

## **1. OBJETO.**

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

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.

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a la cláusula 13 de las presentes Condiciones Generales.

- 1.2** El Cliente sólo podrá utilizar el Servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico ni a comercializar o ceder el Servicio.
- 1.3** Los terminales telefónicos que, en su caso, se comercialicen junto con el Servicio podrán ir provistos del mecanismo SIM-LOCK de forma que únicamente son utilizables con el Servicio prestado por LLAMAYA. El Cliente podrá solicitar el desbloqueo de dicho mecanismo de conformidad con el procedimiento que LLAMAYA tiene establecido al efecto.

## **2. ENTREGA DE TARJETA Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.**

- 2.1** Para la prestación del Servicio LLAMAYA entregará al Cliente, junto con la información completa de la tarifa contratada, un Manual de Usuario y una tarjeta SIM (la Tarjeta SIM) que el Cliente deberá insertar en un terminal telefónico compatible.
- 2.2** El Cliente podrá utilizar la Tarjeta SIM exclusivamente para acceder al Servicio y solamente durante el periodo en que el Servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Asimismo, el Cliente entregará la Tarjeta SIM a LLAMAYA en caso de que LLAMAYA le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del Servicio.
- 2.3** El Servicio quedará activado de manera automática en el momento de la entrega de la Tarjeta SIM.
- 2.4** 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.

**3. PRECIO.**

- 3.1** Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente las tarifas vigentes en cada momento para la modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las tarifas que le serán de aplicación y de las reglas aplicables a las mismas, habiéndosele entregado un documento explicativo de la tarifa contratada. Todas ellas podrán ser consultadas y actualizadas en el sitio web de LLAMAYA [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com) y a través del número de atención telefónica 2376 (desde la red de LLAMAYA) o 911 338 944 (desde las redes de otros operadores).

**4. CUENTA, SALDO DISPONIBLE Y RECARGA.**

- 4.1** El Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización del Servicio (la Cuenta). Adicionalmente, en el apartado Mi Llamaya en [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com) en la aplicación Mi Llamaya se recoge información actualizada sobre las diferentes posibilidades de consulta del saldo disponible.
- 4.2** Para la realización de llamadas, el envío de mensajes o cualquier otro uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o de datos por iniciativa del Cliente, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para cursar el tráfico solicitado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 ni, salvo los casos previstos en la Cláusula 7, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.
- 4.3** El Cliente podrá incrementar el saldo disponible en su Cuenta mediante la recarga de su Tarjeta SIM en cualquier momento, en tanto que el Servicio permanezca activado. Para ello, el Cliente podrá elegir cualquiera de los medios de recarga habilitados por LLAMAYA según la información que se ofrece en su sitio web [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com) (cajeros automáticos, distribuidores autorizados, gasolineras, en el propio sitio web de LLAMAYA, etc.).
- 4.4** El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de 5€ y como máximo de 50€ (impuestos incluidos).
- 4.5** Tendrán carácter gratuito las llamadas realizadas a los números cortos asignados a la prestación de servicios de atención de llamadas de emergencia. En cumplimiento de la legislación vigente LLAMAYA pondrá a disposición de las autoridades prestadoras de los referidos servicios, información sobre la ubicación de procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.
- 4.6** Si a la extinción del contrato resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución a LLAMAYA dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente.

**5. PAGO.**

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

**MÓVILES DE LLAMAYA EN MODALIDAD PREPAGO**

en un determinado mes, a través del apartado Mi Llamaya en [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com) en la aplicación Mi Llamaya.

