

1. OBJECTE.

1.1 Mitjançant aquest contracte de durada indefinida, XFERA MÓVILES, S.A.U. (YOIGO), CIF A-82528548 i domicili a Alcobendas (Madrid), av. de la Vega, 15 (28100), prestarà al Client el servei telefònic mòbil disponible al públic i, si escau, els serveis de comunicació electròniques i valor afegit que siguin sol·licitats pel Client (el "Servei").

1.2 Els terminals telefònics que, si és el cas, es comercialitzin juntament amb el Servei podran anar proveïts del mecanisme SIM-LOCK de manera que només són utilitzables amb el Servei prestat per YOIGO. El Client en podrà sol·licitar el desbloqueig segons el que estableix a aquest efecte el procediment de YOIGO.

2. INICI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.

2.1 YOIGO es compromet a iniciar la prestació del Servei en el termini màxim de 15 dies des de la data de signatura d'aquest contracte.

2.2 Per a la prestació del Servei, YOIGO lliurarà al Client, junt 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.

2.3 El Client podrà utilitzar la Targeta SIM exclusivament per accedir al Servei i només durant el període en què el Servei romangui actiu, d'acord amb el que preveu aquest contracte. Així mateix, el Client lliurarà la Targeta SIM a YOIGO en el cas que YOIGO li comuniqui la necessitat o la conveniència de substituir-la per raons tècniques o per millorar la prestació del Servei.

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

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 realitzar de manera directa o indirecta una explotació comercial dels serveis.

3.2 El Client es compromet a fer un ús raonable del servei. El servei de veu només podrà fer-se servir per a converses telefòniques i no per a altres usos com, per exemple, l'ús de la línia telefònica com a "vigilabebès", "walkie-talkie" o similar. La targeta SIM només es podrà fer servir en dispositius mòbils. Se n'exclou expressament l'ús en centraletes, sim-box, locutoris o altres elements de concentració de tràfic telefònic en què es facin trucades massives o per a serveis de reencaminament de tràfic o que siguin boneres de tràfic.

En aquests 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 que s'hi hagin acordat.

4. PREU.

S'aplicaran al tràfic de veu i dades cursat pel Client 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. Per a les tarifes que incloguin consum mínim, YOIGO facturarà al Client, a més de la quantitat corresponent al consum efectivament realitzat, la diferència entre aquesta quantitat i l'import del consum mínim. Computaran com a consum mínim les quotes i els conceptes que s'especifiquin a les condicions de la tarifa contractada.

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 comuniqui a YOIGO l'import corresponent a aquestes trucades o desviaments.

5.3 Si la tarifa contractada té quota d'alta, aquesta es meritirà una sola vegada en concepte de contraprestació per la connexió al Servei i l'import s'inclourà a la primera factura.

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 finestra o pagament amb targeta.

5.6 Les factures no abonades en la data del seu venciment, meritiran 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 dirigitada 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.

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. SUSPENSÍO TEMPORAL DEL SERVEI.

7.1 Si el Client no atengués parcialment o totalment el pagament de les quantitats degudes, YOIGO quedarà facultada per restringir les trucades sortints i/o 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 restringir les trucades sortints i/o 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 11.

7.3 En cas de suspensió del Servei el Client podrà fer trucades al servei d'emergència 112.

8. INTERRUPCIÓ 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, el Client tindrà dret a una indemnització automàtica, en la seva factura següent, que serà la més elevada de les 2 quantitats següents, sempre que alguna d'aquestes sigui superior a 1 €:

- La mitjana de l'import facturat pel Servei interromput durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel període en què es produeixi 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
- 5 vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta.

8.3 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.

8.4 Si hi ha una interrupció del servei d'Internet mòbil, YOIGO compensarà el Client amb la devolució de l'import de la quota mensual d'aquest servei, 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.

8.5 Addicionalment, YOIGO es compromet que, excepte en casos de força major, les interrupcions en la prestació del servei no superin les 8 hores durant cada cicle de facturació. Si la interrupció excedeix de 8 hores, es doblarà la indemnització prevista a la clàusula 8.2 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 ha lloc a la indemnització, YOIGO procedirà al pagament d'aquesta mitjançant un descompte a la següent factura.

