

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL EN MODALIDAD CONTRATO

1. OBJETO

- 1.1 Por el presente contrato de duración indefinida, XFERA MÓVILES, S.A. ("YOIGO"), con C.I.F. A-82528548 y domicilio en Alcobendas (Madrid), Avda. de la Vega, 15 (28100), prestará al Cliente el servicio telefónico móvil disponible al público (el "Servicio").
- 1.2 El Cliente sólo podrá utilizar el Servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico ni a comercializar o ceder el Servicio.

2. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

3. PRECIO

Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente las cuotas y tarifas vigentes en cada momento para la modalidad contratada. El Cliente ha sido conveniente informado de las cuotas y tarifas que le serán de aplicación de conformidad con el plan de precios contratado, y que podrán ser consultadas en la página Web de YOIGO, www.yoigo.com, y a través del número de atención telefónica 622 (para llamadas efectuadas desde la red de YOIGO) ó 622 622 622 (para llamadas efectuadas desde las redes de otros operadores).

4. FACTURACIÓN Y PAGO

- 4.1 YOIGO facturará con periodicidad mensual las cantidades que el Cliente deba abonar por los cargos en los que haya incurrido. En caso de que el consumo efectuado por el Cliente durante el período objeto de facturación sea inferior al consumo mínimo obligatorio establecido en la tarifa aplicable (el "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. La facturación del Consumo Mínimo procederá incluso en el caso de que el Cliente no haya efectuado consumo alguno durante el periodo de facturación.
- 4.2 Si por dificultades técnicas no fuera posible facturar en el período inmediatamente posterior al devengo, se podrá presentar la factura al cobro en periodos sucesivos. Asimismo, 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.
- 4.3 La cuota de alta se devengará por una sola vez en concepto de contraprestación por la conexión al Servicio y su importe se incluirá en la primera factura.
- 4.4 YOIGO podrá adelantar la facturación y el 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, (iii) se extinga el contrato por cualquier causa, (iv) se observe fraude o riesgo objetivo y acreditado de impago, o (v) el Cliente incumpla el presente contrato.
- 4.5 El importe de cada factura se hará efectivo por el Cliente mediante domiciliación bancaria o, si el Cliente lo solicita, mediante transferencia bancaria.
- 4.6 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.
- 4.7 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 un (1) euro (impuestos indirectos excluidos). En el caso de que YOIGO decida exigir la referida cuota mensual, deberá ofrecer al Cliente, con un mes de antelación, la posibilidad de dejar de recibir la facturación detallada.

5. DERECHO DE DESCONEXIÓN

- 5.1 El Cliente podrá solicitar a YOIGO la desconexión de los servicios de llamadas internacionales, servicios de tarifas superiores y servicios de tarificación adicional, a través del servicio de atención al Cliente.
- 5.2 Se procederá a la desconexión dentro de los diez 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.

6. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

- 6.1 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 diez (10) euros (impuestos indirectos excluidos) en concepto de restablecimiento del Servicio.
- 6.2 YOIGO también podrá restringir las llamadas salientes y/o suspender el Servicio ante la comisión de un fraude, el riesgo objetivo de comisión de un fraude, como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito del Servicio o por la falta de constitución de la garantía solicitada por YOIGO de conformidad con la cláusula 11.
- 6.3 El Cliente tiene derecho a solicitar y obtener de YOIGO la suspensión del Servicio por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses. El periodo de suspensión voluntaria del Servicio no podrá exceder, en ningún caso, de noventa días por año natural. Finalizado el periodo de suspensión solicitado por el Cliente, YOIGO procederá a la reactivación del Servicio.
- 6.4 En caso de suspensión del Servicio, el Cliente podrá realizar llamadas al servicio de emergencia 112.
- 6.5 Durante la suspensión del Servicio, cualquiera que sea su causa, se facturará al Cliente un importe en concepto de disponibilidad para recibir llamadas que será equivalente al importe del Consumo Mínimo.

7. CALIDAD E INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

- 7.1 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 para la atención de incidencias en garantía del mantenimiento del servicio.
- 7.2 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 dos cantidades siguientes, siempre que alguna de ellas sea superior a un (1) Euro:
 - a) El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en que se produzca la interrupción (si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a tres (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); o,
 - b) Cinco (5) veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.
- 7.3 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. A estos efectos quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de YOIGO y no tarifados en la red de ésta.
- 7.4 Adicionalmente, YOIGO se compromete a que, salvo en supuestos de fuerza mayor, las interrupciones en la prestación del servicio derivadas de incidencias técnicas o labores de mantenimiento en su red no superen las ocho (8) horas durante cada ciclo de facturación. Por cada hora que exceda de dicho compromiso, YOIGO incrementará en un veinte (20) por ciento el importe de la indemnización prevista en el apartado 7.2 anterior. A estos efectos, el Cliente, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, 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.
- 7.5 No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida al incumplimiento grave del contrato por parte del Cliente, o a daños en la red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

8. PROTECCIÓN DE DATOS

- 8.1 A los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, YOIGO informa al Cliente de que los datos personales aportados en este contrato, junto con aquellos a los que YOIGO tenga acceso en el desarrollo de la relación contractual, serán incorporados en ficheros automatizados de datos de carácter personal creados

por y bajo la responsabilidad de YOIGO, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente, realizar la facturación por los servicios prestados, efectuar los pagos correspondientes a las interconexiones con las redes de otros operadores y desarrollar acciones comerciales y de promoción publicitaria.

