

1. OBJECTE.

Per aquest contracte de duració indefinida, XFERA MÓVILES, S.A.U. (YOIGO), CIF A-82528548 i domicili a Alcobendas (Madrid), av. de la Vega, 15 (28108), prestarà al Client el Servei Telefònic Fix i el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla (el "Servei" o els "Serveis").

El Servei Telefònic Fix prestat amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client pugui rebre i fer trucades en la seva línia, així com altres facilitats bàsiques i serveis addicionals associats.

El Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla comprèn, amb independència de la tecnologia utilitzada, accés a Internet de Banda Ampla amb navegació 24 hores a la velocitat d'accés contractada i els Serveis addicionals associats. A causa de les característiques tècniques del Servei, aquesta velocitat és màxima i YOIGO no pot garantir en tot moment la velocitat d'accés que el Client hagi contractat.

2. 2. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS.**2.1 Instal·lació i Activació.**

Les condicions d'instal·lació i activació del Servei dependran de si aquest és prestat sobre una línia ADSL o de Fibra Òptica, la qual cosa dependrà de la disponibilitat d'infraestructures existent en cada moment. Les àrees de cobertura es poden consultar a través del servei d'Atenció al Client.

(I) - ADSL.

La instal·lació dels serveis sobre una línia ADSL requereix accions com ara la desagregació del bucle d'abonat, instal·lació de dispositius i/o portabilitat, si és el cas. El Client permetrà, quan sigui necessari, per a la correcta prestació del Servei, que les persones que designi YOIGO accedeixin a l'immoble del Client.

El Client declara que ha estat informat de manera detallada de les característiques i condicions del Servei d'Accés a Internet Banda Ampla i sol·licita expressament per a la prestació del servei, si és el cas, que el seu parell de fils (també denominat "bucle") sigui accedit per YOIGO o les empreses del seu grup empresarial en la modalitat d'accés completament desagregat o bé en la modalitat d'accés indirecte.

YOIGO durà a terme al domicili del Client les accions següents que siguin necessàries per a la instal·lació del Servei:

- Instal·lació d'un punt de terminació de xarxa (PTX).
- Instal·lació d'un mòdem ADSL/Wifi.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màxim d'1,5 metres.

YOIGO podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a fer per a la instal·lació segons les necessitats del Servei en cada moment.

Així mateix el Client declara que ha estat informat de les característiques de prestació dels Serveis de YOIGO i que això suposa la baixa automàtica de tots els serveis contractats pel Client amb el seu operador d'accés en relació amb el bucle esmentat, incloent-hi, si és el cas, els serveis Centrex, xarxa privada virtual, grup de salt, línia d'enllaç i qualsevol altre servei que impliqui associació amb el bucle. El Client autoritza YOIGO a fer en nom seu tantes gestions com siguin necessàries per accedir als seus parells, o bé a fer tantes actuacions com fossin necessàries sobre la línia del Client per proporcionar el Servei d'Accés a Internet Banda Ampla. En el cas que el Client no coincideixi amb el titular de les línies, aquell manifesta expressament que ha obtingut l'autorització esmentada.

YOIGO iniciarà el procediment de desagregació, si és el cas, de la línia indicada pel Client sempre que hi hagi una garantia de poder oferir sobre aquesta el servei en qualitat adequada. Si no n'hi ha, YOIGO instal·larà o sol·licitarà un nou parell al domicili del Client. A aquests efectes el Client autoritza expressament a YOIGO a donar d'alta una nova línia, a nom d'aquest, al seu domicili.

Un cop que sigui possible prestar el Servei sobre la línia, YOIGO portarà, si és el cas, la numeració del Client d'acord amb la sol·licitud de portabilitat del Client.

(II) - Fibra Òptica.

Si el Client no compta amb la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, cal que YOIGO o una altra empresa que actuï pel seu compte, dugui a terme la instal·lació d'aquest al domicili del Client. Per fer-ho, un tècnic de YOIGO o d'empresa externa autoritzada per aquesta, es personarà al domicili del Client en la data acordada amb ell. El Client autoritza expressament a YOIGO i als tècnics que aquesta designi l'accés al seu domicili i a les instal·lacions i equips que sigui necessari per a la correcta instal·lació. Aquesta autorització s'estén al cas en què calgui fer alguna acció per a la correcta prestació o manteniment del Servei, així com, si és el cas, al moment de la retirada de l'Equip.

El Client haurà de proporcionar al tècnic l'entrada a la ubicació de l'edifici on es trobi l'accés per a la Fibra Òptica en el cas que aquest hagi estat desplegat a l'interior d'aquest.

YOIGO durà a terme les accions següents per a la instal·lació del Servei:

- Connexió de l'estesa de Fibra Òptica exterior a la xarxa de l'edifici del Client.
- Estesa de cable per l'interior de l'edifici o per façana fins al domicili del Client.
- Instal·lació al domicili del Client d'un punt de terminació de xarxa òptica.
- Instal·lació al domicili del Client d'un ONT Router Wifi.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màxim d'1,5 metres.
- YOIGO podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a realitzar per a la instal·lació, segons les necessitats del servei en cada moment.

El Client reconeix que ha estat informat de les característiques de prestació dels Serveis i que en el cas de Fibra Òptica això no suposa la baixa automàtica de tots els serveis que el Client pogués tenir contractats prèviament amb YOIGO o amb un altre operador. El Client pot mantenir el seu servei d'ADSL/Accés a Internet anterior si en tingués i els serveis associats.

