LEBARA

CONDICIONES GENERALES DE LEBARA

1. OBJETO

1.1 Por el presente contrato de duración indefinida, Xfera Móviles, S.A.U. (en adelante, LEBARA) con C.I.F. A-82528548 y domicilio en Alcobendas (Madrid), Avda. de Bruselas, 38 (28108), prestará al Cliente su servicio telefónico móvil disponible al público en la modalidad prepago y en su caso los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que sean solicitados por el Cliente (el Servicio). La lectura de las CGC es condición necesaria y previa al uso de la Tarjeta SIM. La activación de la Tarjeta SIM (en adelante, "la Tarjeta") implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, las cuales se encuentran publicadas en la Página Web.

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

1.3 Los terminales telefónicos que, en su caso, se comercialicen junto con el Servicio podrán ir provistos del mecanismo SIM-LOCK de forma que únicamente son utilizables con el Servicio prestado por LEBARA. El Cliente podrá solicitar el desbloqueo de dicho mecanismo de conformidad con el procedimiento que LEBARA tiene establecido al efecto.

2. ENTREGA DE TARJETA Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

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

2.2 El Cliente podrá utilizar la Tarjeta SIM exclusivamente para acceder al Servicio y solamente durante el periodo en que el Servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Asimismo, el Cliente entregará la Tarjeta SIM a LEBARA en caso de que LEBARA le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del Servicio.

2.3. En función del producto contratado, el Servicio quedará activado de manera automática en el momento de la entrega de la Tarjeta SIM una vez verificada la identidad del cliente.

2.4 Así mismo, LEBARA se reserva el derecho a limitar el número máximo de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio, contratadas por un mismo titular del Servicio que, actualmente, están en tres (3) líneas.

3. PRECIO

Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente las tarifas vigentes en cada momento para la modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las tarifas que le serán de aplicación y de las reglas aplicables a las mismas, habiéndosele entregado un documento explicativo de la tarifa contratada. Todas ellas podrán ser consultadas y actualizadas en el sitio web de LEBARA www.lebara.es y a través del número de atención telefónica 2222 (desde la red de LEBARA) o 900810880 (desde las redes de otros operadores).

4. CUENTA, SALDO DISPONIBLE Y RECARGA

4.1 El Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización del Servicio (la Cuenta). Adicionalmente, en el área privada de cliente en la página www.lebara.es se recoge información actualizada sobre las diferentes posibilidades de consulta del saldo disponible.

4.2 Para la realización de llamadas, el envío de mensajes o cualquier otro uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o de datos por iniciativa del Cliente, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para cursar el tráfico solicitado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 ni, salvo los casos previstos en la Cláusula 6, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.

4.3 El Cliente podrá incrementar el saldo disponible en su Cuenta mediante la recarga de su Tarjeta SIM en cualquier momento, en tanto que el Servicio permanezca activado. Para ello, el Cliente podrá elegir cualquiera de los medios de recarga habilitados por LEBARA según la información que se ofrece en su sitio web www.lebara.es (Web, Área Privada de Cliente, Distribuidores autorizados y Locutorios, Cajeros de banco o a través de Atención al cliente).