- 8.2 Con la finalidad de que YOIGO pueda proporcionar al Cliente información sobre promociones comerciales o para la prestación de servicios de valor añadido, YOIGO solicita al Cliente su consentimiento para tratar, durante la vigencia de la relación contractual, todos los datos de tráfico y facturación y todos los datos de los servicios de los que sea usuario, junto con aquellos datos personales que el Cliente facilite a YOIGO en este contrato. El Cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento para el mencionado tratamiento dirigiendo una comunicación por escrito a Xfera Móviles, S.A. (Ref. DATOS), Avenida de la Vega, 15, 28100 Alcobendas (Madrid).
- 8.3 No obstante, el consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico para la prestación de servicios con valor añadido se considerará otorgado desde el momento de solicitud, uso o acceso por parte del Cliente a cualquier servicio de este tipo.
- 8.4 El Cliente puede ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la legislación vigente, dirigiéndose por escrito al domicilio social de YOIGO, anteriormente indicado.
- 8.5 YOIGO tiene la obligación de secreto de los datos personales del Cliente y el deber de guardarlos, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, todo ello con arreglo a las obligaciones que establece la legislación vigente.
- 8.6 YOIGO podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tales servicios con arreglo a la legalidad vigente, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. El Cliente autoriza el tratamiento y mantenimiento de los datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de dicha solvencia, que se cancelarán en caso de no celebración del contrato. Asimismo, el Cliente acepta que, en caso de no atender puntualmente sus obligaciones económicas frente a YOIGO, de acuerdo con lo previsto en el contrato, YOIGO podrá comunicar sus datos identificativos, junto con todos los relativos a la deuda pendiente de pago, a entidades dedicadas a la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, todo ello de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.
- 8.7 Si el Cliente solicita la inclusión de sus datos personales en guías de abonados, YOIGO comunicará dichos datos a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, para que ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que elaboren las guías y las entidades que provean servicios de información o consulta.

9. ATENCIÓN AL CLIENTE

- 9.1 El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del Servicio de Atención al Cliente disponible en el número de teléfono 622 (para llamadas realizadas desde la red de YOIGO) o 622 622 622 (para llamadas realizadas desde la red de otro operador) y en la página web www.yoigo.com. También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: Xfera Móviles, S.A., Departamento de Atención al Cliente, Avenida de la Vega, 15, 28100 Alcobendas (Madrid) o por correo electrónico a clientes@yoigo.com.
- 9.2 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 un 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.
- 9.3 Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de YOIGO en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en los términos previstos en la normativa de aplicación.

10. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

- 10.1 El Cliente se compromete a comunicar a YOIGO cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los cambios en los datos correspondientes al domicilio de facturación y en la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos, al tratarse de datos esenciales para el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.
- 10.2 YOIGO, previa comunicación al Cliente, con una antelación de un mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía móvil. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a YOIGO su voluntad de resolver el contrato. La comunicación de la voluntad de resolver el contrato deberá ser enviada por el Cliente al domicilio social de YOIGO, adjuntando copia del DNI o documento equivalente. La utilización del Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada por YOIGO se considerará expresión de su aceptación por el Cliente.

11. DEPÓSITOS DE GARANTÍA

- 11.1 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 o aval bancario, 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:
 - a) La existencia de cantidades impagadas por el Cliente en uno o varios recibos del Servicio.
 - b) La no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el Cliente derivan del presente contrato.
 - c) El retraso reiterado del Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones con YOIGO.
 - d) La existencia de riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.
- 11.2 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.
- 11.3 La solicitud del Cliente de resolución del contrato, de cambio de titularidad o de cesión del contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a YOIGO para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del Cliente.

12. EXTINCIÓN DEL CONTRATO. INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO

- 12.1 El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación:
 - a) Por desistimiento del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a YOIGO con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de surtir efectos. Dicha comunicación deberá ser remitida al domicilio social de YOIGO, adjuntando copia del DNI o documento equivalente.
 - b) Por decisión de YOIGO, en caso de (i) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización de servicios de telefonía móvil; o (ii) mora en el pago del Servicio por un periodo superior a tres meses o suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago.
- 12.2 En ningún caso la extinción de este contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones de pago frente a YOIGO por la utilización del Servicio.

13. 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 RELATIVA A LA ADQUISICIÓN DEL TELÉFONO, MODEM Y/O PORTÁTIL (EL PRODUCTO/S)

1. PERMANENCIA

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 abonar a YOIGO una compensación de cuantía máxima equivalente al importe de dicho Descuento. Asimismo, se producirá el vencimiento anticipado de todas las cuotas del Plan Aplazado que pudiesen encontrarse pendientes a la fecha de la baja o cambio de plan de precios. Dichas cantidades serán oportunamente facturadas al Cliente.