En aquest mateix cas, la baixa del Client en el servei d'ADSL/Accés a Internet en el seu anterior operador és responsabilitat seva. En el cas que el Client vulgui la baixa esmentada, haurà de dirigir-se al seu anterior operador.

Tant en el cas d'instal·lació i activació del Servei d'ADSL com en el de Fibra Òptica, el Client declara que compta amb els permisos i les llicències de tercers que, si és el cas, siguin necessaris per a la instal·lació i prestació del Servei, i, per tant YOIGO queda en tot cas exonerat de responsabilitat davant d'aquests tercers.

La no acceptació per part del Client de la instal·lació bàsica a realitzar per YOIGO donarà dret a aquesta a resoldre aquest Contracte de forma immediata, i procedirà en tot cas a facturar al Client aquelles despeses que s'hagin generat fins a la data de resolució del Contracte.

2.2 Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla.

La baixa en el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla podria afectar al seu torn el Servei Telefònic Fix i provocar en aquest cas la baixa d'aquest últim Servei.

La prestació del Servei pot implicar incompatibilitats amb els serveis basats en mòdems o alarmes, centraletes, línies d'ascensor i serveis de teleassistència i, en general, sobre qualsevol servei prestat sobre línia telefònica tradicional.

En aquest sentit, YOIGO no pot garantir el funcionament dels serveis esmentats que estiguessin instal·lats amb anterioritat a l'activació del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla.

Quan la prestació del Servei es faci sobre ADSL, el Client reconeix que YOIGO no pot garantir que aquest disposi de la velocitat contractada en tots els casos, ja que la distància a la central, la qualitat de la línia i les possibles interferències poden suposar una disminució de la velocitat esmentada.

YOIGO farà els seus millors esforços perquè el Client disposi de la màxima velocitat possible tècnicament del servei ADSL contractat.

En general, tant en el cas que el Servei es presti sobre ADSL com sobre Fibra Òptica, la velocitat contractada es disfrutarà fent servir la connexió per cable Ethernet entre els equips proporcionats i el terminal del Client. Aquesta velocitat podria veure's limitada per les capacitats del dispositiu utilitzat pel Client per connectar-se al Servei.

Quan s'usin altres mitjans de connexió com Wifi o altres, la velocitat en el dispositiu del Client pot veure's limitada per les característiques pròpies d'aquest mitjà de connexió. En el cas de Wifi, factors aliens a YOIGO com l'estructura del domicili del Client, interferències amb altres xarxes Wifi, els capacitats del dispositiu usat pel Client per connectar-se a Internet, l'ús en exteriors o interiors o altres factors, poden provocar la disminució de la velocitat final disfrutada pel Client.

A més dels factors aliens a YOIGO esmentats que poden provocar una disminució de la velocitat a disfrutar pel Client, és possible que aquesta es vegi limitada en cas de realització d'operacions de manteniment per part de YOIGO o en cas d'interrupcions del Servei.

El Client tindrà disponible, en tot moment, a la pàgina web www.yoigo.com, informació precisa sobre la velocitat mínima, disponible normalment, màxima i anunciada, descendent i ascendent.

2.3 Servei Telefònic Fix.

En el cas que el Client contracti el Servei Telefònic Fix aquest es prestarà sobre la línia associada al servei d'ADSL o sobre la línia de Fibra Òptica, si és el cas.

Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, li informem que la baixa en el Servei Telefònic Fix podria afectar al seu torn el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla i provocarà, en aquest cas, la baixa d'aquest últim Servei.

El Servei Telefònic, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client rebi al seu terminal fix les trucades destinades a la numeració associada a la seva línia. A més, permet al Client fer trucades des de la mateixa línia.

En el cas de prestació del servei sobre la línia de Fibra Òptica, el Client pot mantenir el seu Servei Telefònic anterior si en tingués i els serveis associats. En aquest cas, la baixa del Client al Servei Telefònic en el seu anterior operador és responsabilitat seva. En el cas que el Client desitgi aquesta baixa, haurà de dirigir-se al seu anterior operador. Per al gaudi d'aquest Servei, el Client autoritza a YOIGO a fer tantes actuacions a la xarxa com resultin necessàries per garantir la recepció de les trucades destinades a la seva numeració geogràfica.

2.4 Activació dels Serveis.

YOIGO activarà els Serveis telefònic fix i Internet de Banda Ampla en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de la firma d'aquest Contracte. L'activació dels Serveis esmentats tindrà lloc el mateix dia en què YOIGO finalitzi la instal·lació al domicili del Client de manera satisfactòria o bé un cop comprovada la idoneïtat de la instal·lació preexistent. Aquest termini d'activació es denomina temps de subministrament de la connexió inicial, als efectes de les obligacions vigents de qualitat a què està sotmès YOIGO. L'incompliment de l'esmentat compromís de temps de subministrament de connexió inicial per part de YOIGO suposarà una indemnització al Client a raó d'un (1) euro per dia natural de retard, fins a un màxim de noranta (90) euros. En el cas que concorrin causes tècniques que impossibilitin la prestació del Servei per part de YOIGO, o la no accessibilitat física de la instal·lació del cable fins al punt de connexió de casa del Client o altres supòsits no imputables a YOIGO pels quals YOIGO no pogués prestar el Servei, com ara causes de força major o altres imputables al Client, no sorgirà dret cap d'indemnització a favor del Client.

