

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA

## 1. OBJETO

**1.1** Por el presente contrato de duración veinticuatro (24) meses, Xfera Móviles, S.A.U. ("LLAMAYA"), C.I.F. A-82528548 y domicilio Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), prestará al Cliente su servicio telefónico móvil disponible al público en la modalidad prepago y en su caso los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que sean solicitados por el cliente (el Servicio).

**1.2** El Cliente sólo podrá utilizar el Servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico ni a comercializar o ceder el Servicio.

## 2. ENTREGA DE TARJETA Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

**2.1** Para la prestación del Servicio, LLAMAYA entregará al Cliente, junto con la información completa de la tarifa contratada, un Manual de Usuario y una tarjeta SIM (la Tarjeta SIM) que el Cliente deberá insertar en un terminal telefónico compatible.

**2.2** El Cliente podrá utilizar la Tarjeta SIM exclusivamente para acceder al Servicio y solamente durante el periodo en que el Servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto

en el presente contrato. Asimismo, el Cliente entregará la Tarjeta SIM a LLAMAYA en caso de que LLAMAYA le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del Servicio.

**2.3.** El Servicio quedará activado de manera automática en el momento en el que el cliente realice el primer uso, ya sea llamada telefónica, mensaje, o navegación por internet.

## 3. PRECIO

Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente las tarifas vigentes en cada momento para la modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las tarifas que le serán de aplicación y de las reglas aplicables a las mismas, habiéndosele entregado un documento explicativo de la tarifa contratada. Todas ellas podrán ser consultadas y actualizadas en el sitio web de LLAMAYA, <https://www.llamaya.com/> y a través del número de atención telefónica 321 (desde la red de LLAMAYA) o 632100321 (desde las redes de otros operadores).

## 4. CUENTA, SALDO DISPONIBLE Y RECARGA

**4.1** El Cliente tendrá asociado a su

número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización del Servicio (la Cuenta). El Cliente será informado del saldo disponible de su Cuenta después de cada llamada que realice.

Adicionalmente, en el área privada de LLAMAYA en <https://www.llamaya.com/> se recoge información actualizada sobre las ferentes posibilidades de consulta del saldo disponible.

**4.2** Para la realización de llamadas, el envío de mensajes o cualquier otro uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o de datos por iniciativa del Cliente, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para cursar el tráfico solicitado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 ni, salvo los casos previstos en la Cláusula 7, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.

**4.3** El Cliente podrá incrementar el saldo disponible en su Cuenta mediante la recarga de su Tarjeta SIM en cualquier momento, en tanto que el Servicio permanezca activado.

Para ello, el Cliente podrá elegir cualquiera de los medios de recarga habilitados por LLAMAYA, según la información que se ofrece en su sitio web,

<https://www.llamaya.com/> (cajeros automáticos, distribuidores autorizados, gasolineras, cupón de recarga, en el propio sitio web de LLAMAYA, etc.).

**4.4** El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de 5€ y como máximo de 150€ (impuestos incluidos).

**4.5** Tendrán carácter gratuito las llamadas realizadas a los números cortos asignados a la prestación de servicios de atención de llamadas de emergencia. En cumplimiento de la legislación vigente, LLAMAYA pondrá a disposición de las autoridades prestadoras de los referidos servicios, información sobre la ubicación de procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.

**4.6** Si a la extinción del contrato resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución a LLAMAYA dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente.

## **5. PAGO**

**5.1** El Cliente procederá al pago del Servicio con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Tarjeta SIM. A medida que se produzca un uso del Servicio por parte del Cliente, los cargos en los que incurra, de acuerdo con las tarifas aplicables, serán descontados de manera automática de su saldo disponible. El Cliente podrá acceder

gratuitamente al detalle de las comunicaciones realizadas en un determinado mes, a través del área privada de LLAMAYA en <https://www.llamaya.com/>. El Cliente, también podrá solicitar dicha información a través del Servicio de Atención al Cliente de LLAMAYA (321), en cuyo caso se devengará a favor de LLAMAYA la cantidad de 5€ (impuestos indirectos excluidos) por cada solicitud realizada. Dicho importe será cargado en la Cuenta del Cliente.

