

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

1. OBJETO

La lectura de las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, "CGC") es condición necesaria y previa al uso de la Tarjeta SIM mediante la inserción de la misma en su Terminal. Las presentes CGC rigen la relación del usuario (en los sucesivos, "el Usuario") con Xfera móviles S.A.U. (en adelante, "Llamaya") con NIF A82528548 y domicilio en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid). Las CGC le permiten también tener conocimiento de las características del Servicio telefónico móvil prestado por Llamaya en su modalidad de prepago, incluidos los servicios adicionales como el buzón de voz, Servicio de mensajería SMS, MMS y GPRS, así como cualquier otro Servicio de comunicaciones electrónicas y valor añadido que Llamaya preste directa o indirectamente (en adelante, en su conjunto, "el Servicio").

Asimismo, usted podrá consultar en nuestra Página Web www.llamaya.com (en adelante, "nuestra Página Web") toda la información actualizada relacionada con la prestación del Servicio.

2. INICIO DE USO

La activación de la Tarjeta SIM (en adelante, "la Tarjeta") en los términos expuestos en la presente cláusula, implica la aceptación de las disposiciones incluidas en estas CGC publicadas en nuestra Página Web, las cuales han sido también facilitadas en el momento de la compra de su Tarjeta SIM.

Para poder comenzar a disfrutar del Servicio, deberá introducir la Tarjeta en su Terminal de telefonía móvil y activar la misma introduciendo el número de identificación personal (PIN) que igualmente le facilitamos al momento de la compra. Realizada dicha operación, el Servicio proporcionado por Llamaya estará a su disposición, para su uso personal, de acuerdo con las tarifas de Llamaya, y con cargo al saldo disponible en cada momento. La recepción de llamadas o mensajes se activa automáticamente una vez haya realizado la primera llamada con coste. El Servicio se le ofrece exclusivamente como usuario final y como tal, no está autorizada ni a la reventa de tráfico telefónico ni a la comercialización por cualquier medio del mismo o el uso de la Tarjeta en un dispositivo direccionador o encaminador de llamadas telefónicas (por ejemplo, "leastcost-router") sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de Llamaya. En caso contrario, Llamaya se reserva la facultad de resolver el Contrato.

Así mismo, Llamaya se reserva el derecho a limitar el número máximo de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio, contratadas por un mismo titular del Servicio que, actualmente, están en tres (3) líneas. Por defecto todas las tarjetas SIM tienen activados los servicios de buzón de voz, llamada en espera, retención de llamada, multiconferencia, y llamadas a números de emergencia sin saldo. Para activar los servicios de Roaming (Acceso a los Servicios fuera del Territorio de España), de envío de llamadas y SMS Premium debe llamar desde su móvil al Servicio gratuito de Atención al Cliente de Llamaya 22955.

El Servicio de Roaming se prestará únicamente en aquellos países con los que Llamaya disponga de un acuerdo de Roaming con otros operadores de Telecomunicaciones y respecto de los Servicios que dichos acuerdos contemplen (la información sobre los países desde los cuales se puede acceder a los Servicios, bien sea únicamente Servicios de voz o voz y SMS), se encontrará disponible a través de la Página Web www.llamaya.com

3. VALIDEZ DE LA SIM

Mientras no exista saldo en la Tarjeta Llamaya usted no podrá realizar ninguna llamada, enviar SMS, ni tener acceso a ningún Servicio con coste, aunque podrá recibir llamadas, SMS y MMS y realizar llamadas de emergencia. Transcurrido un período de 60 días a partir de la fecha en la que se haya agotado el saldo, sin que usted haya realizado alguna recarga, será bloqueada también la recepción de llamadas y SMS's. Trascurridos 15 días desde el bloqueo del Servicio, sin que se haya realizado alguna recarga de saldo, Llamaya, procederá a bloquear la Tarjeta SIM permanentemente y perderá el número de teléfono, quedando el presente Contrato con Llamaya, definitivamente resuelto. Hasta el bloqueo permanente del Servicio usted puede recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio gratuito de Atención al Usuario al número 22955 y utilizar el Servicio de Recargas Llamaya.

