LEBARA

VERSIÓN CASTELLANO

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA

1. OBJETO

1.1 Por el presente contrato, Xfera Móviles, S.A.U. (en adelante, LEBARA) con C.I.F. A-82528548 y domicilio en Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid - España), 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 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, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a la cláusula 13 de las presentes Condiciones Generales.

1.3 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.

1.4 Los terminales telefónicos que, en su caso, se comercialicen junto con el Servicio podrán ir provistos del mecanismo SIMLOCK 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.lebaraspain.es y a través del número de atención telefónica 2222 (desde la red de LEBARA) o 900810810 (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 LEBARA en www.lebaraspain.es se recoge información actualizada sobre las ferentes 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.lebaraspain.es (Web, Área Privada de Cliente, 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 de los referidos servicios, información sobre la ubicación de

procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.

4.6 Si a la extinción del contrato resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución a 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.lebaraspain.es. 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.lebaraspain.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 área privada de LEBARA y del Servicio de Atención al Cliente, así como por cualquier otro medio que LEBARA facilite.

En el caso de que hayan transcurrido noventa (90) días desde el registro de la tarjeta a nombre del cliente o desde la última recarga de la Tarjeta ésta 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 en el plazo 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 recargara la Tarjeta en citado plazo de los 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 cliente@lebara.es y/o al domicilio social de LEBARA en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial "La Finca", Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid 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:

a) Cualquier utilización del Servicio contraria las presentes condiciones y a la normativa vigente

b) La utilización de datos de identidad o bancarios de terceros, con la finalidad de contratar o realizar pagos de Servicios;

c) 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.

d) La realización de descargas de saldos de tarjetas de prepago a través de llamadas a numeración internacional, premium o numeración especial.

e) 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.

f) 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.lebaraspain.es. También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: XFERA MÓVILES, S.A.U. Departamento de Atención al Cliente, Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial "La Finca", Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o por correo electrónico a es atencionalcliente@lebaraspain.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 Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello se entenderá sin perjuicio del derecho del cliente a acudir a la vía judicial.

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 atencionalcliente@lebaraspain.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 ocho 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. 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 servIcI0 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 agote 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 conforme a la tarifa contratada. 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.lebaraspain.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 la 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

La prestación de los Servicios conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en la presente cláusula y la Política de Privacidad.

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

El responsable será la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. con NIF A- 82528548 y domicilio social situada en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial “La Finca”, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). 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?

Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los Servicios que te ofrecemos serán tratados con las finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en www.lebaraspain.es.

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

a) Gestión de la relación contractual.
Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, el registro de la tarjeta, la realización de recargas 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 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.

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) 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. 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]

d) 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, emiso-

res 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 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]

e) Comunicaciones comerciales propias.
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 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]

f) 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 LEBARA

g) Cooperación con los agentes facultados.
Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con LEBARA 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]

h) 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.

11.3 Le informamos que LEBARA, 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 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]

11.4. ¿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 median te correo postal a la dirección en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial “La Finca”, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección dpo@masmovil.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 Delega-

do 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. 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 6.

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 www.lebaraspain.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 atencionalcliente@lebaraspain.es.

- Al domicilio social de Lebara en Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid - España) “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 Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid - España). 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

CONDICIONES PARTICULARES DE ROAMING DE LEBARA

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:

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y XFERA MOVILES, S.A.U., (“LEBARA”), con C.I.F. A- 82528548 y domicilio en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial “La Finca”, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), 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 www.lebaraspain.es. 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. Una vez 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 www.lebaraspain.es.

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.

(*) Países de la Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE): Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia y España – sólo a efectos de zona destino-.

- 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 – 2,5,00€/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 www.lebaraspain.es, 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 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 vigente establezca otros plazos para ello.