YOIGO es compromet a prestar els Serveis contractats d'acord amb els compromisos de qualitat exigits per la normativa vigent que se li apliqui.

3. ÚS DEL SERVEI.

3.1 El Client es compromet a utilitzar el Servei d'acord amb aquestes condicions generals i amb la normativa vigent. En tot cas, YOIGO posa els Serveis a disposició del Client exclusivament per al seu ús personal com a Client final, per la qual cosa el Client es compromet a no fer directament o indirectament una explotació comercial dels serveis.

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

El servei tampoc podrà utilitzar-se per enviar comunicacions comercials no sol·licitades o comunicacions que pretenguin bloquejar servidors aliens.

En alguns supòsits, YOIGO podrà resoldre el Contracte o bloquejar el Servei afectat temporalment fins a aclarir les circumstàncies de l'ús no raonable del Servei o canviar la tarifa, amb una comunicació prèvia al Client. En aquest últim cas el Client podrà resoldre el Contracte, respecte del Servei concret, en els termes acordats.

4. PREU.

S'aplicaran les quotes i tarifes vigents en cada moment per a la modalitat contractada. El Client ha estat convenientment informat de les quotes i tarifes que se li aplicaran i de les regles aplicables a aquestes i se li ha lliurat un document explicatiu de la tarifa contractada. Totes elles es podran consultar actualitzades a la pàgina web www.yoigo.com, i a través del número d'atenció telefònica 622 (des de xarxa de YOIGO) o 622 622 622 (des de xarxes d'altres operadors).

5. FACTURACIÓ I PAGAMENT.

5.1 YOIGO facturarà amb periodicitat mensual les quantitats que, d'acord amb la tarifa contractada, el Client hagi d'abonar per la prestació del Servei.

5.2 Si per dificultats tècniques no fos possible facturar en el període immediatament posterior a la meritació, es podrà presentar la factura al cobrament en períodes successius. A més, en cas de trucades o desviaments de trucada fora del territori espanyol, la facturació es produirà a partir del moment en què l'operador estranger comunicui a YOIGO l'import corresponent a aquestes trucades o desviaments.

5.3 La primera factura inclourà les quotes d'alta, activació i, si és el cas, les d'instal·lació i/o manteniment.

La quota d'abonament es facturarà per períodes mensuals vençuts i inclourà el manteniment de xarxa fins al Punt de Terminació de Xarxa, en el cas d'ADSL i fins al Punt de Terminació de Xarxa Òptic, en el cas de la Fibra.

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

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

5.6 Les factures no abonades en la data del seu venciment, meritaran un interès de demora igual a l'interès legal dels diners incrementats en dos punts i una comissió màxima per import de 6,05 € (IVA inclòs) pels costos de gestió ocasionats.

5.7 El Client tindrà dret a obtenir una facturació detallada amb el nivell de detall que s'estableix a l'art. 22.2 de la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig. Com a contraprestació per obtenir aquest nivell de detall, YOIGO podrà exigir al Client el pagament d'una quota mensual d'1,21 € (IVA inclòs). En el cas que YOIGO decideixi exigir la quota mensual esmentada, haurà d'oferir al Client, amb 1 mes d'antelació, la possibilitat de deixar de rebre la facturació detallada.

5.8 Tindran caràcter gratuït les trucades 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.

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

6. DRET DE DESCONNEXIÓ.

6.1 El Client podrà sol·licitar a YOIGO la desconnexió dels serveis de trucades internacionals i dels serveis de tarifació addicional de lliure accés, a través del servei d'atenció al Client.

6.2 Es procedirà a la desconnexió en els 10 dies següents al de la sol·licitud del Client, i en el cas que, per causes no imputables al Client, la desconnexió no es produeixi després d'aquests 10 dies, seran de càrrec de YOIGO els costos derivats del servei la desconnexió del qual es va sol·licitar.

7. SUSPENSIO TEMPORAL DEL SERVEI.

7.1 Si el Client no atengués parcialment o totalment el pagament de les quantitats degudes durant un període superior a un (1) mes des de la presentació de la corresponent factura, YOIGO, prèvia comunicació al Client amb quinze (15) dies d'antelació, quedarà facultada per suspendre la prestació del Servei. YOIGO restablirà el Servei dins del dia laborable següent a aquell en què tingui constància que l'import degut ha estat satisfet, i es meritirà a favor de YOIGO la quantitat màxima de 18,15 € (IVA inclòs) en concepte de restabliment del Servei.

7.2 Yoigo també podrà suspendre el Servei davant d'un ús contrari a allò que s'ha estipulat en aquest contracte o per la falta de constitució de la garantia sol·licitada per YOIGO de conformitat amb la clàusula 13.

7.3 La suspensió del servei no eximeix el Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes mensuals. En cas de suspensió temporal del Servei telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, a excepció de les trucades de cobrament revertit i les del Servei de telefonia mòbil quan es trobi a l'estranger.

Si el Client hagués presentat una 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, YOIGO no suspendrà el servei mentre se substanciï la reclamació, sempre que el Client consignï fefaentment l'import degut, i lliuri el corresponent resguard a YOIGO.