**5.2** El saldo disponible en la Cuenta nunca será inferior a 0€. En consecuencia, cuando el Cliente haya iniciado una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y su saldo LLAMAYA disponible se agote en el transcurso de la misma, se producirá la inmediata terminación de esa llamada o transmisión de datos. Asimismo, cuando el Cliente intente iniciar una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y no disponga de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no será posible cursar el tráfico solicitado.

## **6. DESACTIVACIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA DEL SERVICIO**

**6.1** La Tarjeta prepago es recargable mientras permanezca activa. Durante el período en que la Tarjeta permanezca activa, el Cliente podrá realizar llamadas siempre que exista saldo disponible. Dicho saldo y el detalle del consumo realizado puede cono-

cerse por el Cliente a través del área privada de LLAMAYA y del Servicio de Atención al Cliente, así como por cualquier otro medio que LLAMAYA facilite. En el caso de consulta a través del área privada de LLAMAYA el desglose del consumo podrá tener un coste de 5 euros.

En el caso de que hayan transcurrido noventa (90) días desde el registro de la tarjeta a nombre del cliente o desde la última recarga de la Tarjeta ésta entrará en bloqueo de los servicios salientes. En este caso no podrá hacer uso de su saldo: ni realizar llamadas; ni navegar por internet; ni enviar SMS/MMS; ni tampoco recibir llamadas ni SMSs con coste fuera del espacio europeo. Pero sí mantendrá el Servicio para las llamadas y SMSs entrantes gratuitas y todas las llamadas salientes gratuitas (900, de urgencias,...) y al Servicio de Atención al Cliente. Si el Cliente recargara el saldo de la Tarjeta en el plazo de los quince (15) días siguientes al “bloqueo de los servicios salientes” de la misma, LLAMAYA acumulará el saldo a la recarga efectuada, en su caso, y habilitará la Tarjeta para que el Cliente pueda utilizar el Servicio normalmente. Pero si el Cliente no recargara la Tarjeta en citado plazo de los quince (15) días desde el “bloqueo de los servicios salientes”, se producirá la desactivación definitiva de la Tarjeta que no comportará la pérdida del saldo, pero sí la baja definitiva en el servicio.

En el supuesto de que hubiera saldo no promocional pendiente de consu-

mir, las cantidades correspondientes serán reintegradas al Cliente dentro de los 30 días siguientes a que éste comunique al Departamento de Atención al Cliente de LLAMAYA un número de Cuenta Bancaria, por cualquiera de las siguientes vías:

- Por escrito a la dirección de correo electrónico [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com) y/o al domicilio social de LLAMAYA en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid con la referencia "Servicio de Atención al Cliente".
  - Mediante llamada telefónica al Servicio de Atención al Cliente a alguno de los siguientes números: (i) 632 100321 (ii) 321 de forma gratuita si llama desde una SIM de Llamaya.
- 6.2 A solicitud del Cliente, a través del Servicio de Atención al Cliente, LLAMAYA podrá desactivar provisionalmente el Servicio en caso de sustracción o extravío del terminal telefónico que incorpore la Tarjeta SIM o de la propia Tarjeta SIM.

**6.3** LLAMAYA podrá, asimismo, desactivar provisional o definitivamente el Servicio, a su elección, ante la comisión de un fraude, la concurrencia de indicios racionales de comisión de un fraude o como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito del Servicio.

En particular, a título enunciativo, pero no limitativo, se entenderá que existe riesgo de comisión de fraude,

cuando LLAMAYA disponga de indicios razonables de:

- a) Cualquier utilización del Servicio contraria las presentes condiciones y a la normativa vigente
- b) La utilización de datos de identidad o bancarios de terceros, con la finalidad de contratar o realizar pagos de Servicios;

## **7. ATENCIÓN AL CLIENTE**

**7.1** El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del Servicio de Atención al Cliente disponible en el número de teléfono 321 (desde la red de LLAMAYA) o 632100321 (desde las redes de otros operadores) y en la página web <https://www.llamaya.com/>. También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: XFERA MÓVILES, S.A.U. Departamento de Atención al Cliente, Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o por correo electrónico a es [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com)

**7.2** Para presentar reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigirse a LLAMAYA, por cualquiera de los medios previstos en el párrafo anterior, en el plazo de 1 mes a contar desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. A la recepción de la reclamación, LLAMAYA facilitará al Cliente el número de referencia correspondiente y, si así lo solicita, un

documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.