VERSIÓN CATALÀ

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA

1. OBJETO

1.1 Mitjançant aquest contracte, Xfera Móviles, SAU (d'ara endavant, LEBARA) amb CIF A-82528548 i domicili a Parc Empresarial "La Finca", Passeig del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid - Espanya), prestarà al Client el seu servei telefònic mòbil disponible al públic en la modalitat prepagament i, si és el cas, els serveis de comunicacions electròniques i valor afegit que siguin sol·licitats pel Client (el Servei). La lectura de les CGC és condició necessària i prèvia a l'ús de la Targeta SIM. L'activació de la Targeta SIM (d'ara endavant, "la Targeta") implica l'acceptació plena i sense reserves de totes les disposicions incloses en aquestes CGC, que es troben publicades al Lloc Web.

1.2 El contracte tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24) mesos i es prorrogarà automàticament un cop transcorregut el període de vigència inicial en períodes idèntics d'acord amb el que disposa l'article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions, sense perjudici del dret del Client a rescindir-lo en qualsevol moment durant aquest període d'acord amb la clàusula 13 d'aquestes Condicions Generals.

1.3 El Client només podrà fer servir el Servei en qualitat d'usuari final, per la qual cosa no està autoritzat a revendre el trànsit telefònic ni a comercialitzar o cedir el Servei.

1.4 Els terminals telefònics que, si és el cas, es comercialitzin juntament amb el Servei podran anar proveïts del mecanisme SIMLOCK de manera que únicament són utilitzables amb el Servei prestat per LEBARA. El Client podrà sol·licitar el desbloqueig d'aquest mecanisme de conformitat amb el procediment que LEBARA té establert a aquest efecte.

2. LLIURAMENT DE TARGETA I ACTIVACIÓ DEL SERVEI

2.1 Per a la prestació del Servei, LEBARA, lliurará al Client, juntament amb la informació completa de la tarifa contractada, un Manual d'Usuari i una targeta SIM (la Targeta SIM) que el Client haurá d'inserir en un terminal telefònic compatible.

2.2 El Client podrá utilitzar la Targeta SIM exclusivament per accedir al Servei i només durant el període en què el Servei romangui actiu, d'acord amb el que preveu aquest contracte. De la mateixa manera, el Client lliurará la Targeta SIM a LEBARA en el cas que LEBARA li comuniqui la necessitat o conveniència de substituirla per raons tècniques o per millorar la prestació del Servei.

2.3 En funció del producte contractat, el Servei quedarà activat de manera automàtica en el moment del lliurament de la Targeta SIM un cop verificada la identitat del client.

2.4 Així mateix, LEBARA es reserva el dret a limitar el nombre màxim de targetes SIM i línies que suporten el Servei, contractades per un mateix titular del Servei que, actualment, són tres (3) línies.

3. PREU

Seran aplicables al tránsit de veu i dades cursats pel Client les tarifes vigents en cada moment per a la modalitat contractada. El Client ha estat convenientment informat de les tarifes que li seran aplicables i de les regles aplicables a aquestes i se li ha lliurat un document explicatiu de la tarifa contractada. Totes les tarifes es podran consultar i actualitzar al lloc web de LEBARA www.lebaraspain.es i a través del número d'atenció telefònica 2222 (des de la xarxa de LEBARA) o al 900810880 (des de les xarxes d'altres operadors).

4. COMPTE, SALDO DISPONIBLE I RECÀRREGA

4.1 El Client tindrá associat al seu número d'abonat un compte en què quedará registrat el seu saldo disponible en cada moment per a la utilització del Servei (el Compte).

Addicionalment, a l'àrea privada de LEBARA a www.lebaraspain.es, es recull informació actualitzada sobre les diferents possibilitats de consulta del saldo disponible.

4.2 Per a la realització de trucades, l'enviament de missatges o qualsevol altre ús del Servei que impliqui la generació de tránsit de veu o de dades per iniciativa del Client, será requisit indispensable que aquest disposi en el seu Compte del saldo que, d'acord amb les tarifes aplicables, sigui necessari per cursar el tránsit sol·licitat. No obstant això, l'absència de saldo
en el Compte no impedirá en cap cas la realització de trucades al número d'emergència 112 ni, excepte els casos previstos a la Cláusula 7, la recepció de missatges i trucades que no suposin cap cárrec per al Client.

