

## 1. OBJECTE.

**1.1** Mitjançant aquest contracte, Xfera Móviles, SAU ("YOIGO"), 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 en la modalitat prepagament 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 General de Telecomunicacions, de 28 de juny, sense perjudici del dret del Client a rescindir-lo en qualsevol moment durant aquest període d'acord amb la clàusula 13 d'aquestes Condicions Generals.

**1.2** El Client només podrà fer servir el Servei en qualitat d'usuari final, per la qual cosa no està autoritzat a revendre el trànsit telefònic ni a comercialitzar o cedir el Servei.

**1.3** 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 podrà sol·licitar el desbloqueig d'aquest mecanisme de conformitat amb el procediment que YOIGO té establert a aquest efecte.

## 2. LLIURAMENT DE TARGETA I ACTIVACIÓ DEL SERVEI.

**2.1** 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.

**2.2** El Client podrà utilitzar la Targeta SIM exclusivament per accedir al Servei i només durant el període en què el Servei romanguí 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 comunicui la necessitat o conveniència de substituir-la per raons tècniques o per millorar la prestació del Servei.

**2.3** El Servei quedarà activat de manera automàtica en el moment del lliurament de la Targeta SIM.

## 3. PREU.

Seràn aplicables al trànsit de veu i dades cursats pel Client les tarifes vigents en cada moment per a la modalitat contractada. El Client ha estat convenientment informat de les tarifes que li seran aplicables i de les regles aplicables a aquestes i se li ha lliurat un document explicatiu de la tarifa contractada. Totes les tarifes es podran consultar i actualitzar al lloc web de YOIGO, [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com), i a través del número d'atenció telefònica 622 (des de la xarxa de YOIGO) o al 622 622 622 (des de les xarxes d'altres operadors).

## 4. COMPTE, SALDO DISPONIBLE I RECÀRREGA.

**4.1** El Client tindrà associat al seu número d'abonat un compte en què quedarà registrat el saldo disponible en cada moment per a la utilització del Servei (el Compte). El Client serà informat del saldo disponible del seu Compte després de cada trucada que faci. Addicionalment, a l'apartat Mi Yoigo a [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com) o a l'aplicació Mi Yoigo, es recull informació actualitzada sobre les diferents possibilitats de consulta del saldo disponible.

**4.2** Per a la realització de trucades, l'enviament de missatges o qualsevol altre ús del Servei que impliqui la generació de trànsit de veu o de dades per iniciativa del Client, serà requisit indispensable que aquest disposi en el seu Compte del saldo que, d'acord amb les tarifes aplicables, sigui necessari per cursar el trànsit sol·licitat. No obstant això, l'absència de saldo en el Compte no impedirà en cap cas la realització de trucades al número d'emergència 112 ni, excepte els casos previstos a la Clàusula 6, la recepció de missatges i trucades que no suposin cap càrrec per al Client.

**4.3** El Client podrà incrementar el saldo disponible en el seu Compte mitjançant la recàrrega de la seva Targeta SIM en qualsevol moment, mentre el Servei romangui activat.

Per a això, el Client podrà triar qualsevol dels mitjans de recàrrega habilitats per YOIGO, segons la informació que s'ofereix en el seu lloc web [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com) (caixers automàtics, distribuïdors auto-

ritzats, gasolineres, en el mateix lloc web de YOIGO, etc.).

**4.4** L'import de cada recàrrega efectuada pel Client serà com a mínim de 5€ i com a màxim de 150€ (impostos inclosos).