Para evitar el bloqueo permanente puede solicitar que su Tarjeta esté en suspenso durante un período de hasta 6 meses, durante los cuales no existirá la obligación de consumo mínimo. Durante este tiempo, no podrá hacer llamadas ni enviar SMS, MMS, pero conservará su número de teléfono. El coste de este Servicio es de 5€ (IVA incluido), por tanto en el momento de la suspensión la tarjeta debe tener un importe superior a dicha cantidad.

En caso de sustracción o pérdida de la Tarjeta SIM o cuando el Cliente tenga constancia o indicios de un uso no autorizado de los mismos, deberá comunicarlo inmediatamente a Llamaya y podrá solicitar la suspensión del Servicio.

En el caso de que el usuario solicite una SIM de reemplazo por motivo de pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM, el usuario deberá acreditar su identidad enseñando su DNI, NIE o Pasaporte a Llamaya que demuestre ser el titular de la Tarjeta. La reposición de la Tarjeta SIM tendrá un coste de 2 € (IVA incluido).

Llamaya responderá de las Tarjetas que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos por la Ley, sustituyéndolas por otras y en su caso, reponiendo el importe de recarga asociado a la Tarjeta defectuosa. Con el objeto de que Llamaya pueda cumplir con las obligaciones anteriores, deberá presentarse en cualquier establecimiento autorizado para la venta de Llamaya (ver Puntos Llamaya en nuestra Página Web) y acreditar su identidad proporcionando los datos personales que le fueron solicitados en el momento de adquirir la tarjeta SIM.

En aplicación de las obligaciones impuestas a Llamaya como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, del 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, Llamaya 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.

4. PRECIOS, CONSUMOS, SALDO Y RECARGAS

El precio de adquisición de la Tarjeta SIM será de 5€ (IVA incluido) con 5€ de saldo, o de 0€ con 0€ de saldo, y el consumo mínimo mensual será de 5€ (IVA incluido). Si no consume ese importe mediante el uso del Servicio, Llamaya descontará de su saldo cada mes 1,5€ (IVA incluido) o saldo el que reste en su Tarjeta, si éste fuera inferior a 1,5€, en concepto de mantenimiento del Servicio.

Las tarifas de los Servicios están disponibles, perfectamente actualizadas para su consulta, en la página Web www.llamaya.com, así como a través del número gratuito de atención telefónica 22955 y las pueden consultar en su punto de compra. El Cliente podrá solicitar y recibir gratuitamente y en cualquier momento dicha información por escrito solicitándolo a través del correo electrónico atencionalcliente@llamaya.com

Cualquier modificación de las tarifas le será comunicada a través de nuestra Página Web, SMS o por cualquier otro medio que Llamaya que le permita tener constancia de la modificación y de las nuevas tarifas y con al menos 30 días de antelación a su aplicación. Usted puede conocer en todo momento su saldo disponible en la Tarjeta marcando *113#. Al mes dispondrá de 30 consultas gratuitas, a partir de la trigésima se cargará 0,118€ (IVA incluido) por consulta.

Podrá consultar los puntos de venta autorizados poniéndose con contacto con nosotros, por cualquiera de los medios indicados en esta Web (correo electrónico, fax, correspondencia). El saldo disponible en la cuenta no podrá ser inferior a 0€. En consecuencia, cuando el usuario haya iniciado una llamada desde su terminal y su saldo disponible se agote en el transcurso de la misma, se producirá la inmediata terminación de ese Servicio, tratándose de un SMS o cualquier otro tipo de Servicio, no podrá iniciarse a menos de que disponga de saldo suficiente para iniciar la comunicación o acceder al Servicio. Así mismo cuando el usuario intente hacer uso del Servicio desde su terminal y no disponga de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no será posible hacer uso del mismo aunque sí podrá recibir llamadas y realizarlas al 22955 y al 112. Llamaya se reserva la facultad de restringir o cesar definitivamente la prestación del Servicio en caso de que el uso del Servicio sea contrario a la buena fe, ilícito o fraudulento.