4.4 El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de 5€ y como máximo de 500€ (impuestos incluidos).

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

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

5. PAGO

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

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

6 DESACTIVACIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA DEL SERVICIO

6.1 La Tarjeta prepago es recargable mientras permanezca activa. Durante el período en que la Tarjeta permanezca activa, el Cliente podrá realizar llamadas siempre que exista saldo disponible. Dicho saldo y el detalle del consumo realizado puede conocerse por el Cliente a través del Servicio de Atención al Cliente o por cualquier otro medio que LEBARA facilite. En el caso de que hayan transcurrido tres meses (90 días) desde la última recarga, (quedando aquí excluidas aquellas que tengan carácter promocional o gratuito), la Tarjeta entrará en bloqueo de los servicios salientes. En este caso no podrá hacer uso de su saldo: ni realizar llamadas; ni navegar por internet; ni enviar SMS/MMS; ni tampoco recibir llamadas ni SMSs con coste fuera del espacio europeo. Pero sí mantendrá el Servicio para las llamadas y SMSs entrantes gratuitas y todas las llamadas salientes gratuitas (900, de urgencias,...) y al Servicio de Atención al Cliente. Si el Cliente recargara el saldo de la Tarjeta dentro de los quince (15) días siguientes al "bloqueo de los servicios salientes" de la misma, LEBARA acumulará el saldo a la recarga efectuada, en su caso, y habilitará la Tarjeta para que el Cliente pueda utilizar el Servicio normalmente. Pero si el Cliente no recarga la Tarjeta en citado plazo de quince (15) días desde el "bloqueo de los servicios salientes", se producirá la desactivación definitiva de la Tarjeta que no comportará la pérdida del saldo, pero sí la baja definitiva en el servicio. En el supuesto de que hubiera saldo no promocional pendiente de consumir, las cantidades correspondientes serán reintegradas al Cliente dentro de los 30 días siguientes a que éste comunique al Departamento de Atención al Cliente de LEBARA un número de Cuenta Bancaria, por cualquiera de las siguientes vías: • Por escrito a la dirección de correo electrónico atencionalcliente@lebara.es y/o al domicilio social de LEBARA en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Madrid, España, con la referencia "Servicio de Atención al Cliente". • Mediante llamada telefónica al Servicio de Atención al Cliente a alguno de los siguientes números: (i) 900810880 (ii) 2222 de forma gratuita si llama desde una SIM de LEBARA; y (iii) desde el extranjero (+34) 912 769 175.

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

6.3 LEBARA podrá, asimismo, desactivar provisional o definitivamente el Servicio, a su elección, ante la comisión de un fraude, la concurrencia de indicios racionales de comisión de un fraude o como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito del Servicio. En particular, a título enunciativo, pero no limitativo, se entenderá que existe riesgo de comisión de fraude, cuando LEBARA disponga de indicios razonables de: 1) Cualquier utilización del Servicio contraria las presentes condiciones y a la normativa vigente 2) La utilización de datos de identidad o bancarios de terceros, con la finalidad de contratar o realizar pagos de Servicios; 3) la explotación comercial directa o indirecta de los Servicios prestados por LEBARA para cualquier fin y, en especial, cualquier reventa del Servicio prestado por LEBARA; 4) La realización de descargas de saldos de tarjetas de prepago a través de llamadas a numeración internacional, premium o numeración especial ; 5) La realización de llamadas entre routers o módems para la transmisión de datos, conversión de tráfico, incluido el reencaminamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado; 6) La utilización del Servicio en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico o que sean sumideros de tráfico. En todos los supuestos contenidos en la presente cláusula, LEBARA podrá resolver el Contrato o bloquear el Servicio afectado temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso no razonable del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato, respecto del servicio concreto, en los términos en él acordados. En caso de desactivación definitiva del Servicio por cualquiera de las causas previstas en esta Cláusula, el contrato quedará automáticamente resuelto.

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

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

7. ATENCIÓN AL CLIENTE

7.1 El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del Servicio de Atención al Cliente disponible en el número de teléfono 2222 (desde la red de LEBARA) o 900810880 (desde las redes de otros operadores) y en la página web www.lebara.es. También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: Xfera Móviles, S.A.U., Departamento de Atención al Cliente, Avda. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o por correo electrónico a care.spain@lebara.es y atencionalcliente@lebara.es

7.2 Para presentar reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigirse a LEBARA, 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, LEBARA facilitará al Cliente el número de referencia correspondiente y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.

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

8. DERECHO DE DESCONEXIÓN

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

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

9. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

9.1 LEBARA prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. En garantía del mantenimiento del Servicio, LEBARA pone a disposición del Cliente el número de teléfono 2222 y la dirección de correo electrónico care.spain@lebara y atencionalcliente@lebara.es.es para la atención de consultas e incidencias.