**4.5** Tindran caràcter gratuït les trucades fetes 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. PAGAMENT.

**5.1** El Client procedirà al pagament del Servei amb caràcter previ al consum, mitjançant la recàrrega de la seva Targeta SIM. A mesura que es produeixi un ús del Servei per part del Client, els càrrecs en què incorri, d'acord amb les tarifes aplicables, seran descomptats de manera automàtica del seu saldo disponible. El Client podrà accedir gratuïtament al detall de les comunicacions realitzades en un determinat mes, a través de l'apartat Mi Yoigo a [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com) o a l'aplicació Mi Yoigo. El Client també podrà sol·licitar aquesta informació a través del Servei d'Atenció al Client de YOIGO (622) i en aquest cas es meritirà a favor de YOIGO la quantitat de 5€ (impostos indirectes exclosos) per cada sol·licitud feta. Aquest import es carregarà al Compte del Client.

**5.2** El saldo disponible al Compte no serà mai inferior a 0€. En conseqüència, quan

el Client hagi iniciat una trucada o transmissió de dades des del seu terminal telefònic i el seu saldo disponible s'esgoti en el transcurs d'aquesta, es produirà la immediata terminació d'aquella trucada o transmissió de dades. Així mateix, quan el Client intenti iniciar una trucada o transmissió de dades des del seu terminal telefònic i no disposi de saldo suficient per fer-ho, d'acord amb les tarifes aplicables, no serà possible cursar el trànsit sol·licitat.

## 6. DESACTIVACIÓ PROVISIONAL I DEFINITIVA DEL SERVEI.

**6.1** La Targeta de prepagament és recarregable sempre que romangui activa. Durant el període en què la Targeta romangui activa, el Client podrà fer trucades sempre que hi hagi saldo disponible. El Client pot conèixer aquest saldo i el detall del consum realitzat a través de l'àrea privada de YOIGO i del Servei d'Atenció al Client, i també per qualsevol altre mitjà que YOIGO comuniqui.

En el cas que hagin transcorregut noranta (90) dies des del registre de la targeta a nom del client o des de l'última recàrrega de la Targeta, aquesta entrarà en bloqueig de serveis sortints. En aquest cas, no podrà fer ús del saldo: ni fer trucades, ni enviar SMS/MMS; ni tampoc rebre trucades, ni SMS amb cost fora de l'espai europeu, però sí que mantindrà el Servei per a les trucades i SMS entrants gratuïts i totes les trucades sortints gratuïtes (900, d'urgències...) i al Servei d'Atenció al Client.

Si el Client recarrega el saldo de la Targeta en el termini dels quinze (15) dies se-

güents al "bloqueig de serveis sortints" d'aquesta, YOIGO, acumularà el saldo a la recàrrega efectuada i habilitarà la Targeta perquè el Client pugui utilitzar el Servei normalment. Si el Client no recarrega la Targeta en el termini dels quinze (15) dies següents al "bloqueig de serveis sortints, es produirà la desactivació definitiva de la Targeta, que no comporta la pèrdua del saldo, però sí la baixa definitiva del servei.

En el cas que hi hagués saldo promocional pendent de consumir, les quantitats corresponents seran reintegrades al Client dins dels 30 dies següents al fet que aquest comuniqui al departament d'Atenció al Client de YOIGO el número de compte bancari per fer la devolució, per qualsevol de les vies següents:

– Per escrit, a l'adreça de correu electrònic [clientes@yoigo.com](mailto:clientes@yoigo.com) i/o mitjançant correu postal a l'adreça Avenida de Bruselas, 38, 28108 Madrid, Espanya, amb la referència "Servicio de Atención al Cliente".

– Mitjançant trucada telefònica al Servei d'Atenció al Client a algun dels números següents: (i) 622622622, des de les xarxes d'altres operadors; (ii) 622 i/o WhatsApp 633996999, des de la xarxa de YOIGO.

A sol·licitud del Client, a través del Servei d'Atenció al Client, YOIGO podrà desactivar provisionalment el Servei en cas de sostracció o pèrdua del terminal telefònic que incorpori la Targeta SIM o de la mateixa Targeta SIM.

**6.2** YOIGO podrà, així mateix, desactivar de manera provisional o definitiva el

Servei, a la seva elecció, davant de la comissió d'un frau, la concurrència d'indicis racionals de comissió d'un frau o com a conseqüència de la realització de qualsevol ús il·lícit del Servei.

