

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

1. OBJETO

Por el presente contrato, XFERA MÓVILES, S.A.U. (“Llamaya”), C.I.F.A-82528548 y domicilio en Alcobendas (Madrid), Avda. de Bruselas, 38 (28108), prestará al Cliente el Servicio Telefónico Fijo y el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha (el “Servicio” o los “Servicios”).

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 lo dispuesto en la cláusula 14 de las presentes Condiciones Generales.

El Servicio Telefónico Fijo prestado con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados.

El Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha comprende, con independencia de la tecnología utilizada, acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de

acceso contratada y los Servicios adicionales asociados. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, no pudiendo garantizar Llamaya en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado.

2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. Instalación y Activación

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de Fibra Óptica, lo cual dependerá de la disponibilidad de infraestructuras existente en cada momento. Las áreas de cobertura se pueden consultar a través del servicio de Atención al Cliente.

(I) ADSL.

La instalación de los servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe Llamaya accedan al inmueble del Cliente.

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado “bucle”) sea accedido por Llamaya o las empresas de su grupo empresarial en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto.

Llamaya llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

- Instalación de un punto de terminación de red (PTR).
- Instalación de un módem ADSL/Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

Llamaya podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación según las necesidades del Servicio en cada momento.

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios de Llamaya y que ello supone la baja automática de todos los servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los servicios Centrex, red privada virtual, grupo de

salto, línea de enlace y cualquier otro servicio que implique asociación con el bucle. El Cliente autoriza a Llamaya, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha. En caso de que el Cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

Llamaya iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, Llamaya instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. A estos efectos el Cliente autoriza expresamente a Llamaya a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio. (I) Fibra Optica.

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que Llamaya u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, un técnico de Llamaya o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fe-

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

cha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente a Llamaya y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

Llamaya llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.
- Llamaya podrá modificar los ele-

mentos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del servicio en cada momento.

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con Llamaya o con otro operador. El Cliente puede mantener su servicio de ADSL/Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los servicios asociados.

En este mismo caso, la baja del Cliente en el servicio de ADSL/Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando Llamaya en todo caso exonerado de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

de la instalación básica a realizar por Llamaya dará derecho a ésta a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

2.2. Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha

La baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

La prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. En este sentido, Llamaya no puede garantizar el funcionamiento de los citados servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que Llamaya no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad

de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad. Llamaya realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre Fibra Óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wifi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wifi, factores ajenos a Llamaya como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wifi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

Además de los citados factores ajenos

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

a Llamaya que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de Llamaya o en caso de interrupciones del Servicio.

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.

2.3. Servicio Telefónico Fijo

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al servicio de ADSL o sobre la línea de Fibra Óptica, en su caso. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar a su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del servicio

sobre la línea de Fibra Óptica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad de este. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza a Llamaya a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

La baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio. La prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional.

2.4. Activación de los Servicios

Llamaya activará los Servicios telefónico fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la firma del presente

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

Contrato. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que Llamaya finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido Llamaya.

El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de Llamaya supondrá una indemnización al Cliente a razón de un (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros. En caso de que concurren causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte de Llamaya, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables a Llamaya por los que Llamaya no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente. Llamaya se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

3. USO DEL SERVICIO

3.1 El Cliente se compromete a utilizar el Servicio conforme a las presentes condiciones generales y a la normativa vigente. En todo caso, Llamaya pone los Servicios a disposición del Cliente exclusivamente para su uso personal como Cliente final, por lo que el Cliente se compromete a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios.

3.2 El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio. El servicio de voz sólo podrá utilizarse para conversaciones telefónicas y no para otros usos como por ejemplo, el uso de la línea telefónica como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similar. El servicio tampoco podrá utilizarse para enviar comunicaciones comerciales no solicitadas o comunicaciones que pretendan bloquear servidores ajenos.

4. PRECIO

Serán de aplicación las cuotas y tarifas vigentes en cada momento para cada modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las cuotas y 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

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

consultadas actualizadas en la página web www.llamaya.com, y a través del número de atención telefónica 2376 (desde red de Llamaya) ó 911 338 944 (desde redes de otros operadores).

5. FACTURACIÓN Y PAGO

5.1 Llamaya facturará con periodicidad mensual las cantidades que, de acuerdo con la tarifa contratada, el Cliente deba abonar por la prestación del Servicio.

5.2 Si por dificultades técnicas no fuera posible facturar en el período inmediatamente posterior al devengo, se podrá presentar la factura al cobro en períodos sucesivos. Además, en caso de llamadas o desvíos de llamada fuera del territorio español, su facturación se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a Llamaya el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.