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

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

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

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

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

10. CALIDAD

10.1 La velocidad máxima de los servicios de acceso a internet dependerá del volumen de Megas asociado a la tarifa contratada. La velocidad máxima de descarga descenderá cuando el Cliente 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.lebara.es, información precisa acerca de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente.

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

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

10.4 En caso de incidentes de seguridad, integridad de la red o amenazas o vulnerabilidad de la misma, LEBARA adoptará las medidas adecuadas en función del hecho acaecido a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad.

11. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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

La prestación de los Servicios de Lebara, 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.

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

El responsable del tratamiento será la sociedad Xfera Móviles, S.A.U, con NIF: A-82528548 y domicilio en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, en lo sucesivo, LEBARA.

Puede contactar con nuestro delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com

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

11.2.1 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:

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. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a través del área privada del cliente disponible en la página www.lebara.es, 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, consultar su consumo o gestionar sus consentimientos. También tendrás la posibilidad de realizar recargas desde nuestra web o cualquiera de los otros canales habilitados.

Los datos que podemos tratar con esta finalidad son los relacionados con la propia relación contractual, esto es, datos identificativos, de contacto, datos de tarifas, servicios contratados, consumos y uso de los servicios, calidad del servicio, datos de facturación y pago, incluyendo medios de pago, recargas y facturas emitidas.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de cinco años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice.

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.

Las categorías de datos objeto de tratamiento con esta finalidad incluyen datos de contacto, datos de identificación de dispositivos, IP, datos de tráfico y navegación, incluyendo datos de localización asociados al tráfico. Estos datos serán tratados en la medida en la que sean necesarios para prestar el servicio, la gestión de las redes e interconexiones y la detección, gestión y solución de incidencias.

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.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual y en el caso de la portabilidad la adopción de medidas precontractuales, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de cinco años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice. Además, ciertos datos de tráfico y localización serán conservados por los plazos previstos conforme a la legislación vigente en materia de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

c) Verificación de información

LEBARA 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.

Para este tratamiento, LEBARA tiene como base de legitimación el interés legítimo en proteger a su Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, LEBARA tratará los datos estrictamente necesarios para realizar la verificación y solo en la medida en que estos resulten necesarios para la prevención del fraude.

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@masmovil.com.

d) Prevención del fraude

Le informamos que LEBARA se encuentra adherido sistema Hunter (https://asociacioncontraelfraude.com/hunter/). Conforme a los compromisos de Xfera Móviles con este sistema, esta incorporará los datos de sus Clientes a un fichero titularidad de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE.

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

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

La comunicación de datos por parte de LEBARA a este sistema se lleva a cabo en base al interés legítimo, tanto de LEBARA, como del cliente de prevenir el fraude. En este sentido, LEBARA tratará los datos estrictamente necesarios para prevenir el fraude.
Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@masmovil.com.

e) Información comercial propia

LEBARA 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 (por ejemplo, email, SMS, MMS, a través de los perfiles de LEBARA móviles en redes sociales y otras plataformas…) 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.

En relación con lo anterior, amparándonos en el interés legítimo que nos asiste para personalizar nuestras ofertas y, en último término, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes, podemos segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recabados en el marco de la contratación, recargas y consumo (por ejemplo, para dirigir una oferta únicamente a los residentes en una localidad o área geográfica concreta, o a los Clientes que hayan contratado una determinada tarifa).

Con idéntica finalidad y amparándonos también en el interés legítimo, podemos utilizar datos estadísticos publicados por las Administraciones Públicas a los exclusivos efectos de determinar los parámetros identificativos de los destinatarios de cada campaña (como por ejemplo, para dirigir una oferta a los Clientes que residan en localidades de más de 5.000 habitantes, según datos publicados por el INE). Dichos datos estadísticos no serán utilizados para realizar perfilado o para el enriquecimiento de nuestras bases de datos, salvo tras haber obtenido el previo consentimiento del Cliente, tal y como se recoge en el apartado 2.3.c) de nuestra Política de Privacidad.

