

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS MÓVILES DE LLAMAYA EN MODALIDAD POSPAGO *

1. OBJETO

Xfera Móviles, S.A.U, empresa integrante del Grupo MASMOVIL (en adelante, "Llamaya "), con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38 28108, Alcobendas (Madrid), CIF A82528548, es un Operador Móvil que ofrece servicios de telefonía e Internet móvil disponible al público bajo la marca "Llamaya" (en lo sucesivo el "Servicio"). Podrá encontrar información detallada sobre el Servicio en nuestra Página Web, www.llamaya.com (en adelante, "Página Web"). Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en lo sucesivo, "CGC") regirán las relaciones entre el usuario del Servicio (en lo sucesivo el "Usuario") y Llamaya en lo referente al Servicio.

La lectura de las CGC es condición necesaria y previa al uso de la Tarjeta SIM. La activación de la Tarjeta SIM (en adelante, "la Tarjeta") implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, las cuales se encuentran publicadas en la Página Web.

2. INICIO DE USO

Una vez activada la Tarjeta, el Servicio proporcionado por Llamaya estará a su disposición con carácter inmediato, de acuerdo con las tarifas que se encuentren en vigor de Llamaya . La recepción de llamadas y mensajes sms se activará automáticamente una vez se haya activado el Servicio. Los servicios de Internet Móvil pueden requerir configuración del Terminal con carácter previo. En el caso de portabilidad, Llamaya informará al Usuario mediante correo electrónico o SMS de la fecha prevista de la activación del Servicio.

El Usuario dispondrá de un plazo de 60 días, desde la fecha de compra de su Tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, Llamaya se reserva el derecho a cancelarla, suponiendo tal cancelación la pérdida definitiva del número de teléfono asignado. El Usuario tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud a nuestro Servicio de Atención al Cliente. Llamaya tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Usuario el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento. Estos gastos de gestión pueden ascender hasta un máximo de 15 euros. Llamaya informará en cada caso de los gastos de gestión aplicables.

El Servicio se le ofrece exclusivamente como Usuario final y para un uso basado en la buena fe. No está permitido sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de Llamaya:

- a) La reventa de tráfico ni Servicio telefónico.
- b) La comercialización por cualquier medio del mismo o (a falta de una indicación expresa contraria) el uso de la Tarjeta en un dispositivo que no sea un Terminal móvil, como un direccionador o encaminador de llamadas telefónicas o de conexiones de datos (por ejemplo, "least-cost-router" o "Sim- Boxes") u otros mecanismos de concentración de tráfico.
- c) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas (números que no son el destino final de la llamada, sino que ofrecen, como Servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado).
- d) El uso irregular de la línea en llamadas continuas como por ejemplo "vigilabebés", "walkytalky" o cualesquiera otros que supongan un uso irregular de la línea o el Servicio en base a hechos objetivos, realización de llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido o con duraciones medias de las llamadas significativamente superiores a la media del mercado.
- e) El uso de tarifas de internet asociadas a líneas de voz exclusivamente como acceso a internet y no como líneas de voz.
- f) El uso abusivo del Servicio de acceso a Internet superando en un 50% el volumen contratado navegando a velocidad reducida de conexión.

En estos supuestos, Llamaya se reserva la facultad de resolver el Contrato, bloquear el Servicio temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio, limitar el número máximo de Tarjetas contratadas por un único titular o cambiar la tarifa, previa comunicación por parte de Llamaya en todos los supuestos. En los supuestos en los que proceda un cambio de tarifa será de aplicación la tarifa base (IVA incluido).

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Serán de aplicación al Servicio los precios y cargos correspondientes de acuerdo con las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones económicas vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas le será

comunicada a través de la Página Web o por cualquier otro medio que Llamaya considere apropiado que permita al Usuario tener constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas.