**7.3** Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de LLAMAYA en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello se entenderá sin perjuicio del derecho del cliente a acudir a la vía judicial.

## **8. DERECHO DE DESCONEXIÓN**

**8.1** El Cliente podrá solicitar a LLAMAYA, a través del Servicio de Atención al Cliente, la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y servicios de tarificación adicional.

**8.2** Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente. En caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produzca transcurridos 10 días desde su solicitud, serán de cargo de LLAMAYA los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

## **9. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO**

**9.1** LLAMAYA prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. En garantía del mantenimiento del Servicio,

LLAMAYA pone a disposición del Cliente el número de teléfono 321 y la dirección de correo electrónico [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com) para la atención de consultas e incidencias.

**9.2** En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática, en forma de abono en su Cuenta, cuya cuantía será igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€, a menos que sea solicitada de forma expresa por el cliente a LLAMAYA.

**9.3** En casos de interrupción temporal del Servicio por causa de fuerza mayor LLAMAYA compensará automáticamente al Cliente con una minoración de la cuota mensual proporcional al tiempo que hubiera durado la interrupción.

**9.4** Si se produce una interrupción del servicio de Internet móvil, LLAMAYA compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota mensual de dicho servicio, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si la interrupción es superior a 6 horas en horario de 8 a 22, la indemnización se abonará automáticamente.

**9.5** Adicionalmente, LLAMAYA se

compromete a que, salvo en supuestos de fuerza mayor, las interrupciones en la prestación del servicio no superen las 8 horas durante cada mes natural. Si la interrupción excede de ocho 8 horas, se doblará la indemnización prevista en el apartado 9.2 anterior. A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de LLAMAYA. De haber lugar a la indemnización, LLAMAYA procederá al pago de la misma mediante un abono en su Cuenta.

**9.6** No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida al incumplimiento grave del contrato por parte del Cliente, o a daños en la red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

## **10. CALIDAD DEL SERVICIO**

**10.1** La velocidad máxima de los servicios de acceso a internet dependerá del volumen de Megas asociado a la tarifa contratada. La velocidad máxima de descarga descenderá cuando el cliente agote el volumen de Megas definido en su tarifa durante el ciclo de facturación. Cuando comience el siguiente ciclo de facturación, se restablecerá la velocidad a su máximo conforme a la tarifa contratada. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utiliza-

do y de la cobertura disponible.

Cuando comience el siguiente ciclo de facturación, se restablecerá la velocidad a su máximo según la tarifa contratada. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible.

El Cliente dispone de la información precisa relativa a la velocidad máxima y anunciada estimada descendente y ascendente en un cuadro incluido al final del presente documento de Condiciones Generales de Contratación.

Igualmente, el Cliente tendrá disponible, en todo momento de la citada información en la página web <https://www.llumaya.com/>.

**10.2** La calidad del Servicio puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que LLAMAYA tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar el enlace de la red.

**10.3** LLAMAYA podrá implementar medidas de control sobre los volúmenes de tráfico realizados por sus Clientes con la finalidad de gestionar y dimensionar su red, así como para velar por la seguridad y la calidad del Servicio contratado.

**10.4** En caso de incidentes de seguridad, integridad de la red o amenazas o vulnerabilidad de la misma, LLAMAYA adoptará las medidas adecuadas en función del hecho aca-



cido a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad.

## 11. PROTECCIÓN DE DATOS

La prestación de los Servicios conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en la presente cláusula y la Política de Privacidad.

**11.1** ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos? El responsable será la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. con NIF A- 82528548 y domicilio social situada en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

**11.2** ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación? Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los Servicios que te ofrecemos serán tratados con las finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com)

**a) Gestión de la relación contractual.** Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, el registro de la tarjeta, la realización de recargas y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de

atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada, a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información en Prestación de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de

incidencias técnicas.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

Más información [Política de Privacidad]

#### **b) Verificación de información.**

LLAMAYA podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Más información [Política de Privacidad]

**c) Prevención del fraude.** Los da-

tos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en la página web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org).

