

## CONDICIONES PARTICULARES DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

El cliente (el “**Ciente**”) que desee darse de alta en los servicios de telefonía móvil de Xfera Móviles, S.A. (“**YOIGO**”) en cualquiera de las modalidades ofrecidas, puede optar por la portabilidad, esto es, puede solicitar cambiarse de su actual operador (el “**Operador Donante**”) a YOIGO conservando el número de teléfono móvil del que el Cliente disponga antes del cambio a YOIGO (la “**Portabilidad**”).

La solicitud de la Portabilidad implica la aceptación por el Cliente de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las “**Condiciones Particulares**”). Las presentes Condiciones Particulares así como las Condiciones Generales del Servicio (de contrato o tarjeta) o cualesquiera otras condiciones aplicables a los productos y/o servicios contratados estarán accesibles en la página Web [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com).

### 1.- OBJETO

Al solicitar la Portabilidad, el Cliente manifiesta que:

- a) Desea causar baja en los servicios de telefonía móvil del Operador Donante, conservando su numeración asignada (el “**Número Portado**”) para los servicios de YOIGO.
- b) Acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones en los sistemas de los operadores por cambio de operador, que será de un máximo de tres horas.

Al realizar la solicitud de Portabilidad (la “**Solicitud**”), el Cliente solicita a YOIGO que le tramite y gestione la baja del servicio del Operador Donante (sirviendo la Solicitud como documento de solicitud de dicha baja) y la conservación del Número Portado para los servicios de telefonía móvil de YOIGO.

### 2.- CONDICIONES DE LA PORTABILIDAD

#### 2.1.- Plazo de Portabilidad

El plazo para la tramitación de su solicitud será como mínimo de seis (6) días desde la Solicitud pudiendo el Cliente en todo caso elegir la fecha que desee dentro de los 30 días siguientes a la Solicitud.

El Cliente conoce y acepta que este dato es sólo orientativo. El Operador Donante podrá modificar dicha fecha basándose, por ejemplo, en situaciones excepcionales de exceso de cupo. En el caso de que el Operador Donante modificara la fecha de Portabilidad, YOIGO contactará con el Cliente para informarle de la modificación.

#### 2.2.- Denegación de la Portabilidad

Las Partes reconocen que el Operador Donante tiene la potestad de denegar la Solicitud alegando las causas que se señalan a continuación (a modo enunciativo y no limitativo), o cualesquiera otras causas permitidas ahora, o en el futuro, por la normativa aplicable:

- (i) En el caso de abonados pospago, falta de correspondencia entre la numeración y el abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF;
- (ii) En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre la numeración y el ICC-ID o número(s) de serie de la(s) SIM;
- (iii) Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha;
- (iv) Numeración no asignada ni portada al Operador Donante;
- (v) Numeración en estado de baja;
- (vi) Causas justificadas de fuerza mayor;
- (vii) Comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al Operador Donante por robo o pérdida; o
- (viii) Prefijo de encaminamiento de red o NRN (*network routing number*) no abierto en interconexión.

La denegación de la Portabilidad por el Operador Donante por cualquiera de estas causas no supondrá en ningún caso responsabilidad de YOIGO frente al Cliente.

### 3.- DATOS PERSONALES

A los efectos del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa de desarrollo, YOIGO informa al Cliente de que los datos personales que el Cliente facilite a lo largo del proceso de Solicitud de Portabilidad pasarán a formar parte de un fichero titularidad de Xfera Móviles, S.A., con domicilio en Alcobendas (Madrid), Avda. de la Vega, 15 (28108) y serán tratados con la finalidad de gestionar dicha Solicitud de Portabilidad del Cliente, y que dichos datos podrán ser comunicados al Operador Donante y a operadores terceros implicados en el proceso de Portabilidad, con la finalidad gestionar dicha Portabilidad. El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose por escrito a Xfera Móviles, S.A., Avda. de la Vega, 15, (28108), Alcobendas (Madrid).

### 4.- INFORMACIÓN ADICIONAL

Para cualquier cuestión adicional en relación con la Portabilidad, el Cliente podrá consultar la página Web de YOIGO, [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com) o podrá llamar al servicio de atención al cliente gratuitamente al 622 desde cualquier número de YOIGO o al 622 622 622 si llama desde otro operador (en cuyo caso el precio de llamada variará según el operador desde el que se realice la llamada).