La facturación de los distintos consumos y/o servicios será mensual, y si por razones técnicas no fuera posible la facturación al Usuario en el mes inmediatamente posterior al devengo, Llamaya podrá facturarlos en los meses posteriores.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Usuario dependerá de las condiciones particulares aplicables a cada tarifa. En caso de no consumir el importe mínimo correspondiente a su tarifa mediante el uso del Servicio, Llamaya le facturará cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará en su integridad al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del período de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de Llamaya, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales.

Con la finalidad de garantizar la correcta facturación de los servicios de datos, Llamaya se reserva la facultad de restaurar la conexión de este Servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del Servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

Los cargos por su consumo se realizarán de forma automática mediante domiciliación bancaria, u otra modalidad de pago que se hubiese elegido conforme lo dispuesto por la legislación vigente.

En cualquier momento y/o de forma excepcional Llamaya podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Usuario:

1. Solicitar al Usuario un anticipo, o efectuar un cargo adicional en la cuenta del Cliente, de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
2. Solicitar al Usuario el establecimiento de un depósito, no remunerado, en efectivo.
3. Constitución de un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por línea.
4. Restringir al Usuario los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción podrá ser llevada a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- a) Se excedan los límites del crédito fijados, en su caso.
- b) Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- c) Incumplimiento de las presentes CGC.
- d) En caso de fraude, o uso no autorizado según estas Condiciones Generales y descritas en el capítulo "Inicio de Uso".
- e) Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

En caso de no pagar las cantidades debidas en su totalidad, en la fecha correspondiente, el Usuario queda obligado a abonar un interés de demora adicional, igual al interés legal del dinero, así como los gastos ocasionados por la devolución del recibo y gastos administrativos, los cuales pueden ascender a la cantidad de hasta 15 euros, y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Llamaya podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Usuario así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo, igualmente Llamaya se reserva el derecho de ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías establecidas.

El Usuario consiente expresamente a través de la aceptación de las presentes CGC que Llamaya pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible, con las claves de acceso que Llamaya facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara. El Usuario podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas en papel para el Servicio contratado. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo a través de los canales de Atención al Cliente habilitados.

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. COBERTURA

Llamaya prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. Llamaya se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, Llamaya no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

5. CALIDAD DEL SERVICIO

La velocidad máxima de los servicios de acceso a internet dependerá del volumen de Megas asociado a la tarifa contratada. La velocidad máxima descenderá cuando el Cliente alcance 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. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible. El Cliente tendrá disponible, en todo momento, en la Página Web www.llamaya.com, información precisa acerca de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente. 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.

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

6. DERECHO DE DESCONEXIÓN

El Usuario podrá solicitar a Llamaya la desconexión de los servicios de datos, tarificación adicional de libre acceso y buzón de voz. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente enviando un e-mail a clientecontrato@llamaya.com o llamando al 2376 (si la llamada se realiza desde cualquier móvil Llamaya) o al 911338944 (para llamadas realizadas desde otro operador) indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. Llamaya procederá a la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud del Usuario. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Usuario, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de Llamaya.

7. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Sin perjuicio de lo dispuesto a lo largo de las presentes CGC, Llamaya estará obligada a:

1. Facilitar información sobre los servicios prestados. Dicha información será proporcionada en nuestra Página Web o a través de cualquier otro canal de comunicación que Llamaya considere apropiado y sea apto para hacerle llegar la información. 2. Adoptar las acciones necesarias para reparar las averías que se produzcan en el Servicio en el plazo más breve posible.
3. Respetar la conservación del número telefónico que le haya sido asignado de conformidad con las presentes CGC, Circulares y resoluciones dictadas al efecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
4. Proporcionar la conexión a los servicios contratados y proceder a su desactivación previa comunicación por su parte al Servicio de Atención al Cliente de Llamaya, a través de nuestra web o llamando al 2376.
5. Disponer de los medios necesarios y prestar el Servicio de modo que se garantice el secreto de las comunicaciones en la medida que los medios técnicos disponibles lo permitan, sin perjuicio de la interceptación legal que en su caso pueda acordarse. Por su parte, las obligaciones del Usuario serán las siguientes:

1. Utilizar el Servicio durante la vigencia del Contrato y abonar los consumos realizados. Llamaya podrá restringir servicios en función de la antigüedad del Usuario, del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.
2. No utilizar la Tarjeta y/o el Servicio ofrecido por Llamaya en contra de las exigencias de la buena fe o de forma impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta. Llamaya se reserva el derecho a suspender de forma inmediata el Servicio en el supuesto de que constatare un comportamiento de tales características.
3. Custodiar y mantener la confidencialidad de las claves de acceso y/o contraseñas facilitadas por Llamaya, en caso de ponerse a disposición del Usuario para acceder a un área personal online en su Página Web, que son para uso personal, exclusivo e intransferible del Usuario.
4. El Usuario será el único responsable de la veracidad de sus datos personales. Cualquier variación o modificación de sus datos personales que pueda ser relevante para la adecuada prestación del Servicio o para cumplir la legislación vigente deberá ser notificada sin dilación a Llamaya.
5. Hacer un uso de los servicios y funcionalidades ofrecidos por Llamaya en base a los principios de la buena fe y conforme a lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales.

6. Debido a que la Tarjeta SIM se encuentra asociada a un número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación realizada a partir de la mencionada tarjeta, línea, numeración y/o clave de acceso asignada al titular del Servicio, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, salvo en caso de pérdida o extravío desde la comunicación de tal circunstancia a Llamaya.
7. El Usuario está obligado a satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente le correspondan.
8. Los menores de edad necesitan de la autorización por escrito de sus padres o tutores para la contratación de los servicios ofrecidos por Llamaya.

8. RESPONSABILIDAD DE LLAMAYA

En caso de que se produzca una interrupción temporal en el Servicio telefónico el Usuario tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Usuario la interrupción temporal de Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad los servicios o llamadas en itinerancia o roaming que se prestan en el extranjero por operadores distintos Llamaya. Llamaya abonará automáticamente esta cantidad de la siguiente factura cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro. Cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, el Usuario tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, Llamaya se compromete a que el tiempo acumulado de interrupción del Servicio a lo largo de un mes sea inferior a ocho horas.

El tiempo de interrupción del Servicio se calculará como la suma de tiempos de indisponibilidad total del Servicio a lo largo de un mes. Llamaya indemnizará al Usuario por un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido el compromiso individual de ocho (8) horas. En caso de que se produzca una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet móvil durante un periodo de facturación, el Usuario tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. La indemnización será abonada en la siguiente recarga o factura cuando la interrupción del Servicio haya sido superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas.

En caso de que se produzca alguno de los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, Llamaya indemnizará automáticamente al Usuario en caso de que conozca que dicho Usuario se encontraba en una zona afectada por una interrupción en el momento de la misma, o si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Usuario y no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción.

En caso de que el Usuario se haya visto afectado por una interrupción y no se le haya computado como afectado de la misma en los términos anteriores, deberá comunicar a Llamaya, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de Llamaya.

No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los Usuarios de las Condiciones Contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a éste último.

Llamaya no se hace responsable de cualesquiera daños o perjuicios, excepto si en la generación de los mismos hubiese concurrido dolo o culpa por su parte. Llamaya no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM, del Servicio contratado y/o clave de acceso.

El titular de la línea responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que haga de la Tarjeta y/o de la línea. No obstante, lo anterior, Llamaya, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias personales podrá tomar las medidas a su

alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta o sus claves de acceso o la existencia de un fraude.

Llamaya no se hace responsable de cualquier daño y/o perjuicio y/o beneficio dejado de obtener por el titular del Servicio o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o prestación defectuosa del mismo por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en el Terminal, del Usuario (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en el Terminal. Llamaya no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración del Terminal del Usuario o sus aplicaciones, los cuales son independientes y ajenos en todo caso al Servicio prestado por Llamaya.

9. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

En caso de existir cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con la prestación del Servicio o si quiere realizar una reclamación, por favor, diríjase al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad desde que tuviese conocimiento del hecho que motive la reclamación. Puede realizar sus consultas en nuestra Página Web o enviando un email a la dirección clientecontrato@llamaya.com

También puede realizar sus consultas llamando de forma gratuita al 2376 (desde su móvil con tarjeta Llamaya) o al 911338944 (para llamadas realizadas desde otro operador) o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: Avenida de Bruselas, 38, 28108, Alcobendas (Madrid), España. En caso de desear hacer una reclamación puede llamar de forma gratuita al 2376.

En caso de realizar una reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que Llamaya comunicará al Usuario. En caso de que la reclamación se realice por vía telefónica el Usuario podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, Llamaya informará al Usuario de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación. Formulada la reclamación, si el Usuario no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de Llamaya en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Llamaya cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Clientes con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. A continuación, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos, se le informa sobre los términos y condiciones del tratamiento de datos efectuado por Llamaya.

10.1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable será la sociedad Xfera Móviles, S.A.U, con NIF: A-82528548 y dirección social situada en Avenida de Bruselas, 38, 28108, Alcobendas (Madrid), España. Esta sociedad ofrece servicios de telecomunicaciones a través de diferentes marcas como MÁSMÓVIL, Yoigo, Llamaya y HappyMóvil. En nuestra Página Web se le informará sobre nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) y los medios a través de los cuales puede comunicarse con él.

10.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?

El tratamiento de sus datos persigue las siguientes finalidades:

Finalidad 1: Prestación del Servicio de telecomunicaciones

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

- La gestión de los procesos de portabilidad tanto en aquellos casos en los que Llamaya intervenga como operador donante como en aquellos otros en los que lo hago como operador receptor.
- 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.

Finalidad 2: Envío de publicidad sobre nuevas tarifas, promociones y mejoras de Llamaya o del resto de marcas de XFERA MÓVILES aplicables al Servicio contratado o que resulten similares

Dentro de esta finalidad se engloba el uso de sus datos personales para enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, así como información publicitaria sobre promociones aplicables a su Servicio, nuevas tarifas u otros servicios (incluyendo servicios de valor añadido) que puedan resultar de su interés.

Esta información publicitaria será remitida por cualquier canal (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correo postal...) y podrá ser genérica o personalizada, por lo que, en este último caso, se basará en el tratamiento previo de sus datos con el objetivo de poder proceder a su perfilado y carterización, determinar gustos, preferencias y necesidades y, en base a éste, identificar las ofertas que puedan resultar más interesantes.

En cualquier momento se permitirá al Cliente oponerse al envío de nuevas comunicaciones comerciales pudiendo hacer uso, asimismo, de este derecho por correo postal a la dirección arriba expuesta, por correo electrónico a la dirección: atencionalcliente@llamaya.com o a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Finalidad 3: Desarrollo de acciones comerciales sobre Productos y Servicios ofrecidos por otras empresas del Grupo MASMOVIL

En caso de que preste su consentimiento, Llamaya podrá desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones sobre otros Productos y Servicios de empresas del Grupo MASMOVIL. Puede consultar el listado de estas empresas a través de nuestra Página Web corporativa.

Finalidad 4: Desarrollo de acciones comerciales sobre Productos y Servicios ofrecidos por terceras empresas pertenecientes a sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros o asistencia del hogar

En caso de que preste su consentimiento, Llamaya podrá desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones de terceras empresas de los sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros y de asistencia del hogar.

Finalidad 5: Analizar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del Cliente para desarrollar acciones comerciales

En caso de que preste su consentimiento, Llamaya podrá analizar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del Cliente para lograr una mayor información sobre sus gustos, hábitos de consumo y necesidades (p.ej. conocer el alcance y distribución de su consumo de datos y de minutos) para desarrollar acciones comerciales sobre Productos y Servicios de Llamaya, de empresas del Grupo y de otras terceras empresas pertenecientes a los sectores indicados.

