETO.**

**1.1** Por el presente contrato de duración indefinida, Xfera Móviles, S.A.U. (“YOIGO”), C.I.F. A-82528548 y domicilio en Alcobendas (Madrid), Avenida de Bruselas, 38, 28108, 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”).

**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 automáti-

camente 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 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 aplica-

bles 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** Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento, devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en dos puntos y una comisión máxima por importe de 6,05€ (IVA incluido) por los costes de gestión ocasionados.

**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 adeudadas, 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, devengándose a favor de YOIGO la cantidad máxima de 18,15€ (IVA incluido) en concepto de restablecimiento del Servicio.

**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 exce-

de 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, 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 conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en la presente cláusula y la Política de Privacidad.

**10.1** ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos? El responsable será la sociedad Xfera Móviles, S.A.U, con NIF: A-82528548 y domicilio social situada en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Esta sociedad ofrece servicios de telecomunicaciones a través de diferentes marcas como MÁSMÓVIL, Yoigo, LlamaYa y Lebara. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

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

Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los Servicios que te ofrecemos serán tratados con las finalidades previstas en las presentes Condiciones Generales de Contratación:

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

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la

atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada, a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Los datos que podemos tratar con esta finalidad son los relacionados con la propia relación contractual, esto es, datos identificativos, de contacto, datos de tarifas, servicios contratados, consumos y uso de los servicios, calidad del servicio, datos de facturación y pago, incluyendo medios de pago y facturas emitidas.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice.

#### **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.

Las categorías de datos objeto de tratamiento con esta finalidad incluyen datos de contacto, datos de identificación de dispositivos, IP, localización, datos de tráfico y navegación.

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.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual y en el caso de la portabilidad la adopción de medidas precontractuales, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice. Además, ciertos datos de tráfico y localización serán conservados por los plazos previstos conforme a la legislación vigente en mate-

ria de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

Adicionalmente te informamos de que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar tus datos identificativos, de contacto y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC por obligación legal y son proporcionados, por ejemplo, a los servicios de emergencia. También, en aquellos casos en los que lo consientas, tus datos serán introducidos en las guías de abonado y, si lo consientes, los datos de las guías podrán ser tratados con fines comerciales.

#### **c) Comprobación de solvencia**

En caso de solicitud de contratación de los Servicios en modalidad pospago, solicitud de aplazamiento de pago o adquisición de terminales con financiación, le informamos que YOIGO consultará su solvencia en sistemas comunes de información crediticia en base a su interés legítimo de evaluar la viabilidad de la nueva contratación, de conformidad con las disposiciones sobre sistemas de información crediticia en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Asimismo, en caso de contratar algún servicio superior en modalidad pospago, solicitud de financiación o aplazamiento, le informamos que, también en base a nuestro interés legítimo, podremos analizar su historial como cliente de YOIGO, el cual incluye número de contratos, fechas de contratación, tarifas, permanencia en cada tarifa, histórico de facturación y pago durante el tiempo que sea nuestro cliente. Esta información será valorada como un criterio más de evaluación

de la solvencia del Cliente.

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Los datos se conservarán durante el tiempo que dure la relación contractual para la que se consultaron sus datos de solvencia y se bloquearán a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que la misma adquiera firmeza.

#### **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, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones sobre sistemas de información crediticia en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

La entidad que mantenga el sistema de información crediticia le informará sobre la posibilidad de ejercitar sus derechos estableci-

dos dentro de los treinta días siguientes a la notificación de la deuda al sistema, permaneciendo bloqueados los datos durante ese plazo.

**e) Verificación de información**

YOIGO podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación a través de los Códigos CSV o mecanismos similares o solicitando a la entidad bancaria emisora su confirmación.

Para este tratamiento, YOIGO tiene como base de legitimación el interés legítimo en proteger a su Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, YOIGO tratará los datos estrictamente necesarios para realizar la verificación y solo en la medida en que estos resulten necesarios para la prevención del fraude.

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

**f) Prevención del fraude**

Le informamos que YOIGO se encuentra adherido sistema Hunter (<https://asociacion-contraelfraude.com/hunter/>).

Conforme a los compromisos de YOIGO con este sistema, esta incorporará los datos de sus Clientes a un fichero titularidad de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE.

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos 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 la página web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, a través del envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

La comunicación de datos por parte de YOIGO a este sistema se lleva a cabo en base al interés legítimo, tanto de YOIGO, como del cliente de prevenir el fraude. En este sentido, YOIGO tratará los datos estrictamente necesarios para prevenir el fraude.

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

**g) Información comercial propia**

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 (por ejemplo, email, SMS, MMS, a través de los

perfiles de YOIGO en redes sociales y otras plataformas...) 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.

En relación con lo anterior, amparándonos en el interés legítimo que nos asiste para personalizar nuestras ofertas y, en último término, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes, podemos segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recabados en el marco de la contratación, recargas y consumo (por ejemplo, para dirigir una oferta únicamente a los residentes en una localidad o área geográfica concreta, o a los Clientes que hayan contratado una determinada tarifa).