4.3 El Client podrá incrementar el saldo disponible en el seu Compte mitjançant la recárrega de la seva Targeta SIM en qualsevol moment, mentre el Servei romangui activat.

Per a això, el Client podrá triar qualsevol dels mitjans de recárrega habilitats per LEBARA, segons la informació que s'ofereix en el seu lloc web, www.lebaraspain.es (web, àrea privada de client, distribuïdors autoritzats i locutoris, caixers de banc o a través d'Atenció al client).

4.4 L'import de cada recárrega efectuada pel Client será com a mínim de 5€ i com a máxim de 500€ (impostos inclosos).

4.5 Tindran carácter gratuït les trucades realitzades als números curts assignats a la prestació de serveis d'atenció de

trucades d'emergència. En compliment de la legislació vigent, LEBARA posarà a la disposició de les autoritats prestadores dels serveis esmentats, informació sobre la ubicació de procedència de cada trucada dirigida als números assignats a la prestació de serveis d'emergència.

4.6 Si quan s'extingeixi el contracte resultés un saldo a favor del Client, aquest en podrá sol·licitar la devolució a LEBARA dirigintse al Servei d'Atenció al Client.

5. PAGAMENT

5.1 El Client procedirá al pagament del Servei amb carácter previ al consum, mitjançant la recárrega de la seva Targeta SIM. A mesura que es produeixi un ús del Servei per part del Client, els cárrecs en què incorri, d'acord amb les tarifes aplicables, seran descomptats de manera automática del seu saldo disponible. El Client podrá accedir gratuïtament al detall de les comunicacions realitzades en un determinat mes, a través de l'apartat Mi LEBARA https://mi.lebaraspain.es/login

5.2 El saldo disponible al Compte no será mai inferior a 0 €. En conseqüència, quan el Client hagi iniciat una trucada o transmissió de dades des del seu terminal telefònic i el seu saldo disponible s'esgoti en el transcurs d'aquesta, es produirá la immediata terminació d'aquella trucada o transmissió de dades. Així mateix, quan el Client intenti iniciar una trucada o transmissió de dades des del seu terminal telefònic i no disposi de saldo suficient per ferho, d'acord amb les tarifes aplicables, no será possible cursar el tránsit sol·licitat.

6. DESACTIVACIÓ PROVISIONAL I DEFINITIVA DEL SERVEI

6.1 La Targeta prepagament és recarregable mentre romangui activa. Durant el període en què la Targeta romangui activa, el Client podrá fer trucades sempre que hi hagi saldo disponible. El Client pot conèixer aquest saldo i el detall del consum realitzat a través de l'área privada de LEBARA i del Servei d'Atenció al Client i també per qualsevol altre mitjá que LEBARA faciliti.

En el cas que hagin transcorregut noranta (90) dies des del registre de la targeta a nom del client o des de l'última recárrega de la Targeta aquesta entrará en bloqueig dels serveis sortints. En aquest cas no podrá fer ús del seu saldo: ni fer trucades; ni navegar per internet; ni enviar SMS/MMS; ni tampoc rebre trucades ni SMS amb cost fora de l'espai europeu. Però sí que mantindrá el Servei per a les trucades i SMS entrants gratuïtes i totes les trucades sortints gratuïtes (900, d'urgències...) i al Servei d'Atenció al Client.

Si el Client recarregués el saldo de la Targeta en el termini dels quinze (15) dies següents al "bloqueig dels serveis sortints" d'aquesta, LEBARA acumulará el saldo a la recárrega efectuada, si és el cas, i habilitará la Targeta perquè el Client pugui utilitzar el Servei normalment. Però si el Client no recarregués la Targeta en el termini esmentat dels quinze (15) dies des del "bloqueig dels serveis sortints", es produirá la desactivació definitiva de la Targeta, que no comportará la pèrdua del saldo, però sí la baixa definitiva en el servei.