Finalidad 6: Cesión de sus datos a empresas del Grupo

En caso de que preste su consentimiento, Llamaya cederá sus datos al resto de empresas del Grupo con el objetivo de: 1. Poder compartir información y, a través del estudio de la información agregada, realizar estudios estadísticos que permitan realizar acciones comerciales de mayor valor para ambas partes (p.ej. identificar la propensión de un Cliente a contratar una tarifa de datos mayor o menor en virtud de cómo han actuado otros de un perfil similar con anterioridad); 2. Que el resto de empresas del Grupo se puedan poner en contacto directo con Usted, a través de cualquier canal de comunicación, para desarrollar acciones comerciales sobre sus Productos o Servicios.

Finalidad 7: Enriquecer su perfilado en base a la información que nos proporcionen otros terceros

En caso de que preste su consentimiento, Llamaya obtendrá información adicional sobre su persona a través de fuentes externas proporcionadas por empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, información sobre las portabilidades históricas realizadas por un determinado número... todo ello con la finalidad de elaborar perfiles mediante estudios de marketing y técnicas y procedimientos estadísticos y de segmentación que permitan introducir mejoras y/o adaptar o escoger la información y las ofertas de Productos o Servicios que mejor se ajusten a su perfil.

Finalidad 8: Comprobar su capacidad de pago en ficheros de solvencia patrimonial y mediante procedimientos automáticos de scoring

Llamaya le informa de que, siempre que preste su consentimiento, podrá comprobar su capacidad de pago en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal Servicio con arreglo a la legalidad vigente, siempre que mantenga con el Cliente una relación contractual que implique el abono de una cuantía pecuniaria (p.ej. cualquier Contrato en modalidad pospago) o con el objetivo de evaluar la viabilidad económica de una nueva contratación que suponga financiación, pago aplazado (p.ej. la subvención de un Terminal) o facturación periódica.

Asimismo, como parte del proceso de evaluación de la capacidad de pago del Cliente, Llamaya podrá acudir a procedimientos automatizados de sistemas de scoring.

Finalidad 9: Conservar los datos una vez finalizado el Contrato

En caso de que preste su consentimiento, Llamaya conservará sus datos una vez finalizado el Contrato, por un plazo máximo de 5 años, con el objetivo de: 1. Desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones sobre otros Productos y Servicios de Llamaya, de empresas del Grupo MASMOVIL y de terceros pertenecientes a los sectores indicados; 2. Poder realizar estudios estadísticos que permitan realizar acciones comerciales de mayor valor para ambas partes (p.ej. desarrollar modelos de propensión al abandono).

Finalidad 10: Verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente y lucha contra el fraude

Llamaya tiene interés en proteger al Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, podrá verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente a través de los Códigos CSV o mecanismos similares o solicitando a la entidad bancaria emisora su confirmación.

Asimismo, en caso de adherirse al Sistema Hunter, incorporará los datos de sus clientes a un fichero titularidad de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude. Los datos 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

El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 (Madrid), a través del envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

Finalidad 11: Comunicar los datos de impago de la deuda a sistemas comunes de información crediticia

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas frente a Llamaya y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible y previo requerimiento de pago se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de acuerdo con la legislación vigente.

Finalidad 12: Información estadística

Llamaya tratará sus datos de carácter personal, incluyendo sus datos de solvencia, para la realización de estudios estadísticos e históricos.

10.3. ¿Qué tipo de datos tratamos?