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Más información [Política de Privacidad]

**d) Comunicaciones comerciales**



**propias** LLAMAYA puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información [Política de Privacidad]

**e) Información sobre mejores tarifas** Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de LLAMAYA

**f) Cooperación con los agentes facultados.** Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de

telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con LLAMAYA o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

Más información [Política de Privacidad]

**g) Sistema de gestión de abonado.** En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consul-

ta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

**11.2.1** Le informamos que LLAMAYA, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

- a. Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)
- b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias)
- c. Elaborar modelos de propen-

sión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información [Política de Privacidad]

**11.3.** ¿Cuáles son sus derechos? Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento. Puede ejercitar estos derechos median te correo postal a la dirección en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com)

## **12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL**

LLAMAYA, previa comunicación al Cliente, con una antelación de un mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar

su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía móvil. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a LLAMAYA su voluntad de resolver el contrato.

### **13. EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

**13.1** El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación:

- Por desistimiento del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a LLAMAYA con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.
- Por decisión de LLAMAYA, en caso de (I) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato; o (II) desactivación definitiva del Servicio en cualquiera de los supuestos regulados en la Cláusula 6.

### **14. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE**

La relación jurídica entre el Cliente y LLAMAYA se rige por el presente contrato y por la legislación española.

### **15. LIBRO REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO**

LLAMAYA informa al Cliente de que, desde el momento de entrega de la

tarjeta SIM, su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad, pasarán a formar parte del Libro Registro de Clientes Prepago que LLAMAYA gestiona en cumplimiento de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. Asimismo, les informamos de que LLAMAYA cederá estos datos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad facultadas cuando para el cumplimiento de sus fines le sean requeridos por estas.

## CONDICIONES PARTICULARES DE ROAMING

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y XFERA MOVILES, S.A.U., ("LLAMAYA"), con C.I.F. A- 82528548 y domicilio en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), en todo lo relativo a la prestación en itinerancia ("Roaming") de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con LLAMAYA ("Servicio"), de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea. La lectura de las presentes condiciones particulares por el cliente es condición necesaria y previa a la prestación de los servicios en itinerancia, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas condiciones particulares, que están publicadas en la página web de LLAMAYA <https://www.llamaya.com/>. Estas condiciones particulares complementan las condiciones generales que regulan la prestación del Servicio.

### 1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

La prestación del Servicio en Roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del

país visitado. Quedan excluidas de las presentes condiciones las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

### 2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

El Servicio en Roaming se activa automáticamente al darse de alta de los Servicios de LLAMAYA. No obstante, el servicio podrá activarse/desactivarse previa solicitud del cliente en cualquier momento contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

### 3. PRECIO

El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres:

**3.1. ZONA 1 O ZONA UE: ROAMING UE Y EEE (\*):** A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de tu tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar tu móvil en cualquier país de la UE y EEE (\*).

- *Llamadas:* el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de voz, el tráfi-

co cursado en Roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que tu tarifa nacional. Las llamadas recibidas por el cliente no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.

- *Mensajes*: el tráfico de los mensajes cursados en Roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa nacional que cada cliente tenga contratada. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional. Los SMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.

- *Datos*: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará al precio por Gb de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia, le aplicarán las mismas condiciones que tenga para el tráfico de datos nacional: pago por uso a máxima velocidad, reducción de

velocidad o uso de servicios que amplíen la franquicia del contrato.

### **3.2. RESTO DE ZONAS:**

- *Llamadas*: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Se tarificarán tanto las llamadas realizadas por el usuario como las recibidas. La persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.

- *Mensajes*: el tráfico de SMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Los SMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el cliente.

- *Datos*: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Puedes encontrar todas las tarifas de Roaming de LLAMAYA [www.llumaya.com](http://www.llumaya.com)

## **4. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1 O ZONA UE**

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional del cliente itinerante que resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país, que impliquen una presencia frecuente y sustancial, cuando viajen periódicamente dentro de la UE. Por ello, LLAMAYA se reserva el

derecho de poder aplicar la «política de utilización razonable» descrita en el Reglamento europeo de Roaming si, con base en los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos, se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio de Roaming por parte del cliente.