**6.3** En cas de desactivació definitiva del Servei per qualsevol de les causes previstes en aquesta Clàusula, el contracte quedarà automàticament resolt.

## 7. ATENCIÓ AL CLIENT.

**7.1** El Client podrà rebre informació sobre el Servei i sobre qualsevol incidència que l'afecti a través del Servei d'Atenció al Client disponible al número de telèfon 622 (des de la xarxa de YOIGO) o 622 622 622 (des de les xarxes d'altres operadors) i al lloc web [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com). També podrà dirigir-se per correu a l'adreça següent: Xfera Móviles, SAU, Departamento de Atención al Cliente, Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o per correu electrònic a [clientes@yoigo.com](mailto:clientes@yoigo.com).

**7.2** 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 facilitarà al Client el número de referència corresponent i, si així ho sol·licita, un document que n'acrediti la presentació i el contingut.

**7.3** 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 per a la Societat de la Informació, 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.

## 8. DRET DE DESCONNEXIÓ.

**8.1** El Client podrà sol·licitar a YOIGO, a través del Servei d'Atenció al Client, la desconnexió dels serveis de trucades internacionals i serveis de tarifació addicional.

**8.2** Es procedirà a la desconnexió dins dels 10 dies següents al de la sol·licitud del Client. En el cas que, per causes no imputables al Client, la desconnexió no es produís transcorreguts 10 dies des de la seva sol·licitud, seran de càrrec de YOIGO els costos derivats del servei la desconnexió dels quals s'havia sol·licitat.

## 9. INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI.

**9.1** YOIGO prestarà el Servei amb sotmetiment a les obligacions que estableixen les normes vigents en matèria de qualitat. En garantia del manteniment del Servei, YOIGO posa a disposició del Client el número de telèfon 622622622, des de les xarxes d'altres operadors; 622 des de la xarxa de YOIGO i l'adreça de correu electrònic [clientes@yoigo.com](mailto:clientes@yoigo.com) per a l'atenció de consultes i incidències.

**9.2** En el cas que es produís una interrupció temporal del Servei, el Client tindrà dret a una indemnització automàtica, en forma d'abonament en el seu Comp-

te, la quantia de la qual serà igual a la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. No hi haurà lloc a indemnització si l'import resultant d'aplicar la regla de càlcul anterior és inferior a 1€.

**9.3** En casos d'interrupció temporal del Servei per causa de força major YOIGO compensarà automàticament el Client amb una minoració de la quota mensual proporcional al temps que hagués durat la interrupció.

**9.4** Si es produeix 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.

**9.5** Addicionalment, YOIGO es compromet, excepte en supòsits de força major, al fet que les interrupcions en la prestació del servei no superin les 8 hores durant cada mes natural. Si la interrupció excedeix de 8 hores, es doblarà la indemnització prevista a l'apartat 10.2 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 abonament al seu Compte.

**9.6** No serà procedent cap indemnització per la interrupció del servei que sigui de-

guda 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.

## 10. QUALITAT DEL SERVEI.

**10.1** La velocitat màxima dels serveis d'accés a internet dependrà del volum de megues associat a la tarifa contractada. La velocitat màxima de descàrrega descenderà quan el Client arribi al volum de megues definit en 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.

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](http://www.yoigo.com), informació precisa sobre la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent.

**10.2** 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.

**10.3** YOIGO podrà implementar mesures de control sobre els volums de trànsit realitzats 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.



**10.4** 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 succeït a fi de solucionar-los tan ràpidament com sigui possible i restablir la seguretat.

## 11. PROTECCIÓ DE DADES.

**11.1** La prestació dels Serveis de YOIGO comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, que seran tractades d'acord amb el que es preveu en aquestes Condicions Generals i la Política de Privadesa.

### a) 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 Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (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](mailto:dpo@masmovil.com).