7.4 El Client podrà sol·licitar amb una antelació de quinze (15) dies la suspensió temporal del Servei de telefonia fixa contactant amb el Servei d'Atenció al Client per qualsevol dels mitjans indicats a la clàusula 11.1. La durada de la suspensió no serà menor d'un (1) mes ni superior a tres (3) mesos. El període de suspensió no podrà excedir noranta (90) dies per any natural. En aquests casos YOIGO deduirà de la quota d'abonament del Client el cinquanta (50) per cent de l'import proporcional corresponent al temps que afecti.

7.5 El retard en el pagament per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal en dues ocasions del contracte per mora en el pagament, facultarà YOIGO, amb avís al Client, a interrompre definitivament el servei i a la corresponent resolució del contracte.

7.6 YOIGO podrà interrompre ocasionalment els Serveis a fi de dur a terme treballs de millora, tasques de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs, si bé les interrupcions citades seran tan breus com sigui possible i es faran, preferentment en horaris de mínim consum.

8. INTERRUPTIÓ TEMPORAL DEL SERVEI.

8.1 YOIGO prestarà el Servei amb sotmetiment a les obligacions que en matèria de qualitat estableixin les normes vigents. YOIGO posa a disposició del Client el número de telèfon 622 i l'adreça de correu electrònic clientes@yoigo.com per a l'atenció d'incidències en garantia del manteniment del servei.

8.2 En el cas que es produeixi una interrupció temporal del Servei Telefònic Fix, el Client tindrà dret a una indemnització, en la seva factura següent, que serà la més elevada de les dues quantitats següents:

- La mitjana de l'import facturat pel Servei interromput durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció (si l'antiguitat del Servei interromput és inferior a 3 mesos, es considerarà l'import de la factura que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat); o
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta. Si la indemnització és superior a un (1) euro s'abonarà automàticament a la factura següent.

8.3 Si hi ha una interrupció del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla, 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 sis hores en horari de 8 a 22 h, la indemnització s'abonarà automàticament.

8.4 En casos d'interrupció per causa de força major YOIGO compensarà el Client amb la devolució automàtica dels imports en concepte de quota d'abonament i d'altres d'independents del tràfic, prorratejat pel temps que hagués durat la interrupció.

8.5 Addicionalment, YOIGO es compromet a oferir, excepte en supòsits de força major, el nivell de qualitat en Servei següent: respecte al temps d'interrupció d'un Servei, un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores al llarg de cada període de facturació. Si s'incomplís aquest compromís, YOIGO indemnitzarà el Client amb un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació. 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. En cas que tingués lloc la indemnització, YOIGO procedirà al pagar-la mitjançant un descompte en la següent factura.

8.6 A aquests efectes, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma de temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la indisponibilitat del Servei, un cop que aquest hagi estat activat, fins al moment en què s'ha restablert al seu funcionament normal. L'instant d'inici del compte serà el primer dels dos successos següents: (I) el de notificació pel Client de l'avís d'avaria, o (II) el de registre per YOIGO de la incidència causant de la interrupció total o parcial del Servei.

8.7 A efectes indemnitzatoris en tots els compromisos anteriors, es considerarà que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla és el 50% de la quota mensual total d'aquells casos de contractació de paquets conjunts de Serveis en què el preu de la quota total del paquet no desglossi l'import atribuïble a cada Servei (Servei Telefònic i Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla).

8.8 No hi haurà lloc a cap indemnització per la interrupció del servei deguda a l'incompliment greu del contracte pel Client, o a danys en la xarxa a causa de la connexió pel Client de terminals o equips la conformitat dels quals no hagi estat avaluada d'acord amb la normativa vigent.

9. EQUIPS.

YOIGO lliurarà al Client o instal·larà al seu domicili, en el cas que el Client no compti amb la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, els equips següents (a aquests efectes, l'Equip):

- ONT / Router Wifi (en cas de Fibra Òptica);
- Mòdem ADSL/Wifi (en cas d'ADSL);
- En cas necessari, un punt de terminació de xarxa (PTX) en instal·lacions d'ADSL;
- Un punt de terminació de xarxa òptica (PTXO) en instal·lacions de Fibra;
- Cablejat amb els límits descrits en aquestes CGG;
- Qualsevol altre equip, perifèric o dispositiu lliurat per YOIGO al Client per a la correcta prestació dels Serveis.

Les característiques tècniques de l'Equip que YOIGO lliura i instal·la per oferir el servei al Client poden ser susceptibles de canvis. S'informarà el Client dels possibles canvis a través de la seva Pàgina Web i a través del Servei d'Atenció al Client.

YOIGO configurarà o facilitarà instruccions per a la configuració dels Equips proporcionats al Client. Excepte oposició del Client, YOIGO podrà crear un segon canal independent a l'Equip a través del qual es presti el Servei, sense cost ni afectació de la qualitat del Servei contractat, per prestar Serveis addicionals com ara la possibilitat de compartir Internet de banda ampla amb tercers. Això no afectarà ni disminuirà la velocitat contractada pel Client per al seu Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. El Client podrà desactivar aquesta compartició en qualsevol moment a través del Servei d'Atenció al Client de YOIGO.

YOIGO cedeix l'Equip al Client en règim de cessió/lloguer, excepte indicació expressa en

contra per part de YOIGO. El Client és responsable de l'ús adequat de l'Equip així com de la seva no manipulació.

YOIGO s'encarregarà del manteniment de l'Equip cedit així com de la seva substitució en cas d'avaría.