Con idéntica finalidad y amparándonos también en el interés legítimo, podemos utilizar datos estadísticos publicados por las Administraciones Públicas a los exclusivos efectos de determinar los parámetros identificativos de los destinatarios de cada campaña (como por ejemplo, para dirigir una oferta a los Clientes que residan en localidades de más de 5.000 habitantes, según datos publicados por el INE). Dichos datos estadísticos no serán utilizados para realizar perfilado o para el enriquecimiento de nuestras bases de datos, salvo tras haber obtenido el previo consentimiento del Cliente, tal y como se recoge en el apartado 1.3.c) de nuestra Política de Privacidad.

En cualquier momento el Cliente puede oponerse al envío de esta información o a la personalización de la misma a través de los procedimientos proporcionados en las propias comunicaciones comerciales o los descritos en la presente Política de Privacidad. En caso de oponerse solo a la personalización, lo cual puede hacer escribiendo a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com), podrá seguir recibiendo información comercial, pero esta probablemente no

le resulte tan relevante.

Si desea obtener información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de YOIGO y no se haya opuesto a la recepción de estas comunicaciones.

Una vez deje de ser Cliente, le informamos que podremos seguir informándole por medios electrónicos de nuestros productos y servicios conforme lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, a lo cual podrá oponerse en cualquier momento mediante el procedimiento proporcionado en cada comunicación comercial, poniéndose en contacto con nuestro servicio de atención al cliente o por cualquier otro medio previsto en las presentes Condiciones.

#### **h) Fines estadísticos**

Le informamos que, en base al interés legítimo de YOIGO podremos anonimizar la información que disponemos de nuestros Clientes, incluyendo datos de localización, con la finalidad de utilizarlos con fines estadísticos o de investigación.

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

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

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



de tráfico recabados o 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. La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones legales. Los datos tratados con esta finalidad serán tratados mientras que la línea permanezca activa y, tras ello, por los plazos legalmente previstos para ello, que actualmente es de un año.

Sin perjuicio de lo anterior, le informamos que YOIGO podrá tratar sus datos con otros fines en base a su consentimiento, los cuales se detallan en la Política de Privacidad.

**10.3 ¿A quién comunicamos sus datos?**

En cumplimiento de la legislación vigente, o con la finalidad de prestar el Servicio, YOIGO está obligado a comunicar datos personales a diversos organismos o terceros, los cuales detallamos en el siguiente cuadro:

Destinatario	Categorías de Datos	Base de legitimación
Otros operadores	Datos identificativos, de contacto y de tráfico	Desarrollo, mantenimiento y control de la relación contractual (enrutamiento de llamadas, interconexión, gestión de los procesos de portabilidad, gestión de STA)

Sistema de Gestión de Datos de Abonado (CNMC)	Servicios de emergencia y agentes facultados (como fuerzas y cuerpos de seguridad) – Datos identificativos, de contacto y localización	Obligación legal
	Guías de abonado – Datos identificativos y de contacto	Consentimiento
	Uso de información de guías de abonado con fines comerciales – datos identificativos y de contacto	Consentimiento
Agentes facultados (tales como Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado)	Los previstos en la legislación vigente, tales como datos identificativos, de contacto, de localización y tráfico	Obligación legal

Administra- ciones pú- blicas, tales como auto- ridades en materia de consumo, Agencia Española de Protección de Datos	Los requeri- dos en cada caso. Habi- tualmente, datos identifi- cativos, de contacto y de facturación	Obligación legal
Titulares de ficheros co- munes de solvencia patrimonial	Datos identificativos y deuda pendiente	Interés legítimo

siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que la misma adquiera firmeza.

No obstante, hay categorías de datos y finalidades para los que pueden aplicar distintos plazos de conservación. Puede consultar cada plazo de conservación específico en las finalidades que se listan en la sección “10.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?”.

**10.6. ¿Cuáles son sus derechos?**

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación en el tratamiento o portabilidad, mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [datospersonales@yoigo.com](mailto:datospersonales@yoigo.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

En la página web de la AEPD puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.

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)

**10.4. Transferencias internacionales**

Asimismo, le informamos que YOIGO no tiene previsto llevar a cabo transferencias internacionales de datos personales de clientes con carácter general, si bien, puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de clientes desde fuera del Espacio Económico Europeo, tales como algún servicio de atención al cliente o soporte, en base a la ejecución del contrato en los términos previstos en las finalidades primera y segunda. En estos casos YOIGO se asegura de contar con garantías adecuadas, sobre las que puede obtener información en [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

**10.5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Con carácter general, los datos derivados de la contratación serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y se bloquearán, a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento,

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, Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (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 Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 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 a 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 merca-

do 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 to-

das 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 prepagado- 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 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), 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 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-roaminges.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.

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