Disposa d'informació completa en relació amb la manera com tractem les seves dades a la nostra política de privadesa, que es pot consultar a la [\[Política de Privadesa\]](#).

### b) Amb quina finalitat tractem les seves dades?

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 la [\[Política de Privadesa\]](#)):

#### b.1. 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 la [\[Política de Privadesa\]](#).

#### b.2. 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 in-

ternet, en cas que es trobi dins dels serveis contractats.

- El registre de les dades de trànsit i interconnexió 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 la [\[Política de Privadesa\]](#).

## c) Verificació d'informació.

YOIGO podrà verificar l'exactitud de les dades que vostè aportí 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 (da-

des 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 la [\[Política de Privadesa\]](#).

## d) Prevenció del frau.

Les dades seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figurin al 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 esmentades anteriorment, per les entitats adherides al Sistema Hunter que pertanyen als sectors següents: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, renting, 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](http://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 la [\[Política de Privadesa\]](#).

## **e) Comunicacions comercials pròpies.**

YOIGO pot tractar les dades identificatives i de contacte dels Clients per remetre'ls informació comercial en relació amb productes o serveis propis, com ara promocions de diversa mena, noves tarifes o millores per mitjans electrònics sobre la base del que es preveu a l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic i, sobre la base de l'interès legítim per fer trucades.

Més informació a la [\[Política de Privadesa\]](#).

## **f) 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 com a mínim un cop l'any. Per a això, farem servir 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.

## **g) Cooperació amb els agents facultats.**

L'informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a con-

servar 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 la [\[Política de Privadesa\]](#).

## **h) Sistema de gestió d'abonat.**

En compliment del que es disposa a 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 determinades 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'abo-



nat 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.

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

- Millorar el servei, l'oferta i l'atenció que ofereix als seus clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar les noves tarifes, reduir temps d'espera en el servei d'atenció al client, encaminar trucades al servei d'atenció al client de manera eficient, etc.).
- 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).
- Elaborar models de propensió d'abandonament i altres models estadístics.

Més informació a la [\[Política de Privadesa\]](#).

**11.3** Quins són els seus drets?

a) 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.

b) 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@yoigo.com](mailto:privacidad-yoigo@yoigo.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](http://www.aepd.es).

c) 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](mailto:dpo@masmovil.com).

## 12. MODIFICACIÓ CONTRACTUAL.

YOIGO, amb una comunicació prèvia al Client i amb una antelació d'un 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. EXTINCIÓ DEL CONTRACTE.

Aquest contracte s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes i, en particular, per les que s'estableixen a continuació:

- Per desistiment 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) en cas de desactivació definitiva del Servei en qualsevol dels supòsits regulats a la Clàusula 7.

## 14. LEGISLACIÓ I RÈGIM JURÍDIC APLICABLE.

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

## 15. LLIBRE REGISTRE DE CLIENTS DE PREPAGAMENT.

YOIGO informa el Client que, des del moment del lliurament de la targeta SIM, el seu nom, cognoms, NIF, passaport o NIE i nacionalitat, passaran a formar part del Llibre Registre de Clients Prepagament que YOIGO gestiona en compliment de la Llei 25/2007, de 18 d'octubre, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions. Així mateix, l'informem que YOIGO cedirà aquestes dades a les Forces i Cossos de Seguretat facultades quan aquests li ho requereixin per al compliment de les seves finalitats.

## 16. 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 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 7, per interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació del que disposa aquest apartat.

# CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC DE PREPAGAMENT



Es pot trobar informació més detallada sobre les condicions d'ús del servei en *roaming* a les [\[Condicions Particulars del Servei en Roaming\]](#).

# CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC DE PREPAGAMENT



## 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 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		Velocitat anunciada		Velocitat disponible		Velocitat màxima		Velocitat mínima	
		Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent
Mòbil (Mbps)	Enllaç								
	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	-	-
Fix** (Mbps)	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%
	FFTH 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 ara 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 i 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.).