El Client s'obliga a tornar l'Equip a YOIGO en un estat d'ús i conservació adequat a la seva utilització correcta, amb la sol·licitud prèvia de YOIGO, en qualsevol moment i en tot cas, en el termini d'un (1) mes posterior a la baixa del Servei.

Si el Client no torna l'Equip en el termini esmentat, haurà d'abonar a YOIGO la quantitat que s'especifica a la caràtula del Contracte.

Si YOIGO lliura algun tipus de software o algun equip o equip autoinstal·lable, el Client haurà de seguir les instruccions d'instal·lació facilitades per YOIGO. YOIGO no ofereix cap garantia, ni explícita ni implícita, sobre els softwares d'ajuda a la instal·lació facilitats ni es responsabilitza dels danys o de les alteracions que, amb motiu de la seva execució, es puguin ocasionar en el sistema informàtic del Client (configuració, software i/o hardware) o en els documents electrònics i fitxers emmagatzemats en el seu sistema informàtic.

YOIGO repararà les avaries que es produeixin als Equips cedits i relacionats amb la prestació del Servei que hagin estat proporcionats per YOIGO, i n'assumirà el cost sempre que s'hagin produït per causes no imputables al Client.

En el cas que el Client detecti una avaria a l'Equip o un mal funcionament del Servei haurà de posar-se en contacte amb el servei d'atenció tècnica de YOIGO trucant al Servei d'Atenció al Client.

10. PROTECCIÓ DE DADES.

YOIGO compleix amb el tractament de les dades de caràcter personal dels seus clients amb la legislació vigent a Espanya i a la Unió Europea. Per fer-ho, adopta les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar la pèrdua, el mal ús, l'alteració, l'accés no autoritzat i el robatori de les dades personals facilitades, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades i els riscos a què estan exposades.

A continuació, en compliment del que disposa la normativa de protecció de dades, se li informa sobre els termes i condicions del tractament de dades efectuat per YOIGO.

10.1 Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

El responsable serà la societat Xfera Mòviles, SAU, amb NIF A-82528548 i adreça social situada a l'avinguda de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid), Espanya. Aquesta societat ofereix serveis de telecomunicacions a través de diferents marques com MÁSMÓVIL, YOIGO, LlamaYa i HappyMóvil.

Al nostre web se li informará sobre el nostre delegat de protecció de dades (DPD o DPO) i dels mitjans a través dels quals s'hi pot comunicar.

10.2 Amb quina finalitat tractem les seves dades i sota quina legitimitació?

El tractament de les seves dades té les finalitats següents:

Finalitat 1: Prestació del servei de telecomunicacions.

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

- La gestió dels processos de portabilitat tant en els casos en què YOIGO intervingui com a operador donant com en els altres en què ho faci com a operador receptor.
- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i l'encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió);
- La provisió del servei d'accés a Internet, si forma part dels serveis contractats.
- El registre de les dades de tràfic i interconnexió i l'ús que se'n fa amb l'objectiu de poder procedir a la facturació o al descompte dins del saldo disponible per a les targetes prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.

Finalitat 2: Enviament de publicitat sobre noves tarifes, promocions i millores de YOIGO o de la resta de marques de XFERA MÓVILES aplicables al servei contractat o que siguin similars.

Dins d'aquesta finalitat s'hi engloba l'ús de les seves dades personals per enviar-li comunicacions relacionades amb la prestació, la millora i l'actualització de serveis, així com informació publicitària sobre promocions aplicables al seu servei, noves tarifes o altres serveis –incloent-hi serveis de valor afegit– que puguin ser del seu interès. Aquesta informació publicitària es trametrà per qualsevol canal (missatges de text, correus electrònics, trucades telefòniques, correu postal...) i podrà ser genèrica o personalitzada, de manera que, en aquest últim cas, es basarà en el tractament previ de les seves dades amb l'objectiu de poder fer l'anàlisi de rendiment i carterització, determinar-ne els gustos, les preferències i les necessitats i, d'acord amb aquest objectiu, identificar les ofertes que puguin resultar més interessants.

En qualsevol moment es permetrà al client oposar-se a l'enviament de noves comunicacions comercials. Podrà fer ús d'aquest dret per correu postal a l'adreça esmentada anteriorment, per correu electrònic a l'adreça datospersonales@yoigo.com o a través del nostre servei d'atenció al client.

Finalitat 3: Desenvolupament d'accions comercials sobre productes i serveis oferts per altres empreses del Grup MÁSMÓVIL.

En cas que en doni el consentiment, YOIGO podrà desenvolupar accions comercials amb l'objectiu de fer-li arribar, per qualsevol canal, ofertes i promocions sobre altres productes i serveis d'empreses del Grup MÁSMÓVIL.

Pot consultar el llistat d'aquestes empreses a través del nostre web corporatiu.

Finalitat 4: Desenvolupament d'accions comercials sobre productes i serveis oferts per

terceres empreses pertanyents a sectors d'oci, cultura, assegurances, serveis financers o assistència de la llar.

En cas que en doni el consentiment, YOIGO podrà desenvolupar accions comercials amb l'objectiu de fer-li arribar, per qualsevol canal, ofertes i promocions de terceres empreses dels sectors d'oci, cultura, assegurances, serveis financers i d'assistència de la llar.

Finalitat 5: Analitzar les dades de tràfic, facturació, navegació i geolocalització del client per desenvolupar accions comercials.