En cualquier momento el Cliente puede oponerse al envío de esta información o a la personalización de la misma a través de los procedimientos proporcionados en las propias comunicaciones comerciales o los descritos en la presente Política de Privacidad. En caso de oponerse solo a la personalización, lo cual puede hacer escribiendo a dpo@masmovil.com, podrá seguir recibiendo información comercial, pero esta probablemente no le resulte tan relevante.

Si desea obtener información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@masmovil.com,.

Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de LEBARA y no se haya opuesto a la recepción de estas comunicaciones.

Una vez deje de ser Cliente, le informamos que podremos seguir informándole por medios electrónicos de nuestros productos y servicios conforme lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, a lo cual podrá oponerse en cualquier momento mediante el procedimiento proporcionado en cada comunicación comercial, poniéndose en contacto con nuestro servicio de atención al cliente o por cualquier otro medio previsto en las presentes Condiciones.

f) Libro registro y cooperación con los agentes facultados.

Le informamos que, en cumplimiento de la legislación vigente (Ley 25/2007, de conservación de datos), estamos obligados a llevar un Libro registro en el que conste la identidad de los Clientes que adquieran una tarjeta en modalidad prepago. Los datos que se recogen en este Libro Registro, son nombre, apellidos, nacionalidad y número de documento identificativo (DNI, NIE o pasaporte) y tiene por finalidad la detección, investigación y enjuiciamiento de delitos graves contemplados en el Código Penal o en las leyes penales especiales, así como cooperar con las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Además de los datos incluidos en el Libro Registro se tratarán con esta finalidad información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación. La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones legales. Los datos tratados con esta finalidad serán tratados mientras que la línea permanezca activa y, tras ello, por los plazos legalmente previstos para ello, que actualmente es de un año.

g) Sistema de gestión de abonado

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

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

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

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

Para estas finalidades utilizamos datos seudonumizados así como información sobre el uso que el Cliente hace de los servicios que ponemos a su disposición entendiendo como tal: servicio de telecomunicaciones (lo que incluye la correcta gestión de la relación contractual, facturación, pagos, la calidad del servicio de telecomunicaciones y de la red), servicios de consulta como la app o servicio de atención al cliente y la calidad de tales servicios, así como la resolución de incidencias. Por ejemplo, a titulo enunciativo se pueden utilizar los siguientes datos: tipo y/o número de llamadas realizadas, existencia de roaming, horarios, volumen de navegación, zonas de mayor o menor incidencia de tráfico, importes medios de factura o recarga, incidencias, tipología de incidencia, tiempo de espera en atención al cliente, tipo de atención recibida, tiempo de resolución de incidencias, reintentos de llamada fallida, si usa o no la aoo, etc. En estos casos, LEBARA adoptará las medidas oportunas para garantizar que el impacto en el derecho a la protección de datos del cliente sea el mínimo. Por ejemplo, LEBARA seudonimizará los datos y tratará aquellos que sean estrictamente necesarios para ese fin. El Cliente puede oponerse al tratamiento de sus datos con esta finalidad escribiendo a dpo@masmovil.com

11.3 ¿A quién comunicamos sus datos?

En cumplimiento de la legislación vigente, o con la finalidad de prestar el Servicio, LEBARA está obligado a comunicar datos personales a diversos organismos o terceros, los cuales detallamos en el siguiente cuadro:

Destinatario	Categorías de datos	Base de legitimación
Otros operadores.	Datos identificativos, de contacto y de tráfico.	Desarrollo, mantenimiento y control de la relación contractual (enrutamiento de llamadas, interconexión, gestión de los procesos de portabilidad, gestión de STA).
Sistema de Gestión de Datos de Abonado (CNMC).	Servicios de emergencia y agentes facultados (como fuerzas y cuerpos de seguridad) - Datos identificativos, y de contacto y localización.	Obligación legal.
	Guías de abandono - Datos identificativos y de contacto.	Consentimiento.
	Uso de información de guías de abonado con fines comerciales - datos identificativos y de contacto.	Consentimiento.
Agentes facultados (tales como Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado).	Los previstos en la legislación vigente, tales como datos identificativos, de contacto, de localización y tráfico.	Obligación legal.
Administraciones públicas, tales como autoridades en materia de consumo, Agencia Española de Protección de Datos.	Los requeridos en cada caso. Habitualmente, datyos identificativos, de contacto y de facturación.	Obligación legal.
Titulares de ficheros comunes de solvencia patrimonial	Datos identificativos y deuda pendiente	Interés legítimo
Otras empresas del Grupo	Datos identificativos, de contacto, información del servicio contratado con Lebara	Consentimiento Más información política de privacidad

11.4. Transferencias internacionale

Asimismo, le informamos que LEBARA no tiene previsto llevar a cabo transferencias internacionales de datos personales de clientes con carácter general, si bien, puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de clientes desde fuera del Espacio Económico Europeo, tales como algún servicio de atención al cliente o soporte, en base a la ejecución del contrato en los términos previstos en las finalidades primera y segunda. En estos casos LEBARA se asegura de contar con garantías adecuadas sobre las que puede obtener información en dpo@masmovil.com. Estas garantías suelen consistir en la suscripción de cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea con aquellos proveedores que se encuentren en esta situación o Normas Corporativas vinculantes, dependiendo de cada caso. En caso de desear una copia o información sobre estas garantías, puede escribir a dpo@masmovil.com

11.5. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Con carácter general, los datos derivados de la contratación serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y se bloquearán, a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de cinco años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales

se almacenarán hasta que la misma adquiera firmeza.

No obstante, hay categorías de datos y finalidades para los que se aplican distintos plazos de conservación. Puede consultar cada plazo de conservación específico en las finalidades que se listan en la sección “9.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?”.

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

11.6. ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con los siguientes derechos:

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

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@lebara.es 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 la página web de la AEPD puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.

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

12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

LEBARA, previa comunicación al Cliente, con una antelación de un mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía móvil. La comunicación se realizará mediante SMS o SMS acompañadode Landing Page, remitido a la línea telefónica objeto de contratación. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a LEBARA su voluntad de resolver el contrato.

13. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

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

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

14. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

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

15. LIBRO REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO

LEBARA informa al Cliente de que, desde el momento de entrega de la tarjeta SIM, su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad, pasarán a formar parte del Libro Registro de Clientes Prepago que LEBARA gestiona en cumplimiento de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.
Asimismo, les informamos de que LEBARA cederá estos datos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad facultadas cuando para el cumplimiento de sus fines le sean requeridos por estas.
PARA CONSULTAR LAS PROMOCIONES Y OFERTAS ESPECIALES VIGENTES, VISITEN NUESTRA PÁGINA WEB https://www.lebara.es

16. DESISTIMIENTO

16.1 El Cliente podrá ejercer su derecho de desistimiento respecto del contrato previa notificación a Lebara en el plazo de 14 días desde la celebración del bien del objeto del contrato si necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna. El ejercicio del derecho de desistimiento es gratuito para el cliente. Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca a través de uno de los siguientes canales:

- Al correo electrónico care.spain@lebara.es y lebara@atencionalcliente.es
- Al domicilio social de Lebara en Avenida de Bruselas, 38 Alcobendas 28108 Madrid "Servicio de Atención al Cliente"

16.2 Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que se presenta más abajo, aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente. Consecuencias del desistimiento:

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

A la atención de XFERA MOVILES, S.A.U., y con domicilio a efectos de notificaciones en Madrid, Avenida de Bruselas nº 38, CP 28108

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.
- (Nombre y Domicilio del cliente)

En_____a__ de_____
Firma

CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING.