Las recargas van desde los 5 € hasta los 150 € (importes con IVA incluido) y siempre en múltiplos de 5. Las cantidades a recargar pueden variar en función del punto de venta donde se realicen las recargas. Se podrán realizar de diferentes maneras, mediante compra de tarjeta recarga, on line en www.llamaya.com apartado "Recargas" o mediante recarga directa en cualquier punto autorizado. El Cliente podrá recibir información sobre las diferentes modalidades de recarga de la tarjeta SIM prepago móvil llamando de forma gratuita al Servicio de Atención al Cliente 22955 (si la llamada se realiza desde cualquier móvil Llamaya) o al 902 902 909 o al 900 805 979 (para llamadas realizadas desde otro operador. Consulte coste con su operador) o a través del correo electrónico atencionalcliente@llamaya.com

Tenga en cuenta que los justificantes de pago correspondientes a las recargas realizadas a través de los Puntos autorizados deberán ser reclamados en dichos puntos de venta.

Asimismo, Llamaya informa que su Página Web www.llamaya.com constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones con Llamaya por lo que se insta al Cliente a que evite cualquier toma de datos personales realizada a través de internet en nombre de Llamaya y fuera de su entorno Web y que, de igual forma, se abstenga de facilitar información de carácter personal a través de cualquier medio no seguro.

El Servicio de Llamaya incluye, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador de acceso. La activación de la Tarjeta SIM se realizará una vez haya finalizado el proceso de portabilidad. Con la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, o el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT, el Cliente y el titular de la línea manifiestan al operador donante su deseo de causar baja como Cliente con esta empresa, pero conservando su numeración, de tal manera que su nuevo operador de acceso será Llamaya. La solicitud de portabilidad o en su caso el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT supone la autorización expresa del titular de la línea a Llamaya como operador receptor para realizar en su nombre los trámites necesarios para llevar a cabo la habilitación ante el correspondiente operador donante, previas las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y, en su caso, los trámites y comunicaciones de solicitud de habilitación, en la forma legalmente establecida con el operador donante, quien deberá notificar a Llamaya el resultado de la correspondiente solicitud. Para ello, el titular autoriza a Llamaya para que sus datos personales sean transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad.

Los operadores involucrados en el proceso de portabilidad realizarán las actuaciones necesarias para llevar a cabo el traspaso de la línea telefónica. Durante este periodo, el Abonado acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador. Llamaya no se hace responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante.

Llamaya comunicará al Cliente la fecha definitiva del cambio de operador. El Cliente podrá cancelar la portabilidad por los mismos medios por los que la solicitó, dentro del plazo establecido al efecto (hasta antes de las 14:00 del día hábil anterior a la fecha indicada como portabilidad). Llamaya no cobrará nada por esa gestión. Si el Cliente solicita la cancelación de la portabilidad y la tarjeta SIM ya ha sido enviada al Cliente, éste debe devolverla mediante envío postal Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), y una vez recepcionada se procederá inmediatamente a la devolución del importe pagado por la SIM.

En caso en que Llamaya sea el operador donante, el consumidor tendrá derecho a percibir el saldo restante de su tarjeta SIM. Para ellos debe ponerse en contacto mediante cualquiera de los medios puestos a disposición y facilitar una cuenta corriente donde se realizara el ingreso, el titular de dicha cuenta debe ser el mismo que el titular de la línea.

El Cliente puede contratar o activar bonos y planes a través de sms o mediante esta Página Web o en punto de venta autorizados, el contenido y las condiciones de uso están detallados en la Página Web o puede conseguir las mismas en el punto de venta autorizado. En todo caso estos bonos exigen tener una tarjeta SIM para poder ser contratados. Al realizar el Cliente la compra de SIM a través de la Página Web puede ejercer el derecho al desistimiento, dentro de los 14 días naturales siguientes a la contratación, tal y como establece el RDL 1/2007, modif. por Ley 3/2014 art 60.h, 71 y 74, para ello debe cumplimentar el siguiente formulario.