Para las finalidades expuestas en el apartado anterior se trata el conjunto de datos del Cliente que podemos dividir en las siguientes fuentes y categorías:

a) Datos proporcionados de forma directa por el Cliente:

Datos proporcionados de forma directa por el Cliente, ya sea en el momento de solicitud del Servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados como los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de distintos medios como, por ejemplo, reclamaciones o solicitudes de información interpuestas en el Servicio de Atención al Cliente. El Cliente se responsabiliza de su veracidad y actualización.

b) Datos obtenidos de otras fuentes distintas del propio Cliente:

Datos obtenidos de fuentes distintas del Cliente, ya sea por contar con su consentimiento o por cualquier otra habilitación legal (interés legítimo, cumplimiento de una obligación legal...). Estas fuentes son:

- Fuentes accesibles al público.
- Organismos de la Administración Pública (p.ej., Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), etc.) o Judicial.
- Sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.).
- Ficheros de protección de identidad o detección fraudulenta de datos (p.ej., el Fichero proporcionado por el Sistema Hunter).

- Información proporcionada por otras empresas de telecomunicaciones en procesos de portabilidad. **c)** Datos derivados del desarrollo de la relación:

Datos proporcionados de forma indirecta por el Cliente al derivar de la propia prestación del Servicio contratado y del mantenimiento de esta actividad. Dentro de esta categoría se incluyen los datos de tráfico, el histórico de pagos o de productos contratados, los datos de navegación a través de la Página Web pública o del acceso al área privada u otros de análoga naturaleza. **d)** Datos inferidos por Llamaya:

Datos inferidos por Llamaya a través del estudio de los datos del Cliente ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su know-how. Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del Cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad, el uso que realiza de los servicios contratados...

e) Datos obtenidos de terceros

En caso de que preste su consentimiento, datos proporcionados por terceros tales como empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, otras empresas de telecomunicaciones, la CNMC u otras empresas que pudieran colaborar con este organismo para el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones, empresas que proporcionan información sobre las actividades económicas de autónomos o profesionales...

10.4. ¿A quién comunicamos sus datos?

Los datos personales tratados por Llamaya para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios en función de la base legitimadora de la comunicación. En virtud de lo anterior, en el siguiente cuadro se detallan las comunicaciones previstas y la base legitimadora que la ampara:

Destinatario	Tipo de datos comunicados	Habilitación legal
Otras empresas de telecomunicaciones.	Datos de carácter identificativo y datos de tráfico.	Desarrollo mantenimiento y control de la relación contractual (enrutamiento de llamadas, gestión de los procesos de portabilidad...).
Prestadores de servicios de emergencia 112.	Datos de carácter identificativo y de localización.	Cumplimiento de una obligación legal.
Agentes facultados en cumplimiento de la Ley 25/2007 de conservación de datos.	Datos detallados en el art. 3 de la referida normativa o aquella otra que viniera a sustituirla.	Cumplimiento de una obligación legal.
Empresas titulares de ficheros de solvencia patrimonial para las finalidades 3 y 4.	Datos de carácter identificativo y sobre posibles deudas pendientes.	Interés legítimo.
A la CNMC para su incorporación a la guía de abonado.	Datos de carácter identificativo.	Consentimiento del interesado.
Al resto de empresas del Grupo MASMOVIL, las cuales pueden consultarse en la dirección Web grupomasmovil.com	Todos los datos proporcionados por el interesado, derivados del desarrollo de la relación contractual o inferidos.	Consentimiento del interesado.

10.5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y con posterioridad a la misma, por un plazo máximo de 5 años, si hubiese prestado su consentimiento. Finalizada la relación contractual (o, en su caso, transcurrido el plazo de 5 años), los datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos lo que implica su bloqueo, estando disponibles tan solo a solicitud de Jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones

Públicas competentes durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar y, transcurrido éste, su completa eliminación.

En cualquier caso, si al finalizar la relación contractual existieran litigios pendientes derivados del ejercicio de acciones de impugnación de la factura o tendentes a lograr el cobro de las mismas, los datos podrán conservarse durante la tramitación de los mismos, en tanto no recaiga resolución definitiva (fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado), si bien sólo podrán utilizarse a fines probatorios.

10.6. ¿Cuáles son sus derechos?