5.3 La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. La cuota de abono se facturará por períodos mensuales vencidos e incluirá el mantenimiento de red hasta el Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL y hasta el Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso del Fibra.

5.4 Llamaya, previa comunicación al Cliente, podrá adelantar la facturación y cobro de los importes devengados cuando (I) el Cliente supere el límite de crédito fijado por Llamaya, (II) se produzca la suspensión o interrupción del Servicio o (III) se extinga el contrato por cualquier causa.

5.5 El importe de cada factura se hará efectivo por el Cliente mediante domiciliación bancaria o, si el Cliente lo solicita, por transferencia bancaria, o pago por cajero, o pago por ventanilla o pago con tarjeta.

5.6 Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Llamaya podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de www.llamaya.com.

5.7 Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

5.8 El Cliente tendrá derecho a obtener facturación detallada con el nivel de detalle que se establece en el art. 22.2 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Como contraprestación por obtener dicho nivel de detalle, Llamaya podrá exigir al Cliente el pago de una cuota mensual de 1,21€ (IVA incluido). En el caso de que Llamaya decida exigir la referida cuota mensual, deberá ofrecer al Cliente, con 1 mes de antelación, la posibilidad de dejar de recibir la facturación detallada.

5.9 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.

5.10 Llamaya emitirá mensualmente la factura electrónica poniéndola a dispo-

sición del Cliente a través del apartado Mi Llamaya en www.llamaya.com o en la aplicación Mi Llamaya. El Cliente podrá optar por la factura en papel en cualquier momento llamando al 2376 o enviando un email a clientes@llamaya.com.

6. DERECHO DE DESCONEXIÓN

6.1 El Cliente podrá solicitar a Llamaya la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional de libre acceso, a través del servicio de atención al Cliente.

6.2 Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente, y en caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produjera tras esos diez días, serán de cargo de Llamaya los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

7. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

7.1 Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas durante un período superior a un (1) mes desde la presentación de la correspondiente factura, Llamaya, previa comunicación al Cliente con

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

quince (15) días de antelación, quedará facultada para suspender la prestación del Servicio. Llamaya restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en el que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

7.2 Llamaya también podrá suspender el Servicio ante un uso contrario a lo estipulado en este contrato o por la falta de constitución de la garantía solicitada por Llamaya de conformidad con la cláusula 13.

7.3 La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. Si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Llamaya no suspenderá el servicio mientras se sustancie la reclamación, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspon-

diente resguardo a Llamaya.

7.4 El Cliente podrá solicitar con una antelación de quince (15) días la suspensión temporal del Servicio de telefonía fija contactando con el Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de los medios indicados en la cláusula 11.1. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El período de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos Llamaya deducirá de la cuota de abono del Cliente el cincuenta (50) por ciento del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

7.5 El retraso en el pago por un período superior a tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones del contrato por mora en el pago, facultará a Llamaya para, previo aviso al Cliente, interrumpir definitivamente el servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

7.6 Llamaya podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posible y se realizarán, preferentemente en horarios de mínimo consumo.

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

8. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

8.1 Llamaya prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. Llamaya pone a disposición del Cliente el número de teléfono 2376 y la dirección de correo electrónico clientes@llamaya.com para la atención de incidencias en garantía del mantenimiento del servicio.

8.2 En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio Telefónico Fijo, el Cliente tendrá derecho a una indemnización en su siguiente factura, que será la mayor de las dos cantidades siguientes:

- El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado); o
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Si la indemnización es superior a un (1)

euro se abonará automáticamente en la siguiente factura.

8.3 Si hay una interrupción del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, 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 seis horas en horario de 8 a 22h, la indemnización se abonará automáticamente.

8.4 En casos de interrupción por causa de fuerza mayor Llamaya compensará al Cliente con la devolución automática de los importes en concepto de cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

8.5 Adicionalmente, Llamaya se compromete a ofrecer, salvo en supuestos de fuerza mayor, el siguiente nivel de calidad en Servicio: respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, Llamaya indemnizará al Cliente con un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el período de factura-

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

ción. 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 descuento en la siguiente factura.

8.6 A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (I) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (II) el de registro por Llamaya de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

8.7 A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total de aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de

Banda Ancha).

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

8.9 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.

9. EQUIPOS

Llamaya entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a estos efectos, el Equipo):

- (I) ONT / Router Wifi (en caso de Fibra Óptica);
- (II) Módem ADSL/Wifi (en caso de ADSL);
- (III) En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL;

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

(IV) Un punto de terminación de red óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra;

(V) Cableado con los límites descritos en las presentes CGC;

(VI) Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por Llamaya al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que Llamaya entrega e instala para ofrecer el servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

Llamaya configurará o facilitará instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, Llamaya podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado, para prestar Servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de banda ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de

Atención al Cliente de Llamaya.