5. SECCIÓN MI LLAMAYA

Llamaya pone a su disposición la sección de Mi Llamaya donde podrá consultar su saldo online, consultar detalle de sus consumos (llamadas, SMS, consumos de internet...) contratar bonos de voz, datos, y una mezcla de ambos. Para acceder a ella solo tiene que seguir unos sencillos pasos, y es indispensable tener número Llamaya.

6. COBERTURA, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD

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 sometiéndose a las obligaciones que se establezcan en materia de calidad por la normativa vigente. En cualquier caso, Llamaya no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas, o fuerza mayor que impidan o imposibiliten su prestación.

En caso de interrupción temporal del Servicio, Llamaya indemnizará al titular del Servicio, previa petición de éste dirigida al Servicio de Atención al Cliente en el plazo máximo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, con una cantidad que será igual al promedio del consumo realizado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (a estos efectos, si la antigüedad es inferior a tres meses se considerará el consumo medio de las mensualidades completas efectuadas o el consumo que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado). En caso de que la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización superior a un (1) euro, Llamaya indemnizará automáticamente al Titular del Servicio con la cantidad señalada en este párrafo.

La indemnización establecida en este párrafo se abonará en forma de saldo en la siguiente recarga que realice o con anterioridad a la misma siempre que el Usuario así lo solicite a través del Servicio de Atención al Cliente. Asimismo, Llamaya se compromete a realizar todos los esfuerzos para que el tiempo acumulado de interrupción del Servicio a lo largo de un mes natural no supere las siete horas de duración.

No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del Servicio debida al incumplimiento grave del titular del Servicio, por fraude, mora en el pago, por daños en la red debidos a la conexión de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente. Quedan expresamente excluidas de las indemnizaciones señaladas los servicios prestados en itinerancia internacional (roaming), prestados por terceros operadores y no tarifados por Llamaya.

7. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Sin perjuicio de lo dispuesto en las restantes condiciones de las presentes CGC, Llamaya estará obligada a:

1. Facilitar información adecuada para la mejor prestación del Servicio. Dicha información será proporcionada a través de nuestra Página Web (www.llamaya.com) y a través de cualquier otro canal de comunicación que sea apto para hacerle llegar la información.
2. Adoptar las acciones necesarias para que se reparen 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, en las condiciones y procedimientos establecidos de conformidad con las presentes CGC y las disposiciones de las Circulares y resoluciones dictadas al efecto por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
4. Proceder a la activación y desactivación de los servicios solicitados por los usuarios previa comunicación al Servicio gratuito de Atención al Usuario en el 22955.
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. Llamaya adoptará las medidas necesarias e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de Llamaya, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a Llamaya, quebranten el secreto de las comunicaciones electrónicas.
6. Proporcionar la conexión a los servicios de llamadas de tarificación adicional previa comunicación del Cliente al Servicio de Atención al Cliente de Llamaya por cualquiera de los medios indicados las presentes CGC en el apartado Atención al Usuario. Asimismo, se podrá solicitar su desconexión del Servicio de tarificación adicional y de las llamadas internacional previa comunicación del Cliente al Servicio de Atención al Cliente de Llamaya por cualquiera de los medios indicados las presentes CGC en el apartado Atención al Usuario. Llamaya hará efectiva la desconexión de forma gratuita en el plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la comunicación del Cliente. En caso que dicha desconexión no se produjera tras esos diez (10) días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de Llamaya los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita.
7. Las demás previstas en las presentes CGC y la normativa española vigente.