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

**6. CONSUMO MÍNIMO OBLIGATORIO.**

- 6.1** Mientras el Servicio permanezca activado, el Cliente deberá efectuar un consumo mínimo mensual no inferior al Consumo Mínimo Obligatorio de 1,5€ (IVA incluido) que, en su caso, se detalle en la tarifa aplicable. En caso de que el consumo efectuado por el Cliente durante el mes natural sea inferior al Consumo Mínimo Obligatorio, LLAMAYA detraerá de su Cuenta la diferencia entre el consumo efectivamente realizado y el importe del Consumo Mínimo Obligatorio. Asimismo, el importe íntegro del Consumo Mínimo Obligatorio será cargado en la Cuenta del Cliente en caso de que éste no haya efectuado consumo alguno durante un mes natural. Computarán como consumo mínimo las cuotas y conceptos que se especifiquen en las condiciones de la tarifa contratada.
- 6.2** El cargo en concepto de Consumo Mínimo Obligatorio se efectuará a mes vencido, el primer día hábil de cada mes. Si, en el momento de efectuarse el cargo, el saldo disponible del Cliente no es suficiente para cubrir el importe del Consumo Mínimo Obligatorio, LLAMAYA detraerá de su Cuenta únicamente el saldo que esté disponible.
- 6.3** El Consumo Mínimo correspondiente al mes en que se produzca la activación del Servicio se calculará en proporción al número de días en que el Servicio haya permanecido activado durante ese mes.

**7. DESACTIVACIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA DEL SERVICIO.**

- 7.1** La Tarjeta prepago es recargable mientras permanezca activa. Durante el período en que la Tarjeta permanezca activa, el Cliente podrá realizar llamadas siempre que exista saldo disponible. Dicho saldo y el detalle del consumo realizado puede conocerse por el Cliente a través del Servicio de Atención al Cliente o por cualquier otro medio que Llamaya facilite.

En el caso de que hayan transcurrido noventa (90) días desde el registro de la Tarjeta a nombre del titular, o desde la última recarga, (quedando aquí excluidas aquellas que tengan carácter promocional o gratuito), la Tarjeta entrará en bloqueo de los servicios salientes. En este caso no podrá hacer uso de su saldo: ni realizar llamadas; ni navegar por internet; ni enviar SMS/MMS; ni tampoco recibir llamadas ni SMS's con coste fuera del espacio europeo. Pero sí mantendrá el Servicio para las llamadas y SMS's entrantes gratuitas y todas las llamadas salientes gratuitas (900, de urgencias,...) y al Servicio de Atención al Cliente.

Si el Cliente recargara el saldo de la Tarjeta en el plazo de quince (15) siguientes al "bloqueo de los servicios salientes" de la misma, Llamaya acumulará el saldo a la recarga efectuada, en su caso, y habilitará la Tarjeta para que el Cliente pueda utilizar el Servicio normalmente. Pero si el Cliente no

**MÓVILES DE LLAMAYA EN MODALIDAD PREPAGO**

recarga la Tarjeta en citado plazo de quince (15) días desde el “bloqueo de los servicios salientes”, se producirá la desactivación definitiva de la Tarjeta que no comportará la pérdida del saldo, pero sí la baja definitiva en el servicio.

En el supuesto de que hubiera saldo no promocional pendiente de consumir, las cantidades correspondientes serán reintegradas al Cliente dentro de los 30 días siguientes a que éste comunique al Departamento de Atención al Cliente de Llamaya un número de Cuenta Bancaria, por cualquiera de las siguientes vías:

- a) Por escrito a la dirección de correo electrónico [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com) y/o al domicilio social de Llamaya en Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, con la referencia “Servicio de Atención al Cliente”.
- b) Mediante llamada telefónica al Servicio de Atención al Cliente a alguno de los siguientes números: (i) 911 33 89 44 (ii) 2376 de forma gratuita si llama desde una SIM de Llamaya; y (iii) desde el extranjero +34911 33 89 44.

**7.2** A solicitud del Cliente, a través del Servicio de Atención al Cliente LLAMAYA podrá desactivar provisionalmente el Servicio en caso de sustracción o extravío del terminal telefónico que incorpore la Tarjeta SIM o de la propia Tarjeta SIM.

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

**7.4** En caso de desactivación definitiva del Servicio por cualquiera de las causas previstas en esta Cláusula, el contrato quedará automáticamente resuelto.

**7.5** El Cliente deberá devolver la Tarjeta a Llamaya cuando ésta lo solicite en los supuestos de sustitución o modificación por razones técnicas, operativas o de servicio o de interrupción definitiva del servicio.

**8. ATENCIÓN AL CLIENTE.**

**8.1** El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del Servicio de Atención al Cliente disponible en el número de teléfono 2376 (desde la red de LLAMAYA) o 911 338 944 (desde las redes de otros operadores) y en la página web [www.llamaya.com](http://www.llamaya.com). También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: Xfera Móviles, S.A.U., Departamento de Atención al Cliente, Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o por correo electrónico a [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com).