En el cas que hi hagués saldo no promocional pendent de consumir, les quantitats corresponents seran reintegrades al Client dins dels 30 dies següents al fet que aquest comuniqui al Departament d'Atenció al Client de LEBARA un número de compte bancari per qualsevol de les vies següents:

- Per escrit a l'adreça de correu electrònic cliente@lebara.es

- i/o al domicili social de LEBARA a Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

- Mitjançant trucada al Servei d'Atenció al Client a algun dels números següents: (i) 900810880 (ii) 2222 de forma gratuïta si truca des d'una SIM de LEBARA; i (iii) des de l'estranger (+34) 912 769 175.

6.2 A sol·licitud del Client, a través del Servei d'Atenció al Client, LEBARA podrà desactivar provisionalment el Servei en cas de sostracció o pèrdua del terminal telefónic que incorpori la Targeta SIM o de la mateixa Targeta SIM.

6.3 LEBARA així mateix, podrà desactivar el Servei de manera provisional o definitiva, a la seva elecció, davant de la comissió d'un frau, de la concurrència d'indicis racionals de comissió d'un frau o com a conseqüència de la realització

En particular, a títol enunciatiu, però no limitatiu, s'entendrà que existeix risc de comissió de frau quan LEBARA disposi d'indicis raonables de:

a) Qualsevol ús del Servei contrari a aquestes condicions i a la normativa vigent;

b) L'ús de dades d'identitat o bancàries de tercers, amb la finalitat de contractar o realitzar pagaments de Serveis;

c) L'explotació comercial directa o indirecta dels Serveis prestats per LEBARA per a qualsevol fi i, especialment, qualsevol revenda del Servei prestat per LEBARA;) la realització de descàrregues de sados de targetes de prepagament a través de trucades a numeració internacional, prèmium o numeració especial;

d) La realització de trucades entre routers o módems per a la transmissió de dades, conversió de trànsit, inclós el reencaminament de trànsit a destinacions diferents del número trucat;

e) L'ús del Servei en centraletes, simbox, locutoris o altres elements de concentració de trànsit telefónic en els quals es facin trucades massives o per a serveis de reencaminament de trànsit o que siguin desguassos de trànsit.

f) 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 cas de desactivació definitiva del Servei per qualsevol de les causes previstes en aquesta Clàusula, el contracte quedarà automàticament resolt.

6.5 El Client haurà de tornar la Targeta a LEBARA quan aquesta ho sol·liciti en els supòsits de substitució o modificació per raons tècniques, operatives o de servei o d'interrupció definitiva del servei.

7. ATENCIÓ AL CLIENT

7.1 El Client podrà rebre informació sobre el Servei i sobre qualsevol incidència que l'afecti a través del Servei d'Atenció al Client disponible al número de telfon 2222 (des de la xarxa de LEBARA) o 900810880 (des de les xarxes d'altres operadors) i al lloc web www.lebaraspain.es. També podrà dirigirse per correu a l'adreça següent: XFERA MÓVILES, S.A.U., Departamento de Atención al Cliente, Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), atencionalcliente@lebaraspain.es

7.2 Per presentar reclamacions en relació amb la prestació del Servei, caldrà que el Client es dirigeixi a LEBARA, per qualsevol dels mitjans previstos en el parágrafo anterior, en el termini d'1 mes a comptar des del moment en què tingui coneixement del fet que motivi la seva reclamació. A la recepció de la reclamació, LEBARA facilitarà al Client el número de referència corresponent i, si així ho sol·licita, un document que n'acrediti la presentació i el contingut.

7.3 Un cop formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut cap resposta satisfactòria de LEBARA en el termini d'1 mes, podrá dirigir la seva reclamació davant de la Junta Arbitral que correspongui o davant de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, en els termes que preveu la normativa d'aplicació. Tot això s'entendrá sense perjudici del dret del Client a acudir a la via judicial.

8. DRET DE DESCONNEXIÓ

8.1 El Client podrá sol·licitar a LEBARA, a través del Servei d'Atenció al Client, la desconnexió dels serveis de trucades internacionals i serveis de tarifació addicional.