La política «de utilización razonable» tiene por objeto evitar que el cliente itinerante utilice de forma abusiva o anómala los Servicios en Roaming prestados en Zona 1 o Zona UE. Se considerará un uso que excede la “política de utilización razonable”:

- La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.

(\*) Países de la Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE): Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia y España – sólo a efectos de zona destino-.

- Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en Roaming.

- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.

- La reventa organizada de tarjetas SIM de LLAMAYA. En virtud de lo dispuesto por la Regulación de Roaming de la Unión Europea, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en Roaming Zona 1 o Zona UE, o cualesquiera actuaciones que pudieran resultar aplicables en el caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos.

## 5. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

**1º. Prueba de residencia en España:** LLAMAYA se reserva el derecho de solicitar a sus clientes itinerantes pruebas que acrediten la residencia habitual del cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

### **2º. Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago:**

LLAMAYA se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique (y que no podrá superar el precio mayorista en vigor) para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en Roaming de



conformidad con el límite establecido en la Regulación de Roaming de la Unión Europea (Reglamento de ejecución UE 2016/2286). Este límite se corresponderá con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista – 2,5,00€/GB para el 2021 de Roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286).

### **3º. Indicador de presencia y/o de consumo:**

LLAMAYA utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para determinar si el consumo en itinerancia en la UE y EEE de los clientes prevalece sobre el tráfico nacional.

Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses. En caso de que LLAMAYA detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los Servicios (voz, SMS o datos) por parte del cliente en la Zona 1 o Zona UE sobre el tráfico nacional, LLAMAYA podrá notificar al cliente que el uso de su Servicio en Roaming se considera abusivo. La realización de esta notificación implicará que LLAMAYA podrá aplicar el recargo que se indique a partir de ese momento, si en los próximos 14 días el comportamiento del cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en Zona 1 o Zona UE. LLAMAYA podrá continuar aplicando el recargo indicado al

Servicio sobre el que se detecte uso abusivo siempre que el comportamiento del cliente indique presencia y consumo prevalentes. A efectos de aplicación de los citados indicadores objetivos:

- En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un cliente todos aquellos en los que el cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que el cliente se haya conectado a una red fuera de la UE/ EEE. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en itinerancia UE y EEE.
- En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el cliente en itinerancia UE y EEE.
- Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones igual de ventajosas para el cliente final, que las que las que se ofrecen en el país de origen en relación a los parámetros de calidad recogidos [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com), siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el cliente.
- En el caso de que no sea posible acceder en itinerancia a las mis-

mas condiciones de calidad que las disponibles en el país de origen, LLAMAYA garantiza que ofrecerá al cliente final el nivel de mayor calidad de red disponible en la red visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada una de dichas redes.

- Deberá tenerse en cuenta, que en determinadas regiones la calidad del servicio podría verse afectada por razones ajenas a LLAMAYA o por la tecnología del terminal utilizado por el cliente final.

- Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían conllevar un incremento de las tarifas aplicables.

#### **4º. Periodos de inactividad:**

Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios Roaming, los largos períodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, del Servicio en Roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en Roaming.

#### **5º. Reventa de tarjetas SIM:**

Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios de Roaming prestados por LLAMAYA

aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos.

En tal caso, LLAMAYA podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.

#### **6. RECLAMACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE UTILIZACIÓN RAZONABLE**

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de la política de uso razonable o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la aplicación de la misma, podrán dirigirse a LLAMAYA, a su Servicio de Atención al Cliente tal y como se indica en las Condiciones Generales del Servicio, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello.

## VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de

noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servicio		Velocidad anunciada		Velocidad máxima	
	Enlace	Descendiente	Ascendente	Descendiente	Ascendente
<b>Móvil* (Mbps)</b>	LTE+300	300	50	300	50
	LTE 150	150	50	150	50
	LTE 111	111	37,5	111	37,5
	HSDPA+42	42	5,7	42	5,7
	HSDPA+21	21	5,7	21	5,7

\* En servicio móvil, la velocidad real depende de distintos factores como pueden ser las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la ejecución de aplicaciones en segundo plano.