Llamaya cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de Llamaya. El Cliente es responsable del uso adecuado del Equipo así como de su no manipulación.

Llamaya se encargará del mantenimiento del Equipo cedido así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo a Llamaya en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de Llamaya, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio. Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, deberá abonar a Llamaya la cantidad que se especifica en la carátula del Contrato.

Si Llamaya entrega algún tipo de software o algún equipo o equipo autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por Llamaya. Llamaya no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los software de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

Llamaya reparará las averías que se produzcan en los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por Llamaya, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente.

En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de Llamaya llamando al Servicio de Atención al Cliente.

10. 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.

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

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. (“LLAMAYA”), N.I.F. A-82528548 y domicilio en Avenida de Bruselas, 38, 28108

Alcobendas (Madrid), España. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com.

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en [\[Política de Privacidad\]](#)

10.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

10.2.1 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 [\[ENLACE A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD\]](#)

a) 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 previs-

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

tas 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 [[Política de Privacidad](#)]

b) 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 [[Política de Privacidad](#)]

c) Comprobación de solvencia.

Le informamos que con carácter previo a la contratación consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.

Más información [[Política de Privacidad](#)]

d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de LLAMAYA amparado por la legislación vigente, en 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., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@masmovil.com.

Más información [[Política de Privacidad](#)]

e) Verificación de información.

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

Más información [[Política de Privacidad](#)]

f) 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

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

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

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

Más información [\[Política de Privacidad\]](#)

g) Comunicaciones comerciales propias.

LLAMAYA puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios

electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas. Más información [\[Política de Privacidad\]](#)

h) 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.

i) 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, juz-

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

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

Más información [[Política de Privacidad](#)]

j) 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.

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

a. Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)

b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

nuestros servicios con carácter general (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias)

c. Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información [[Política de Privacidad](#)]

10.6. ¿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 Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección privacidad-llamaya@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

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos perso-

nales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com

11. ATENCIÓN AL CLIENTE

11.1 El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 2376 (desde la red de Llamaya) o 911 338 944 (desde la red de otro operador) y en www.llamaya.com. También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: Xfera Móviles, S.A., Atención al Cliente LLAMAYA, Avda. Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o por correo electrónico a clientes@llamaya.com.

11.2 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 de la misma y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

11.3 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 y para la Sociedad de la Información, 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.

12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

12.1 El Cliente se compromete a comunicar a Llamaya cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente cambios en datos correspondientes al domicilio de facturación y cuenta bancaria de domiciliación de los pagos, al tratarse de datos esenciales para el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.

12.2 Llamaya, previa comunicación al Cliente, con una antelación de 1 mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a Llamaya su voluntad de resolver el contrato.

13. DEPÓSITOS DE GARANTÍA

13.1 En garantía del cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato, Llamaya podrá solicitar al Cliente en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo de un importe máximo de 150€, así como asignar al Cliente un límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos.

13.2 La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a Llamaya para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, suspender el Servicio y resolver el contrato.

13.3 La solicitud del Cliente de resolución del contrato o de cambio de titularidad, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a Llamaya para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del Cliente.

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE BANDA ANCHA FIJA

13.4 Llamaya procederá a la devolución de las garantías en el plazo máximo de 4 meses de su constitución y siempre que el Cliente haya atendido puntualmente el pago de las facturas emitidas.

14. EXTINCIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO

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

- Por decisión 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) mora en el pago del Servicio por un periodo superior a 3 meses o suspensión temporal, en 2 ocasiones, del contrato por mora en el pago. 14.2 En ningún caso la extinción de este contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones de pago frente a Llamaya por la utilización del Servicio. 14.3 Llamaya podrá transmitir los derechos y obligaciones recogidos en el presente contrato a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial, previa

notificación al Cliente con un (1) mes de antelación. Si el Cliente no está conforme, podrá resolver el contrato de acuerdo con lo previsto en el apartado 14.1 anterior.

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. CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA

En atención al descuento realizado por Llamaya al Cliente en los costes de instalación (“Descuento en el coste de instalación”) en caso de que el Cliente cancele anticipadamente el pedido una vez iniciados los trabajos de instalación, solicite un cambio de domicilio a un área geográfica donde Llamaya no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, se produzca la baja del Cliente o su cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor durante el periodo de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el Cliente deberá devolver a Llamaya dicho descuento.

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

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

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 modifi-

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

cación 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.

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

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.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Llamaya podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de www.llamaya.com.

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y 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.

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

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 des-

cenderá 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.

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

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.

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

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 constatará 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

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

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

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

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

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

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

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

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. (“LLAMAYA”), N.I.F. A-82528548 y domici-

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

llo en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com.

