

Las presentes condiciones regularán la operativa y el funcionamiento del servicio de venta a distancia de los servicios de Xfera Móviles, S.A.U. ("YOIGO"), titular del CIF A-82528548, con domicilio en Alcobendas (Madrid), Avenida de Bruselas 38 (28108).

Asimismo, las presentes condiciones regularán la operativa y el funcionamiento del servicio de venta a distancia de los productos de Interbox Technology, S.L. con CIF B-95783312 y domicilio en calle Ibáñez de Bilbao, 28, 8, 48009-Bilbao, Vizcaya.

1. OBJETO DEL SERVICIO.

1.1. El objeto del servicio de venta a distancia de YOIGO es la comercialización en el territorio español, a través de un canal de ventas a distancia, de los productos de Interbox Technology, S.L. y los servicios prestados en cada momento por YOIGO el "Servicio"). Son propios de YOIGO los servicios de telefonía fija y móvil, si bien puede producirse la oferta conjunta con terminales telefónicos (los "Productos") de Interbox Technology, S.L. La utilización del Servicio atribuye la condición de usuario del Servicio (en adelante, "Usuario") y expresa la total aceptación de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las "Condiciones Particulares"), las cuales, junto con las Condiciones Generales para la prestación de los servicios ofrecidos por YOIGO y las posibles Condiciones Particulares aplicables estarán permanentemente accesibles en el sitio Web www.yoigo.com.

1.2. Los servicios prestados por YOIGO cuya contratación se puede realizar a través de www.yoigo.com o a través de los números de teléfono gratuitos establecidos por YOIGO en cada momento, se regirán por las Condiciones Generales del Servicio de contrato (pospago) o de tarjeta (prepago) o por cualesquiera otras condiciones facilitadas al Usuario, que deberán ser aceptadas por los Usuarios en el proceso de contratación a distancia y que serán oportunamente confirmadas por YOIGO al Usuario a la finalización de dicho proceso de contratación.

1.3. YOIGO se reserva el derecho a modificar de manera unilateral, en cualquier momento y sin aviso previo, la presentación, configuración y contenido del Servicio, así como las Condiciones Particulares requeridas para utilizar el Servicio, que serán aplicables a las contrataciones realizadas a partir de ese momento.

2. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.

2.1. Contratación. El Servicio pone a disposición de los Usuarios, a través del sitio Web www.yoigo.com y de los números de teléfono gratuitos establecidos por YOIGO en cada momento, diversos productos y servicios comercializados por Interbox Technology, S.L. y YOIGO, cuya contratación se llevará a cabo mediante la cumplimentación por el Usuario de los diferentes formularios que se presentan a lo largo de todo el proceso de compra y la aceptación expresa por el Usuario de las presentes Condiciones Particulares y de todas las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado. - En el proceso de contratación a través del sitio Web www.yoigo.com, el envío del formulario (mediante el oportuno clic) una vez cumplimentado, finalizará el proceso de contratación y supondrá la plena aceptación por el Usuario de la propuesta comercial de YOIGO y de las condiciones aplicables. YOIGO guardará una copia para sus propios archivos en soporte electrónico de dicha contratación.

- En el proceso de contratación telefónico, la cumplimentación telefónica de los formularios y de las manifestaciones de consentimiento requeridas al Usuario, finalizará el proceso de contratación y supondrá la plena aceptación por el Usuario de la propuesta comercial de YOIGO y de Interbox Technology, S.L. y de las condiciones aplicables. A los efectos de mejorar la seguridad del sistema y de conservar evidencia de la contratación efectuada, YOIGO podrá, con el consentimiento previo del Usuario, grabar dichas conversaciones telefónicas.

Tanto en el proceso de contratación telefónico como a través del sitio Web www.yoigo.com, siempre que el Usuario sea una persona jurídica será preciso además de las actuaciones anteriores que el Usuario envíe cierta documentación acreditativa. Una vez que dicha documentación haya sido verificada por YOIGO se considerará finalizado el proceso de venta a distancia.