En cas que en doni el consentiment, YOIGO podrà analitzar les dades de tràfic, facturació, navegació i geolocalització del client per obtenir més informació sobre els seus gustos, hàbits de consum i necessitats (per exemple, conèixer l'abast i la distribució del seu consum de dades i de minuts) per desenvolupar accions comercials sobre productes i serveis de YOIGO, d'empreses del grup i d'altres terceres empreses pertanyents als sectors esmentats.

Finalitat 6: Cessió de les seves dades a empreses del Grup.

En cas que en doni el consentiment, YOIGO cedirà les seves dades a la resta d'empreses del Grup amb l'objectiu de: 1. Poder compartir informació i, a través de l'estudi de la informació agregada, fer estudis estadístics que permetin fer accions comercials de més valor per a totes dues parts (per exemple, identificar la propensió d'un client a contractar una tarifa de dades major o menor en virtut de com han actuat altres clients d'un perfil similar amb anterioritat); 2. Que la resta d'empreses del Grup es puguin posar en contacte directe amb vostè, a través de qualsevol canal de comunicació, per desenvolupar accions comercials sobre els seus productes o serveis.

Finalitat 7: Enriquir la seva anàlisi del rendiment partint de la informació que ens proporcionen altres tercers.

En cas que en doni el consentiment, YOIGO obtindrà informació addicional sobre la seva persona a través de fonts externes proporcionades per empreses de geomàrqueting, xarxes socials, cadastre, registre de la propietat, informació sobre les portabilitats històriques fetes per un determinat número... amb la finalitat d'elaborar perfils mitjançant estudis de màrqueting i tècniques i procediments estadístics i de segmentació que permetin introduir millores i/o adaptar o escollir la informació i les ofertes de productes o serveis que s'ajustin millor al seu perfil.

Finalitat 8: Comprovar la capacitat de pagament en fitxers de solvència patrimonial i mitjançant procediments automàtics de situació de solvència.

YOIGO li informa que, sempre que en doni el consentiment, podrà comprovar la seva capacitat de pagament en fitxers comuns sobre solvència patrimonial i crèdit dels responsables dels quals prestin aquest servei d'acord amb la legalitat vigent, sempre que mantingui amb el client una relació contractual que impliqui l'abonament d'una quantia pecuniària (per exemple, qualsevol contracte en modalitat postpagament) o amb l'objectiu d'avaluar la viabilitat econòmica d'una nova contractació que suposi finançament, pagament ajornat (per exemple, la subvenció d'un terminal) o facturació periòdica.

Així mateix, com a part del procés d'avaluació de la capacitat de pagament del client, YOIGO podrà acudir a procediments automatitzats de sistemes de situació de solvència.

Finalitat 9: Conservar les dades un cop finalitzat el contracte.

En cas que en doni el consentiment, YOIGO conservarà les seves dades un cop finalitzat el contracte, per un termini màxim de 5 anys, amb l'objectiu de: 1. Desenvolupar accions comercials amb l'objectiu de fer-li arribar, per qualsevol canal, ofertes i promocions sobre altres productes i serveis de YOIGO, d'empreses del Grup MÁSMÓVIL i de tercers pertanyents als sectors esmentats; 2. Poder fer estudis estadístics que permetin fer accions comercials de més valor per a totes dues parts (per exemple, desenvolupar models de pensió a l'abandó).

Finalitat 10: Verificar l'exactitud de les dades aportades pel client i lluita contra el frau.

YOIGO té interès a protegir el client i la companyia mateixa del frau en la contractació. En aquest sentit, podrà verificar l'exactitud de les dades aportades pel client a través dels codis CSV o mecanismes similars o sol·licitant a l'entitat bancària emissora la seva confirmació.

Així mateix, en cas d'adherir-se al sistema Hunter, incorporarà les dades dels seus clients a un fitxer titularitat de l'ASSOCIACIÓ ESPANYOLA D'EMPRESSES CONTRA EL FRAU. Les dades es compararan 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 detectessin dades inexactes, irregulars o incompletes, la sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades s'inclouran al fitxer i es podran consultar per a les finalitats esmentades anteriorment, per les entitats adherides al sistema Hunter i pertanyents als sectors següents: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, rènting, asseguradores, compra de deute, immobiliari, subministrament d'energia i aigua, facturació periòdica i pagament ajornat.

La llista d'entitats adherides al sistema Hunter serà accessible al web de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude: www.asociacioncontraelfraude.org

El client pot exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat o limitació al tractament de les seves dades davant l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude, dirigint-se a l'adreça següent: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, mitjançant l'enviament d'una sol·licitud signada i acompanyada de fotocòpia del seu document identificatiu.

Finalitat 11: Comunicar les dades d'impagament del deute a sistemes comuns d'informació creditícia.

En cas de no atendre puntualment a les obligacions econòmiques amb YOIGO i com a resultat, hi hagi un deute cert, vençut i exigible i amb un requeriment de pagament previ es procedirà a la comunicació de les seves dades identificatives i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació creditícia (per exemple, BADEXGUG, ASNEF, fitxer d'incidències judicials, etc.), d'acord amb la legislació vigent.

Finalitat 12: Informació estadística.

YOIGO tractarà les seves dades de caràcter personal, incloent-hi les seves dades de solvència, per a la realització d'estudis estadístics i històrics.