Por su parte, las obligaciones del Usuario serán las siguientes:

1. Utilizar y recargar el saldo, durante la vigencia del Contrato de la forma prevista en las CGC y en la normativa vigente. Llamaya podrá restringir servicios en función del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.
2. No utilizar la Tarjeta y 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 resolver el Contrato de Servicios de manera inmediata en el supuesto de que le constara un comportamiento de tales características.
3. Suministrar los datos personales exigidos por la legislación vigente. En particular, el Cliente deberá suministrar a Llamaya los datos personales precisos a efectos de la obligación de identificación en la contratación de servicios de telefonía móvil prepago establecida por la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. El Cliente tendrá la obligación de identificarse mediante exhibición de documento acreditativo de su personalidad (DNI, NIE, Pasaporte, Documento de Viaje, CIF) y sus datos (Nombre y Apellidos, Razón Social, CIF/NIE/DNI, Nacionalidad, entre otros) serán recabados con las finalidades establecidas en la Disposición Adicional única 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, y las establecidas en la cláusula de Protección de Datos del presente Contrato. Llamaya no estará obligada a activar los Servicios si el Cliente no se identifica adecuadamente al momento de adquirir la Tarjeta SIM. Aquellos clientes cuya alta se realice a través de la Página Web deberán acreditar los datos suministrados por ese medio en el momento de recibir la Tarjeta SIM en su domicilio. Asimismo, si Llamaya detectase una inconsistencia de los datos asociados a la línea del abonado, se realizará de forma preventiva una suspensión del Servicio hasta el momento en que se subsane el error.

El Usuario será el único responsable de la veracidad de sus datos personales y se compromete a facilitar datos auténticos y veraces. 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.

4. Corresponde al Usuario hacer un uso responsable de todos los servicios y funcionalidades ofrecidos por Llamaya. Debido a que la Tarjeta SIM y los Servicios prestados a través de ella se encuentran asociados al número de identificación personal del titular del Servicio y al número de teléfono que le ha sido asignado para acceder a los Servicios, toda comunicación realizada a partir de la mencionada Tarjeta y/o clave de acceso asignada al titular de la Tarjeta, se considerará como efectuada por éste

o con su consentimiento, salvo que el Titular del Servicio haya denunciado previamente la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta.

5. El Usuario está obligado al satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente correspondan.

La responsabilidad de Llamaya respecto de la prestación de los servicios tendrá el alcance que determine la normativa vigente en cada momento. En cualquier caso, Llamaya se hace responsable de cualesquiera daños o perjuicios, siempre que concorra dolo o culpa grave por parte de Llamaya. Llamaya no será responsable de cualesquiera daños en terminales que el Usuario no haya adquirido de Llamaya, ni por los daños y/o perjuicios derivados de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM. El titular de la Tarjeta responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que haga de la Tarjeta. No obstante, Llamaya mediante previa identificación del titular de la Tarjeta 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 Usuario, comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta.

8. ATENCIÓN AL USUARIO

Para cualquier reclamación relativa al funcionamiento, precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con la prestación del Servicio, por favor, diríjase al Servicio de Atención al Usuario a la mayor brevedad desde que tuviese conocimiento del hecho que motive la reclamación. Lo más fácil es entrar www.llamaya.com y enviar la reclamación pertinente a través del apartado de contacto. También podría hacerlo llamando al número gratuito 22955 (desde su móvil con Tarjeta Llamaya), al 900 805 979 o al 902 902 909 desde cualquier otro teléfono.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la prestación del Servicio, deberá dirigir la reclamación por escrito al domicilio social de Llamaya situado en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), ponerse en contacto con el Servicio gratuito de Atención al Cliente 22955 o enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionalcliente@llamaya.com

La reclamación deberá formalizarse en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive la misma. Llamaya asignará un número de referencia a la reclamación e igualmente el Cliente podrá solicitar constancia por escrito de dicha reclamación. Asimismo, en caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta a su reclamación en el plazo de un (1) mes, o no estuviese de acuerdo con la misma, podrá dirigirse durante los tres (3) meses siguientes a la Oficina Municipal de Información al Consumidor o a la Secretaría de Estados de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para interponerla nuevamente. Asimismo disponemos de un centro de Atención al Cliente en la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 - Alcobendas (Madrid)

En virtud lo establecido en el real decreto 899/2009, el Cliente podrá solicitar el detalle de sus llamadas, recargas y cargos realizados a su cuenta, enviando un mail a atencionalcliente@llamaya.com, indicando en el asunto del mail: "detalle de consumo". Junto con la solicitud de esta información y con el objetivo de salvaguardar la intimidad de las conversaciones, se debe indicar el nombre completo y copia del documento de identidad entregado a la hora de darse de alta como Cliente de Llamaya.