En cualquier caso, las llamadas a los números de teléfono establecidos en cada momento por YOIGO para la contratación de productos y servicios de YOIGO son gratuitas.

2.2. Confirmación de la contratación. Una vez finalizado el proceso de venta a distancia, YOIGO facilitará al Usuario una confirmación de la compra efectuada, que incluirá la totalidad de las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado. En caso de que una transacción falle por algún motivo, YOIGO se lo notificará al Usuario. En la medida en que sea permitido por la ley, YOIGO no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al Usuario por las transacciones fallidas.

En la contratación realizada a través del sitio Web www.yoigo.com, YOIGO realizará dicha confirmación mediante el envío por correo electrónico de la confirmación de la contratación y de las condiciones aplicables a la misma. Por su parte, en la contratación efectuada telefónicamente, YOIGO entregará al Usuario una copia en papel de las condiciones aplicables a dicha contratación en el momento de la entrega del pedido en la dirección indicada por el Usuario.

3. CONDICIONES DE USO.

3.1. El uso del Servicio por parte de YOIGO tiene carácter gratuito para el Usuario y no exige su registro previo.

3.2. El Usuario se compromete a utilizar el Servicio de forma correcta y diligente y de conformidad con la ley, las presentes Condiciones Particulares, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público. El Usuario se compromete a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, prohibidos o que de cualquier forma puedan dañar el Servicio o impedir la normal utilización o disfrute de dicho Servicio, los equipos informáticos, el software, los documentos, archivos, y toda clase de contenidos almacenados en los equipos informáticos de YOIGO o de terceros. YOIGO se reserva la facultad de adoptar las medidas que estime oportunas en caso de que existan indicios de un uso fraudulento del Servicio.

4. LÍMITE DE SUSCRIPCIONES.

4.1. El número máximo de contratos de servicios de telefonía móvil de YOIGO que puede tener suscritos un mismo Usuario (identificado con un determinado NIF, NIE o Pasaporte) es de tres (3) contratos en total y de diez (10) contratos en total en el caso de que el Usuario sea una persona jurídica, ya sean de contrato (pospago) o tarjeta (prepago) y con independencia del momento y el canal por el que lo hubiera suscrito (en el sitio web, telefónicamente o en tienda).

De manera excepcional, YOIGO podrá autorizar la suscripción por un Usuario de un número de contratos por encima de este límite, para lo cual el Usuario deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de YOIGO en el número 800 622 800 (llamada gratuita) o en el caso de personas jurídicas en el número 800 622 801 (llamada gratuita), para que el servicio de atención al cliente analice dicha solicitud. El Usuario acepta que la decisión de aumentar el límite de contratos es una decisión excepcional y que corresponde exclusivamente a YOIGO conforme a sus criterios de negocio y los criterios para evitar los riesgos de fraude, morosidad o de uso ilícito de los servicios de YOIGO.

5. FORMA DE PAGO.

5.1. La forma de pago del pedido será la que el Usuario elija al cursar el pedido, de entre las formas de pago permitidas por YOIGO. El Usuario podrá optar por el pago con tarjeta de crédito o débito o por el pago contra-reembolso en efectivo cuando reciba el pedido en el domicilio que nos indicó.

- Pago con tarjeta de crédito o débito. Los pagos pueden realizarse con tarjeta VISA, VISA Electrón, MasterCard, Maestro, 4B y Red 6000. La tarjeta con la que se efectúe el pago deberá ser titularidad del Usuario que haya contratado los productos y/o servicios de YOIGO.

- Pago contra-reembolso. Los productos y/o servicios de YOIGO pueden pagarse en efectivo cuando el Usuario reciba el pedido en la dirección indicada. Esta forma de pago tiene un recargo de cuatro euros (4€) (impuestos incluidos) que se sumarán al precio del producto y/o servicio elegido.