10.3 Quins tipus de dades tractem?

Per a les finalitats exposades a l'apartat anterior es tracta el conjunt de dades del client que podem dividir en les fonts i categories següents:

a) Dades proporcionades de manera directa pel client:

Dades proporcionades de manera directa pel client, ja sigui en el moment de la sol·licitud del servei a través de l'emplenament dels formularis habilitats a aquest efecte com les facilitades al llarg de la relació contractual a través de diferents mitjans com, per exemple, reclamacions o sol·licituds d'informació interposades al servei d'atenció al client. El client se'n responsabilitza de la veracitat i de l'actualització.

b) Dades obtingudes d'altres fonts diferents del client mateix:

Dades obtingudes de fonts diferents del client, ja sigui per comptar amb el seu consentiment o per qualsevol altra habilitació legal (interès legítim, compliment d'una obligació legal...). Aquestes fonts són:

- Fonts accessibles al públic.
- Organismes de l'Administració pública (per exemple, Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), etc.) o judicial.
- Sistemes comuns d'informació creditícia (per exemple, BADEXGUG, ASNEF, fitxer d'incidències judicials, etc.).
- Fitxers de protecció d'identitat o detecció fraudulenta de dades (per exemple, el fitxer proporcionat pel sistema Hunter).
- Informació proporcionada per altres empreses de telecomunicacions en processos de portabilitat.

c) Dades derivades del desenvolupament de la relació:

Dades proporcionades de manera indirecta pel client perquè deriven de la mateixa prestació del servei contractat i del manteniment d'aquesta activitat. Dins d'aquesta categoria s'hi inclouen les dades de tràfic, l'històric de pagaments o de productes contractats, les dades de navegació a través de la pàgina web pública o de l'accés a l'àrea privada o altres de naturalesa anàloga.

d) Dades inferides per YOIGO:

Dades inferides per YOIGO a través de l'estudi de les dades del client ja sigui mitjançant l'aplicació d'algorismes matemàtics o del seu saber fer. Dins d'aquesta categoria s'hi inclouen dades com els resultats de les activitats de l'anàlisi de rendiment del client segons els diferents criteris que pugui fer servir l'entitat com, per exemple, la vinculació que té, l'antiguitat, l'ús que fa dels serveis contractats...

e) Dades obtingudes de tercers:

En cas que en doni el consentiment, dades proporcionades per tercers com ara empreses de geomàrqueting, xarxes socials, cadastre, registre de la propietat, altres empreses de telecomunicacions, la CNMC o altres empreses que puguin col·laborar amb aquest organisme per al compliment de la normativa de telecomunicacions, empreses que proporcionen informació sobre les activitats econòmiques d'autònoms o professionals...

10.4 A qui comuniquem les seves dades?

Les dades personals tractades per YOIGO per assolir les finalitats que s'han detallat anteriorment es podran comunicar als destinataris següents en funció de la base legitimadora de la comunicació.

En virtut del que s'ha esmentat anteriorment, al quadre següent s'hi detallen les comunicacions previstes i la base legitimadora que l'empara:

DESTINATARI	TIPUS DE DADES COMUNICADES	HABILITACIÓ LEGAL
Altres empreses de telecomunicacions	Dades de caràcter identificatiu i dades de tràfic	Desenvolupament, manteniment i control de la relació contractual (encaminament de trucades, gestió dels processos de portabilitat...)
Prestadors de serveis d'emergència 112	Dades de caràcter identificatiu i de localització	Compliment d'una obligació legal

DESTINATARI	TIPUS DE DADES COMUNICADES	HABILITACIÓ LEGAL
Agents facultats en compliment de la Llei 25/2007 de conservació de dades	Dades detallades a l'art. 3 de la normativa esmentada o la que la substitueixi	Compliment d'una obligació legal
Empreses titulars de fitxers de solvència patrimonial per a les finalitats 3 i 4	Dades de caràcter identificatiu i sobre possibles deutes pendents	Interès legítim
A la CNMC per a la incorporació a la guia d'abonat	Dades de caràcter identificatiu	Consentiment de l'interessat
A la resta d'empreses del Grup MÁSMÓVIL, les quals es poden consultar al web grupomasmovil.com	Totes les dades proporcionades per l'interessat, derivades del desenvolupament de la relació contractual o inferides	Consentiment de l'interessat
Empreses titulars de fitxers de solvència patrimonial per a les finalitats 3 i 4	Dades de caràcter identificatiu i sobre possibles deutes pendents	Interès legítim

10.5 Quant de temps conservarem les seves dades?

Les dades personals es conservaran mentre es mantingui la relació contractual amb el client i amb posterioritat a aquesta relació, durant un termini màxim de 5 anys, si n'hagués donat el consentiment. Un cop hagi finalitzat la relació contractual (o, si escau, transcorregut el termini de 5 anys), les dades se suprimiran d'acord amb el que disposa la normativa de protecció de dades que n'implica el bloqueig, i només estaran disponibles a sol·licitud de jutges i tribunals, el ministeri fiscal o les administracions públiques competents durant el termini de prescripció de les accions que se'n puguin derivar i, transcorregut aquest termini, s'eliminaran completament. En qualsevol cas, si en finalitzar la relació contractual existissin litigis pendents derivats de l'exercici d'accions d'impugnació de la factura o tendents a aconseguir el cobrament d'aquestes factures, les dades es poden conservar durant la tramitació d'aquests litigis, mentre no hi hagi resolució definitiva –data en què es procedirà a bloquejar-les i posteriorment a esborrar-les–, si bé només es poden fer servir amb finalitats probatòries.