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en [\[Política de Privacidad\]](#)

10.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

10.2.1 Los datos que tratemos 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 [\[ENLACE A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD\]](#)):

c) 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 rela-

ción 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 [\[Política de Privacidad\]](#)

d) 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.

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

- 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 [\[Política de Privacidad\]](#)

e) Comprobación de solvencia.

Le informamos que con carácter previo a la contratación consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen

en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.

Más información [\[Política de Privacidad\]](#)

f) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de LLAMAYA amparado por la legislación vigente, en 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., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor,

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

consulte con dpo@masmovil.com.
 Más información [[Política de Privacidad](#)]

e) Verificación de información.

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

Más información [[Política de Privacidad](#)]

f) 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

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

Más información [[Política de Privacidad](#)]

j) 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

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

promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas. Más información [\[Política de Privacidad\]](#)

k) 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.

l) 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 Cuer-

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

Más información [\[Política de Privacidad\]](#)

j) 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.

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

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.

10.2.2 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:

- d.** 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.)
- e.** 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)

- f.** Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información [[Política de Privacidad](#)]

12.6. ¿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 Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección privacidad-llamaya@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. En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro De-

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

legado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com

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.

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

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, notificándoselo 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 tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto

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

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 lo dispuesto en la presente cláusula de las Condiciones Generales.

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 re-

solver 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

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

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/static/pdf/formulario-desistimiento-lly.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

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

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 contra-

tase 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.

14. 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 con-

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

tratado 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/static/pdf/condiciones-particulares-roaming.pdf>

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO CONVERGENTE DE LLAMAYA

1. OBJETO

Estas Condiciones Particulares tienen por objeto establecer las condiciones aplicables al Servicio Convergente.

El Servicio Convergente consiste en la contratación conjunta de los servicios de telefonía y banda ancha móvil (en adelante, el Servicio Móvil) y de telefonía y banda ancha fija (en adelante, el Servicio Fijo) comercializados por Llamaya. La prestación de ambos servicios se regirá por sus respectivas Condiciones Generales y complementariamente por lo recogido en las presente Condiciones Particulares.

2. PERMANENCIA

La contratación del Servicio Convergente no implica ningún compromiso de permanencia para el Cliente, ello sin perjuicio de los posibles compromisos de permanencia que el Cliente haya asumido en la contratación del Servicio Fijo y del Servicio Móvil. A estos efectos, los cambios de una modalidad de Servicio Convergente a otra con un precio mensual inferior tendrán la consideración de cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor a los efectos de dichos compromisos de permanencia.

3. PRECIO Y FACTURACIÓN

Como contraprestación por todos los servicios incluidos en el Servicio Convergente, el Cliente vendrá obligado al pago del importe aplicable a la concreta modalidad contratada. Al contratar el servicio se hace entrega al Cliente de toda la información relativa a los precios aplicables.

Una vez superados los bonos de llamadas o franquicias de datos incluidos en la concreta modalidad contratada, se aplicarán los importes que asimismo se indican en la información de precios facilitada al Cliente.

Mensualmente el Cliente recibirá una factura que integrará todos los servicios incluidos en el Servicio Convergente, en los términos previstos en las Condiciones Generales del Servicio Fijo y en las Condiciones Generales del Servicio Móvil, cargándose su importe en la cuenta corriente designada al efecto por el Cliente.

4. BAJA EN EL SERVICIO CONVERGENTE

Se producirá la baja en el servicio convergente en los siguientes casos:

- La solicitud de baja o la interrupción definitiva de alguno de los dos servicios que componen el Servicio

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO CONVERGENTE DE LLAMAYA

Convergente (Servicio Fijo o Servicio Móvil).

- El cambio de titular en el Servicio Fijo o en el Servicio Móvil.

del Servicio Convergente.

Si se produce la baja del Servicio Móvil integrado en el Servicio Convergente y el Cliente desea mantener el Servicio Fijo, deberá indicar a Llamaya antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja en el Servicio Móvil, la tarifa del Servicio Fijo a la que desea acogerse (de entre las que Llamaya comercialice en ese momento). Si en el referido plazo, el Cliente no realiza indicación alguna, el Servicio Fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del Servicio Convergente.

Si se produce la baja del Servicio Fijo integrado en el Servicio Convergente y el Cliente desea mantener el Servicio Móvil, deberá indicar a Llamaya antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja en el Servicio Fijo, la tarifa del Servicio Móvil a la que desea acogerse (de entre las que Llamaya comercialice en ese momento). Si en el referido plazo, el Cliente no realiza indicación alguna, el Servicio Móvil pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte móvil

VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET DE LLAMAYA

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

Servicio		Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
		Enlace	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente
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.

CONDICIONES PARTICULARES DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

- 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://usuariostelesco.mineco.gob.es/>