5.2. El servicio de pago con tarjeta de crédito está gestionado por una entidad de crédito.

5.3. YOIGO excluye toda responsabilidad en relación con la confidencialidad y seguridad de la información y datos proporcionados por el Cliente con ocasión del pago de sus compras electrónicas o telefónicas mediante tarjeta de crédito, en la medida en que el tratamiento de dicha información y datos no se encuentre exclusivamente bajo el control de YOIGO.

6. ENVÍO.

6.1. Una vez finalizado el proceso de contratación mediante la cumplimentación de los formularios necesarios y la aceptación de las condiciones aplicables al producto y/o servicio contratado, Interbox Technology, S.L. (el operador logístico) gestionará el pedido y será entregado a través de un servicio de mensajería. El operador logístico procederá al envío del pedido a la dirección indicada por el Usuario, la cual deberá estar dentro del territorio español.

6.2. El pedido deberá ser recibido personalmente por el Usuario, que tendrá que acreditar su identidad mediante la presentación de su documento nacional de identidad (o equivalente) y deberá firmar el albarán de entrega.

6.3. El operador logístico entregará el pedido en la fecha que se indique en el correo electrónico de confirmación del pedido que reciba el cliente o la que se indique en el transcurso de la llamada telefónica en el caso de televenta. En el plazo de cinco (5) días laborables desde que YOIGO confirme la aceptación del pedido, Interbox Technology, S.L. se pondrá en contacto con el Usuario enviándole un mensaje de texto para confirmar el día de entrega.

6.4. Ello no obstante y a efectos informativos, los plazos de entrega estimados, a contar desde que YOIGO ha contactado con el Usuario, son los siguientes:

- Entregas en la península -> 5 días laborables.

- Entregas en Baleares -> 5 días laborables.

- Entregas en Canarias, Ceuta y Melilla -> 10 días laborables.

6.5. Se entenderá que el Usuario desiste del contrato si no se encuentra en la dirección designada en ninguno de los dos (2) intentos de entrega que se gestionarán por YOIGO a través del Operador Logístico.

6.6. Coste del envío. Salvo que se establezca específicamente lo contrario para un pedido concreto, los gastos de acondicionamiento, embalaje y envío de los productos y/o servicios contratados, así como, en su caso, el IVA y otros impuestos que sean de aplicación, son de cuenta del Usuario, que procederá a pagarlos junto con el precio y en la misma forma elegida para hacer efectivo el pago del precio. Salvo que se establezca expresamente otra cosa, el coste del envío al domicilio o la dirección indicada por el Usuario es de ocho euros (8 €) (impuestos incluidos) por pedido.

7. CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD.

7.1. Cuando el pedido realizado por el Usuario incluya un terminal telefónico vinculado a una solicitud de portabilidad, el Usuario será libre de solicitar la cancelación de la portabilidad en los términos previstos en la normativa reguladora de la misma. Si dicha cancelación se produce una vez que el pedido ha sido remitido por YOIGO, el Usuario podrá optar (I) por rechazar la entrega del terminal, (II) por adquirir el terminal a su precio de venta normal (sin la subvención o descuento aplicado por YOIGO por la portabilidad solicitada) o (III) por devolvérselo a YOIGO si la cancelación de la portabilidad ha tenido lugar con posterioridad a la entrega del pedido. Si el Usuario opta por devolver el terminal a YOIGO, se deberá cumplir con los siguientes trámites:

El Usuario, dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha de cancelación de la portabilidad, se dirigirá al servicio de atención al cliente indicando su voluntad de devolver el terminal. Si lo hace desde un número YOIGO, podrá llamar al 622 (llamada gratuita); si lo hace desde cualquier otro operador, podrá llamar al 622 622 622 (el precio de esta llamada dependerá del operador que utilice).

YOIGO se pondrá en contacto con el Usuario para confirmar el día de recogida del terminal.