10.6 Quins són els seus drets?

La nostra normativa de protecció de dades li confereix una sèrie de drets en relació amb el tractament de dades que impliquen els nostres serveis, que podem resumir en els drets següents:

- Dret d'accés: conèixer quins tipus de dades estem tractant i les característiques del tractament que estem duent a terme.
- Dret de rectificació: poder sol·licitar la modificació de les seves dades perquè són inexactes o no veraces.
- Dret de portabilitat: poder obtenir una còpia en un format interoperable de les dades que s'estigui tractant.
- Dret a la limitació del tractament en els casos recollits a la llei.
- Dret de supressió: sol·licitar la supressió de les seves dades quan el tractament ja no sigui necessari.
- Dret d'oposició: demanar el cessament en l'enviament de comunicacions comercials en els termes assenyalats anteriorment.
- Dret a revocar el consentiment prestat. Aquesta petició es processarà en el termini aproximat de 10 dies.
- Dret a interposar una reclamació davant de l'autoritat de control (a Espanya, l'AEPD).

Pot exercir els seus drets mitjançant correu postal a l'adreça avinguda de la Vega núm. 15, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça datospersonales@yoigo.com indicant el dret a exercir i adjuntant la documentació requerida.

Al web de l'AEPD hi pot trobar una sèrie de models que l'ajudaran a exercir els seus drets.

11. ATENCIÓ AL CLIENT.

11.1 El Client podrà rebre informació sobre el Servei, i sobre qualsevol incidència a través del Servei d'Atenció al Client al telèfon 622 (des de la xarxa de YOIGO) o 622 622 622 (des de la xarxa d'un altre operador) i a www.yoigo.com. També podrà dirigir-se per correu a l'adreça següent: Xfera Mòviles, S.A., Atenció al Cliente, av. de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid) o per correu electrònic a clientes@yoigo.com.

11.2 Per presentar reclamacions en relació amb la prestació del Servei, el Client haurà de dirigir-se a YOIGO, per qualsevol dels mitjans previstos al 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 d'aquesta i, si així ho sol·licita, un document que n'acrediti la presentació i el contingut.

11.3 Un cop formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut cap resposta satisfactòria de YOIGO en el termini d'1 mes, podrà dirigir la seva reclamació davant la junta arbitral que correspongui o davant 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 d'acudir a la via judicial.

12. MODIFICACIÓ CONTRACTUAL.

12.1 El Client es compromet a comunicar a YOIGO qualsevol canvi en les dades del contracte, especialment canvis en dades corresponents al domicili de facturació i compte bancari de domiciliació dels pagaments, en tractar-se de dades essencials per al compliment correcte de les obligacions derivades d'aquest contracte.

12.2 YOIGO, comunicant-ho prèviament al Client, amb una antelació d'1 mes, podrà modificar aquest contracte amb la finalitat d'adaptar el seu contingut a noves circumstàncies legislatives, tecnològiques o del mercat de la telefonia. En cas de disconformitat amb la modificació proposada, el Client podrà comunicar a YOIGO la seva voluntat de resoldre el contracte.

13. DIPÒSITS DE GARANTIA.

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

- Si el Client hagués deixat impagats un o més rebuts, mentre subsisteixi la morositat.
- Si s'haguessin contret deutes per un altre/s Contracte/s d'abonament, vigents o no, o es retardin de manera reiterada en el pagament dels rebuts.

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

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

13.4 YOIGO procedirà a la devolució de les garanties en el termini màxim de 4 mesos des de la seva constitució i sempre que el Client hagi atès puntualment el pagament de les factures emeses.

14. EXTINCIÓ I CESSIÓ DEL CONTRACTE.

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

- Per decisió del Client en qualsevol moment, comunicant-ho a YOIGO amb una antelació mínima de 2 dies hàbils en el 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) mora en el pagament del Servei per un període superior a 3 mesos o suspensió temporal, en 2 ocasions, del contracte per mora en el pagament.

14.2 En cap cas l'extinció d'aquest contracte exonerarà el Client de les seves obligacions de pagament davant de YOIGO per la utilització del Servei.

14.3 YOIGO podrà transmetre els drets i les obligacions recollits en aquest contracte a una empresa pertanyent al seu mateix grup empresarial, amb la notificació prèvia al Client amb un (1) mes d'antelació. Si el Client no hi està conforme, podrà resoldre el contracte d'acord amb el que preveu l'apartat 14.1 anterior.

15. LEGISLACIÓ I RÈGIM JURÍDIC APLICABLE.

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

CONDICIÓ PARTICULAR DE PERMANÈNCIA.

En atenció al descompte fet per YOIGO al Client en els costos d'instal·lació ("Descompte en el cost d'instal·lació"), en el cas que el Client cancel·li anticipadament la comanda un cop iniciats els treballs d'instal·lació, sol·liciti un canvi de domicili a una àrea geogràfica on YOIGO no pugui prestar el Servei per causes d'indole tècnica, es produeixi la baixa del Client o el seu canvi a un pla de preus amb un compromís de consum menor durant el període de permanència establert al Contracte d'Alta, el Client haurà de tornar a YOIGO la part del descompte esmentat proporcional al període de permanència incomplet.