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) LEBARA 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, LEBARA 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 itinerantica en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, LEBARA podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM. Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del servicio, LEBARA 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 LEBARA, conforme a lo dispuesto en la cláusula 8, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del servicio a continuación:

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING DE LEBARA

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y Xfera Móviles, S.A.U. (“Lebara”), con C.I.F. A-82528548 y domicilio en Avda. de Bruselas, 38 28108 Alcobendas, en todo lo relativo a la prestación en itinerancia (“Roaming”) de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con Lebara (“Servicio”), de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea. La lectura de las presentes condiciones particulares por el cliente es condición necesaria y previa a la prestación de los servicios en itinerancia, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas condiciones particulares, que están publicadas en la página web de Lebara https://mobile.lebara.com/es/es/terms-and-conditions. Estas condiciones particulares complementan las condiciones generales que regulan la prestación del Servicio.

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING.

La prestación del Servicio en Roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado. Quedan excluidas de las presentes condiciones las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING.

El Servicio en Roaming se activa automáticamente al hacer uso de la tarjeta SIM en España: consumiendo datos, enviando un SMS, haciendo una llamada o incluso recibiendo una llamada.

3. PRECIO.

El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres:

3.1. ZONA 1 O ZONA UE: ROAMING UE Y EEE (*):

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

-Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de voz, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que tu tarifa nacional. Las llamadas recibidas por el cliente no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.-Mensajes: el tráfico de los mensajes cursados en Roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa nacional que cada cliente tenga contratada. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional.

Los SMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada

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

3.2. RESTO DE ZONAS:

-Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Se tarificarán tanto las llamadas realizadas por el usuario como las recibidas. La persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa
-Mensajes: el tráfico de SMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Los SMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el cliente.
-Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda.
Puedes encontrar todas las tarifas de Roaming de Lebara en:
https://mobile.lebara.com/es/es/tarifas-prepago

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

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional del cliente itinerante que resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país, que impliquen una presencia frecuente y sustancial, cuando viajen periódicamente dentro de la UE. Por ello, Lebara se reserva el derecho de poder aplicar la «política de utilización razonable» descrita en el Reglamento europeo de Roaming si, con base en los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos, se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio de Roaming por parte del cliente. La política «de utilización razonable» tiene por objeto evitar que el cliente itinerante utilice de forma abusiva o anómala los Servicios en Roaming prestados en Zona 1 o Zona UE. Se considerará un uso que excede la "política de utilización razonable":

- La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.
- Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en Roaming.
- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIM de Lebara.

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

5. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

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

2º. Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago:
Lebara se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique (y que no podrá superar el precio mayorista en vigor) para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en Roaming de conformidad con el límite establecido en la Regulación de Roaming de la Unión Europea (Reglamento de ejecución UE 2016/2286). Este límite se corresponderá con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista -2,50€/GB para el 2021 -de Roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286).

3º. Indicador de presencia y/o de consumo: Lebara utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para determinar si el consumo en itinerancia en la UE y EEE de los clientes prevalece sobre el tráfico nacional.

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

- En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un cliente todos aquellos en los que el cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que el cliente se haya conectado a una red fuera de la UE/EEE. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en itinerancia UE y EEE.
- En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el cliente en itinerancia UE y EEE.

- Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones igual de ventajosas para el cliente final, que las que las que se ofrecen en el país de origen en relación a los parámetros de calidad recogidos en https://lebaraspain.es/assets/documents/Parametros-Calidad-Servicio-Q42021-Lebara.pdf , siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el cliente.

- En el caso de que no sea posible acceder en itinerancia a las mismas condiciones de calidad que las disponibles en el país de origen, LEBARA garantiza que ofrecerá al cliente final el nivel de mayor calidad de red disponible en la red visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada una de dichas redes.

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

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

-

4º. Periodos de inactividad: Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios Roaming, los largos períodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, del Servicio en Roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en Roaming.

5º. Reventa de tarjetas SIM: Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios de Roaming prestados por Lebara aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, Lebara podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.

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

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