8.6 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 la conformitat dels quals no hagi estat avaluada d'acord amb la normativa vigent.

9. QUALITAT DEL SERVEI.

9.1 La velocitat màxima dels serveis d'accés a Internet dependrà del volum de megues associat a la tarifa contractada. La velocitat màxima descendirà quan el Client arribi al volum de megues definit a 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. El Client tindrà disponible, en tot moment, a la pàgina web www.yoigo.com, informació precisa sobre la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent.

9.2 La qualitat del Servei pot veure's afectada per l'execució dels procediments que YOIGO té disposats per mesurar i gestionar el tràfic a fi d'evitar esgotar o saturar l'enllaç de la xarxa.

9.3 YOIGO podrà implementar mesures de control sobre els volums de tràfic 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.

9.4 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 aquests incidents tan ràpidament com sigui possible i restablir-ne la seguretat.

10. PROTECCIÓ DE DADES.

YOIGO complex 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 Móviles, 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 MÀSMÓVIL, YOIGO, LlamaYa i HappyMóvil.

Al nostre web se li informarà 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 legitimació?

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 els 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 propensió a l'abandonament).

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 titularitzat 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, rënting, 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 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, BADEXCUG, 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, BADEXCUG, 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
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'estiguin 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 CLIENTE.

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.U., 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 motiví 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 mòbil. 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:

- La no acreditació de solvència suficient per atendre les obligacions que per al Client deriven d'aquest contracte.
- L'existència de risc de frau, morositat o d'ús il·lícit del Servei.

13.2 La falta de constitució de la garantia sol·licitada facultarà YOIGO per desestimar la sol·licitud d'alta en el Servei, restringir les trucades sortints, 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 DEL CONTRACTE. INTERRUPCIÓ DEFINITIVA DEL SERVEI.

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 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) 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.

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 ASSOCIADA A L'ADQUISICIÓ DEL TELÈFON, MÒDEM, EQUIP I/O PORTÀTIL (EL/S PRODUCTE/S).

Aquesta condició particular només s'aplicarà si les parts ho fan constar expressament.

En consideració al descompte fet per YOIGO al Client en l'adquisició del/s producte/s (el "Descompte"), en cas que es produeixi la baixa del Client o que canviï a un pla de preus amb un compromís de consum més baix durant el període de permanència establert al Contracte d'Alta, el Client haurà de tornar a YOIGO la part d'aquest Descompte proporcional al període de permanència incomplet. Així mateix, es produirà el venciment anticipat de totes les quotes del pagament ajornat que hi pugui haver pendents a la data de la baixa o del canvi de pla de preus. Aquestes quantitats es facturaran oportunament al Client.

CONDICIÓ PARTICULAR DE PERMANÈNCIA ASSOCIADA A L'OBTENCIÓ DE CONDICIONS ECONÒMIQUES AVANTAJOSES.

Aquesta condició particular només s'aplicarà si les parts ho fan constar expressament. En consideració al descompte fet per YOIGO sobre la tarifa contractada pel Client, a les condicions econòmiques especialment avantatjoses de la tarifa contractada o qualsevol altre benefici

econòmic singular, en cas que es produeixi la baixa del Client o el seu canvi a un pla de preus amb un compromís de consum més baix, durant el període de permanència establert al Contracte d'Alta, el Client haurà d'abonar a YOIGO una compensació de quantia màxima equivalent a l'import consignat al Contracte d'Alta. Aquesta compensació no serà en cap cas superior a l'import de l'avantatge econòmic que origina aquest compromís de permanència.

CONDICIÓ ADDICIONAL PER AL SERVEI EN ROAMING.

Per l'ús del servei en un altre país del 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. A fi d'evitar-ne l'ús abusiu o anòmal, YOIGO podrà observar, durant un termini d'almenys 4 mesos, els indicadors objectius de consum i de presència. Aquests indicadors 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 podrà dirigir-se a YOIGO, d'acord amb el que disposa la clàusula 11, per interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació del que es disposa aquí. Es pot trobar informació més detallada sobre les condicions d'ús del servei en roaming a: <http://www.yoigo.com/pdf/condiciones-particulares-roaming-cat.pdf>.