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

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

## 9. DERECHO DE DESCONEXIÓN.

- 9.1** El Cliente podrá solicitar a LLAMAYA, a través del Servicio de Atención al Cliente, la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y servicios de tarificación adicional.
- 9.2** Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente. En caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produzca transcurridos 10 días desde su solicitud, serán de cargo de LLAMAYA los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó

## 10. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.

- 10.1** LLAMAYA prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. En garantía del mantenimiento del Servicio, LLAMAYA pone a disposición del Cliente el número de teléfono 2376 y la dirección de correo electrónico [clientes@llamaya.com](mailto:clientes@llamaya.com) para la atención de consultas e incidencias.
- 10.2** En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática, en forma de abono en su Cuenta, cuya cuantía será igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€.
- 10.3** En casos de interrupción temporal del Servicio por causa de fuerza mayor LLAMAYA compensará automáticamente al Cliente con una minoración de la cuota mensual proporcional al tiempo que hubiera durado la interrupción.
- 10.4** Si se produce una interrupción del servicio de Internet móvil LLAMAYA compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota mensual de dicho servicio, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si la interrupción es superior a 6 horas en horario de 8 a 22, la indemnización se abonará automáticamente.
- 10.5** Adicionalmente, LLAMAYA se compromete a que, salvo en supuestos de fuerza mayor, las interrupciones en la prestación del servicio no superen las 8 horas durante cada mes natural. Si la interrupción excede de 8 horas, se doblará la indemnización prevista en el apartado 10.2 anterior. A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de LLAMAYA. De haber lugar a la indemnización, LLAMAYA procederá al pago de la misma mediante un abono en su Cuenta.
- 10.6** No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida al incumplimiento grave del contrato por parte del Cliente, o a daños en la red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

## 11. CALIDAD.

- 11.1** La velocidad máxima de los servicios de acceso a internet dependerá del volumen de Megas asociado a la tarifa contratada. La velocidad máxima de descarga descenderá cuando el Cliente 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](http://www.llamaya.com), información precisa acerca de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente.
- 11.2** La calidad del Servicio puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que LLAMAYA tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar el enlace de la red.
- 11.3** LLAMAYA podrá implementar medidas de control sobre los volúmenes de tráfico realizados por sus Clientes con la finalidad de gestionar y dimensionar su red, así como para velar por la seguridad y calidad del servicio contratado.
- 11.4** En caso de incidentes de seguridad, integridad de la red o amenazas o vulnerabilidad de la misma, LLAMAYA adoptará las medidas adecuadas en función del hecho acaecido a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad.

## 12. PROTECCIÓN DE DATOS.

La prestación de los Servicios de LLAMAYA, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

### 12.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

- a) El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. ("LLAMAYA"), N.I.F. A-82528548 y domicilio en Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), España. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

### 12.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en

<https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

#### **a) Prestación de servicios de telecomunicaciones.**

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

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

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

Más información <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

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

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

Más información <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

**c) Prevención del 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 su página web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

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

Más información <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

**d) Comunicaciones comerciales propias.**

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

Más información <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

**Información sobre mejores tarifas.**

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

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

**e) Cooperación con los agentes facultados.**

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con LLAMAYA o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a

### MÓVILES DE LLAMAYA EN MODALIDAD PREPAGO

través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

Más información <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

#### **Sistema de gestión de abonado.**

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

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

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

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

Más información <https://www.llamaya.com/static/pdf/proteccion-datos-usuarios-lly.pdf>

#### **12.3 ¿Cuáles son sus derechos?**

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [privacidadllamaya@llamaya.com](mailto:privacidadllamaya@llamaya.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es) En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com)

**13. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.**

LLAMAYA, previa comunicación al Cliente, con una antelación de un mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía móvil. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a LLAMAYA su voluntad de resolver el contrato.

**14. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.**

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

- Por desistimiento del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a LLAMAYA con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.
- Por decisión de LLAMAYA, en caso de (I) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato; o (II) desactivación definitiva del Servicio en cualquiera de los supuestos regulados en la Cláusula 7.