Nuestra normativa de protección de datos le confiere una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos que implican nuestros servicios que podemos resumir en los siguientes:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado, siendo su petición procesada en el plazo aproximado de 10 días.- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

Puede ejercitar sus derechos mediante correo postal a la dirección Avda. de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección atencionalcliente@llamaya.com indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. En la Página Web de la AEPD puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.

11. CAUSAS DE SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

Llamaya podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- a) Cuando el Usuario no haya atendido sus obligaciones de pago y/o sobrepasado su límite de crédito.
- b) Si el Usuario facilita a Llamaya datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- c) Cuando el Usuario realice un uso no autorizado del Servicio según estas Condiciones Generales.
- d) Cuando el Usuario haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista, a criterio de Llamaya, riesgo razonable de fraude.

En caso de darse alguna de estas circunstancias, Llamaya se pondrá en contacto con el Usuario, con carácter previo a la suspensión del Servicio para informarle de la existencia de un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales. Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS ("soft block"). Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS ("hard block"). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, Llamaya procederá a bloquear la Tarjeta SIM permanentemente, quedando el Contrato con Llamaya definitivamente resuelto. Llamaya podrá resolver unilateralmente el Contrato cuando considere que el Servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables. Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número 2376.

El Contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- a) Decisión del Usuario.
- b) Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato, así como por una utilización de Servicio contraria a la buena fe.
- c) Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del Contrato por demora en el pago.
- d) Por uso no autorizado, ilícito o indebido del Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de Servicio, o en el supuesto de que éste se interrumpa definitivamente, deberá devolver la Tarjeta si Llamaya así se lo solicita. Llamaya responderá de las Tarjetas que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos por la Ley.

En aplicación de las obligaciones impuestas a Llamaya como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, se reserva la facultad de cancelar el presente Contrato, bloquear la Tarjeta SIM o suspender el Servicio en cualquier momento en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Usuario son falsos, incorrectos o incompletos. En caso de que el Usuario no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

12. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

Llamaya podrá realizar modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas nacionales vigentes en cada momento, notificándose al Usuario afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Usuario no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a Llamaya, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por Llamaya el Usuario no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación de la modificación se realizará de forma previa al Usuario, indicando la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

12.1. Resolución

El Contrato entre Llamaya y el Usuario se constituye por tiempo indefinido. Llamaya tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Además, será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de Llamaya la extinción de la habilitación a Llamaya para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo. Por su parte, el Usuario tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento con por lo menos dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

12.2. Cesión

Llamaya se reserva el derecho de transmitir los derechos y/o obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Usuario, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Usuario que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el Contrato de forma anticipada tal y como se establece anteriormente.

12.3. Nulidad

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectarán a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

12.4. Ley aplicable y fuero competente

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Usuario tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos términos y condiciones.

13. DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en Llamaya con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en: <https://www.llamaya.com/es/resources/files/formulario-derecho-desistimiento.pdf> aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a clientecontrato@llamaya.com o a la siguiente dirección postal: Llamaya, Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid).

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales que pudiesen haber sido entregados por Llamaya para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados.

El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a Llamaya su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por Llamaya. No obstante, lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de desistimiento, Llamaya devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a Llamaya de su desistimiento. En caso de desistimiento, habiendo Llamaya instalado y/o activado el Servicio 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, Llamaya 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.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por Llamaya bien por un tercero previo acuerdo con Llamaya) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado con Llamaya y contrata- se un nuevo Servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del Servicio original, no obstante, lo cual Llamaya posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

13. CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING

Por el uso del Servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) Llamaya aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las Condiciones Particulares de la tarifa contratada así lo prevean, Llamaya podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del Servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, Llamaya podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples Tarjetas SIM.

Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del Servicio, Llamaya podrá aplicar al Cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el Cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El Cliente podrá dirigirse a Llamaya, conforme a lo dispuesto en la cláusula "Servicio de Atención al Clientes y notificaciones", para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio de roaming en <https://www.llamaya.com/images/condiciones-particulares-roaming.pdf>