Asimismo, podrá consultar el detalle de sus consumos online, contratar bonos, realizar recargas accediendo a la sección Mi Llamaya en nuestra Página Web. Para ello debe darse de alta siguiendo las instrucciones de registro, siendo indispensable el número de teléfono Llamaya. Estos métodos de contacto valen también para cualquier comunicación o notificación que nos quiera hacer llegar con motivo del Servicio y su ejecución, incluyendo la solicitud o justificantes de pago por los importes de las recargas efectuadas a través de nuestra Página Web.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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.

9.1. ¿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.

9.2. ¿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 siempre 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 la 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 previo 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.

9.3. ¿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...

9.4. ¿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.

9.5. ¿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.

9.6. ¿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 núm. 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.

10. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

Llamaya podrá modificar o actualizar estas CGC en cualquier momento. Cualquier modificación en las condiciones de prestación de los servicios por parte de Llamaya, se comunicará previamente comunicación con el Usuario con al menos un (1) mes de antelación a su entrada en vigor. Transcurrido dicho plazo sin recibir respuesta o comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta dichas modificaciones. En cualquier caso Llamaya pone a su disposición la información detallada sobre las condiciones contractuales vigentes a través del Servicio de Atención al Usuario y en www.llamaya.com. Asimismo, la versión actualizada de las CGC podrá recogerse de manera gratuita en cualquier punto de venta autorizado.

11. RESOLUCIÓN

El Contrato entre Llamaya y el Usuario se concluye 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. Por su parte, el usuario tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento, a cuyos efectos deberá tramitar su baja a través de nuestra Página Web, o remitiendo al número de fax 917903573, o mediante el envío de solicitud a nuestras oficinas, en cualquier caso, la comunicación

de resolución debe ir acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente. Una vez recibida dicha solicitud en menos de 48 quedara resuelto el Contrato. Llamaya podrá resolver el Contrato por incumplimiento de cualquiera de las condiciones del mismo por parte del titular del Servicio, en particular por incumplimiento de lo establecido en las obligaciones del Usuario y en caso de falta de veracidad de los datos facilitados por el Cliente durante el proceso de registro.

Asimismo, Llamaya podrá resolver el Contrato si entra en situación de liquidación o deja de desarrollar su actividad o si así se lo exige en virtud de cualquier ley, normativa, tribunal u organismo regulador o si sobreviene una acción regulatoria, medida legal o reglamentaria que prohíba o restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación del Servicio al amparo del presente Contrato o si cualquier autoridad pública o reguladora con competencia y/o jurisdicción decida que la prestación del Servicio al amparo del presente Contrato es contraria a la legislación, normas, reglamentos existentes o cualquier resolución, ley u otro decreto gubernamental oficial recoge que la prestación es ilícita o si cualquiera de las autorizaciones o formalidades reguladoras requeridas no es válida por cualquier motivo.

12. 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. La cesión o cambio de titularidad del Servicio por parte del Usuario deberá ser solicitada a Llamaya de manera expresa y estará sujeta al cumplimiento de la acreditación de identidad y suministro de los datos personales del nuevo titular del Servicio exigidos por la disposición adicional primera 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.

13. 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.

14. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Los Servicios prestados por Llamaya están sujetos a lo dispuesto en la normativa española vigente aplicable a los mismos. Para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato, Llamaya y el Titular del Servicio se encuentran sometidos a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del domicilio del Titular del Servicio.