**15. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.**

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

**16. LIBRO REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO**

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

**17. CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO 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

## MÓVILES DE LLAMAYA EN MODALIDAD PREPAGO

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 8, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del servicio <https://www.llamaya.com/static/pdf/condiciones-particulares-roaming.pdf>

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servicio	Enlace	Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
		Descen-dente	Ascendente	Descen-dente	Ascendente	Descen-dente	Ascendente	Descen-dente	Ascendente
Móvil* (Mbps)	LTE+ 300	300	50	-	-	300	50	-	-
	LTE 150	150	50	-	-	150	50	-	-
	HSDPA+ 42	42	5,7	-	-	42	5,7	-	-
	HSDPA+ 21	21	5,7	-	-	21	5,7	-	-
Fijo** (Mbps)	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%

\* En servicio móvil, la velocidad real depende de distintos factores como pueden ser las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la aplicación utilizada, entre otros.

\*\* Por su parte, en servicio fijo, la velocidad alcanzada puede verse impactada por el estado del cableado (fibra), la carga de la red, las capacidades del dispositivo utilizado y la conexión establecida en el acceso a internet (cable o WiFi). La velocidad de una conexión WiFi depende directamente del entorno en el que se encuentra el router (interferencias originadas por redes WiFi vecinas, obstáculos estructurales del inmueble, distancia al router, etc).

**CONDICIONES PARTICULARES DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

El cliente (el "Cliente") que desee darse de alta en los servicios de telefonía móvil de Xfera Móviles, S.A.U. ("LLAMAYA") en cualquiera de las modalidades ofrecidas, puede optar por la portabilidad, esto es, puede solicitar cambiarse de su actual operador (el "Operador Donante") a LLAMAYA conservando el número de teléfono móvil del que el Cliente disponga antes del cambio a LLAMAYA (la "Portabilidad").

La solicitud de la Portabilidad implica la aceptación por el Cliente de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las "Condiciones Particulares"). Las presentes Condiciones Particulares, así como las Condiciones Generales del Servicio (de contrato o tarjeta) o cualesquiera otras condiciones aplicables a los productos y/o servicios contratados estarán accesibles en la página Web <https://www.llamaya.com/>

Al solicitar la Portabilidad, el Cliente manifiesta que:

- El Cliente solicita el alta del servicio en

LLAMAYA y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil que figura en la solicitud de portabilidad.

- Acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones en los sistemas de los operadores por cambio de operador. En caso de portabilidad móvil, el Cliente acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador.
- Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador se tramitará en el plazo de un día (1) hábil, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada.
- LLAMAYA deberá informar al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación que podrá ser por: (a) falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/ Pasaporte y nacionalidad/CIF o falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM en caso de prepago; (b) causa justificada de fuerza mayor; (c) comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida; o (d) numeración inactiva.
- En el caso de la portabilidad móvil, para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a LLAMAYA información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por LLAMAYA.
- En el momento del trámite de portabilidad en que se conozca la fecha y hora en que se realizará el cambio de operador, LLAMAYA informará al Cliente de hasta qué hora límite es posible cancelar su portabilidad. El Cliente podrá cancelar en cualquier momento desde la contratación hasta la citada hora límite.
- El Cliente podrá cancelar la portabilidad por cualquiera de los medios que LLAMAYA pone a su disposición para contratar sus servicios dentro del plazo establecido al efecto. En el caso del canal telefónico, estará disponible el número 900696226 y estará disponible, de lunes a viernes, desde las 9 horas hasta las 20 horas. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarse: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF. En el caso de portabilidad móvil, LLAMAYA podrá cancelar la solicitud de portabilidad del Cliente, a petición de éste, en cualquier momento

desde la fecha inicial de la solicitud del Cliente hasta las 14:00 horas del día anterior a la ejecución de la portabilidad.

- En caso de reclamación, el Cliente podrá llamar al servicio de atención al cliente gratuitamente al 2376 desde cualquier número de LLAMAYA o al 911338944 si llama desde otro operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el Cliente presente la reclamación, LLAMAYA está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria de LLAMAYA, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo: o Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores. o Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) - Teléfono de consulta: 911814045 y 901336699; Página web: <https://usuariosteleco.mineco.gob.es/>