YOIGO asumirá íntegramente el coste de dicha recogida y de la remisión del terminal a YOIGO. El producto deberá estar en su embalaje original en perfecto estado e incluyendo todos los accesorios del contenido original del paquete de venta (cargador, batería, etc.) en perfecto estado, en sus bolsas

originales si vinieran embolsados, con los protectores de lentes y pantallas bien colocados y sin señales de uso incorrecto o manipulación. Asimismo, el número de serie de teléfono (IMEI) debe coincidir con el que aparezca en la caja original y con el asociado a la tarjeta SIM enviada al Usuario. Si el producto recogido no cumple, de forma manifiesta, con dichos requisitos, YOIGO se lo devolverá al Usuario, cargando el precio de venta normal del terminal en la cuenta corriente o en la tarjeta de crédito o débito que el Usuario haya aportado en el proceso de alta.

Se entenderá que el Usuario opta por adquirir el terminal a su precio de venta normal (I) si no comunica su voluntad de devolverlo dentro de los dos (2) días siguientes a la cancelación de la portabilidad, o (II) si, habiendo comunicado su voluntad de devolver el terminal en el referido plazo, no se encuentra en la dirección designada tras realizar dos (2) intentos de recogida. En tal caso, el importe del terminal se cargará en la cuenta corriente o en la tarjeta de crédito o débito que el Usuario haya aportado en el proceso de alta.

8. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.

8.1. YOIGO no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del Servicio, ni su idoneidad para cualquier fin o utilidad para la realización de ninguna actividad en particular, ni su infalibilidad.

8.2. Hasta el máximo permitido por la normativa aplicable, YOIGO excluye cualquier responsabilidad por daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento del Servicio, a la falta de idoneidad para un determinado fin o utilidad que los usuarios hubieren podido atribuir al Servicio y a los fallos del Servicio.

9. DATOS PERSONALES.

9.1. A los efectos de lo establecido en la normativa de protección de datos, le informamos que sus datos serán tratados por YOIGO (Xfera Móviles, S.A.U), con domicilio en Alcobendas (Madrid), Avda. de la Vega, 15 (28108) y serán tratados con la finalidad de cursar el pedido y de conformidad con lo previsto al efecto en las Condiciones Generales de los Servicios prepago y postpago. El Usuario podrá ejercitar los derechos enviando un correo a dpo@masmovil.com.

Asimismo, le informamos que sus datos serán comunicados a Interbox Technology, S.L. con la finalidad de cursar el pedido y facturar el producto.

9.2. El Cliente manifiesta que todos y cada uno de los datos proporcionados a en el procedimiento de contratación son correctos y autoriza a YOIGO a verificar la corrección de los datos.

9.3. Los datos marcados con asterisco en los formularios o señalados como obligatorios durante el proceso de contratación son de cumplimentación obligatoria. Su falta de cumplimentación o cumplimentación incorrecta impedirán la tramitación del pedido.

10. DEPÓSITO DE GARANTÍA PARA POSPAGO.

De conformidad con lo previsto en las Condiciones Generales de los Servicios Pospago y de las Condiciones Generales del Servicio Fijo de YOIGO, durante el proceso de contratación YOIGO podrá solicitar al Usuario la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignarle un límite de crédito, o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales.

11. RECLAMACIONES.

El Usuario tiene disponible el Servicio de Atención al Cliente de YOIGO llamando al 622 (para llamadas realizadas desde la red de YOIGO) o 622 622 622 (para llamadas realizadas desde la red de otro operador), también por correo en la dirección Xfera Móviles, S.A.U., Departamento de Atención al Cliente, Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid) o por correo electrónico a clientes@yoigo.com. Por cualquiera de estos medios, el Usuario podrá presentar su reclamación en el plazo de un mes y a su recepción YOIGO le dará el número de referencia de su reclamación y si así lo pide un documento que pruebe su presentación y contenido. Si el Usuario no está satisfecho con la respuesta de YOIGO, en el plazo de un mes podrá reclamar ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

12. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS.

12.1. Durante el plazo de dos (2) años desde que el Usuario adquiere el terminal, si observa que no funciona bien y no es conforme con las especificaciones del fabricante, podrá optar, de manera gratuita, por la sustitución o reparación del Terminal.

12.2. En cualquiera caso, YOIGO precisará evaluar previamente el terminal para poder determinar, cuál es su problema y si la opción elegida no es desproporcionada respecto al coste del terminal.

12.3. Para ello el Usuario deberá llamar al Servicio de Atención al Cliente de YOIGO al 622 (llamada gratuita); si lo hace desde cualquier otro operador al 622 622 622 (el precio de esta llamada dependerá del operador que utilice), informando de la incidencia del terminal y se le pondrá en contacto con el Servicio Técnico que le indicará como proceder. El Servicio Técnico procederá, dependiendo de la avería y de su coste de reparación, a repararlo o a sustituirlo por uno nuevo.

12.4. YOIGO ofrece un servicio de sustitución de terminales mientras que se está reparando o evaluando el terminal, siempre que exista disponibilidad de los mismos.

13. NO CONCESIÓN DE LICENCIAS.

YOIGO y Interbox Technology, S.L. no conceden ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual, o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el Servicio.

14. LEGISLACIÓN APLICABLE.

La relación entre YOIGO, Interbox Technology, S.L. y el Usuario se regirá, a todos los efectos, por la legislación española.

En caso de desistimiento, habiendo YOIGO instalado y/o activado el Servicio del que se desiste por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, YOIGO tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

EN CASO DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO, SE DEBEN CUMPLIR ESTAS CONDICIONES:

El Usuario tiene que devolver todo el material que se le entregó con el paquete en la caja original del fabricante en perfecto estado e incluyendo todos los accesorios del contenido original del paquete de venta (cargador, batería, etc.) en perfecto estado, en sus bolsas originales si vinieran embolsados, con los protectores de lentes y pantallas bien colocados y sin señales de uso incorrecto o manipulación. Asimismo, el número de serie de teléfono (IMEI) debe coincidir con el que aparezca en la caja original y con el asociado a la tarjeta SIM enviada al Usuario. Junto con el producto el Usuario tiene que enviar a YOIGO la factura de compra. Antes de devolverle el dinero o enviarle el nuevo producto YOIGO tendrá que verificar el estado del embalaje y accesorios del artículo. Si el producto recogido no cumple, de forma manifiesta, con dichos requisitos, YOIGO se lo devolverá al Usuario, cargando el precio de venta normal del terminal en la cuenta corriente o en la tarjeta de crédito o débito que el Usuario haya aportado en el proceso de alta.

Solo el Usuario será responsable de la disminución de valor de los bienes resultantes de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

ANEXO**INFORMACIÓN SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

El Usuario tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que el Usuario o un tercero por indicado por él, distinto del transportista, reciba el pedido.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Usuario podrá notificar la decisión a YOIGO por correo electrónico a devueltomipedido@yoigo.com o por correo postal dirigido a YOIGO, Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas o llamarnos gratis desde un número YOIGO al 622 o desde un número de otro operador al 622 622 622 (el precio de esta llamada dependerá del operador que utilice), indicando que quiere desistir del pedido. El Usuario podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por parte del Usuario de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO:

En caso de desistimiento por parte del Usuario, YOIGO devolverá todos los pagos recibidos por el Usuario, a excepción de 8€ en concepto de gastos de devolución siempre que el producto cumpla las condiciones para la devolución (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se informe a YOIGO de su decisión de desistir del presente contrato. YOIGO procederá a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el Usuario para la transacción inicial, a no ser que el Usuario haya dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO.

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato).

A la atención de YOIGO (Xfera Móviles, S.A.U.), Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) y devueltomipedido@yoigo.com.

Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*).

Pedido el/recibido el (*): _____

Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios: _____

Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios: _____

Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel).

En _____, a _____, de _____ de 20____

(*) Táchese lo que no proceda.