8.2 Es procedirá a la desconnexió dins dels 10 dies següents al de la sol·licitud del Client. En el cas que, per causes no imputables al Client, la desconnexió no es produís transcorreguts 10 dies des de la seva sol·licitud, seran de cárrec de LEBARA els costos derivats del servei la desconnexió dels quals s'havia sol·licitat.

9. INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI

9.1 LEBARA prestará el Servei amb sot metiment a les obligacions que estableixin les normes vigents en matèria de qualitat. En garantia del manteniment del Servei, LEBARA posa a disposició del Client el número de telèfon 2222 i l'adreça de correu electrònic atencionalcliente@lebaraspain.es per a l'atenció de consultes i incidències.

9.2 En el cas que es produís una interrupció temporal del Servei, el Client tindrá dret a una indemnització automática, en forma d'abonament en el seu Compte, la quantia de la qual será igual a la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. No hi haurá lloc a indemnització si l'import resultant d'aplicar la regla de cálcul anterior és inferior a 1€.

9.3 En casos d'interrupció temporal del Servei per causa de força major LEBARA compensará automáticament el Client amb una minoració de la quota mensual proporcional al temps que hagués durat la interrupció.

9.4 Si es produeix una interrupció del servei d'internet mòbil, LEBARA compensará el Client amb la devolució de l'import de la quota mensual del servei esmentat, prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció. Si la interrupció és superior a 6 hores en horari de 8 a 22 h, la indemnització s'abonará automáticament.

9.5 Addicionalment, LEBARA es compromet, excepte en supòsits de força major, al fet que les interrupcions en la prestació del servei no superin les 8 hores durant cada mes natural. Si la interrupció excedeix de 8 hores, es doblará la indemnització prevista a l'apartat 9.2 anterior. A aquests efectes, dins del mes següent a la data de restabliment del servei, el Client haurá de dirigir la seva sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client de LEBARA. Si hi hagués lloc a la indemnització, LEBARA procedirá al pagament d'aquesta mitjançant un abonament al seu Compte.

9.6 No será procedent cap indemnització per la interrupció del servei que sigui deguda a l'incompliment greu del contracte per part del Client, o a danys en la xarxa degut a la connexió per part del Client de terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada d'acord amb la normativa vigent.

10. QUALITAT

10.1 La velocitat máxima dels serveis d'accés a internet dependrá del volum de megues associat a la tarifa contractada. La velocitat máxima de descárrega descendirá quan el client esgoti el volum de megues definit a la seva tarifa durant el cicle de facturació.

Quan comenci el següent cicle de facturació, es restablirá la velocitat al seu máxim d'acord amb la tarifa contractada. Així mateix, la velocitat dependrá de la capacitat del telèfon mòbil utilitzat i de la cobertura disponible.

El Client tindrà disponible, en tot moment, al web www.lebaraspain.es, informació precisa sobre la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent.

10.2 La qualitat del Servei pot veure's afectada per l'execució dels procediments que LEBARA té disposats per mesurar i gestionar el tránsit a fi d'evitar esgotar o saturar l'enllaç de la xarxa.

10.3 LEBARA podrá implementar mesures de control sobre els volums de tránsit fets pels seus Clients amb la finalitat de gestionar i dimensionar la seva xarxa, així com per vetllar per la seguretat i la qualitat del Servei contractat.

10.4 En cas d'incidents de seguretat, integritat de la xarxa o amenaces o vulnerabilitat d'aquesta, LEBARA adoptará les mesures adequades en funció del fet ocorregut a fi de solucionar tan rápidament com sigui possible els incidents esmentats i restablir la seguretat.

11. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La prestació dels Serveis comporta el tractament de dades de carácter personal del Client, que seran tractades d'acord amb el que preveu aquesta cláusula i la Política de Privadesa.

11.1 Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

El responsable será la societat XFERA MÓVILES, S.A.I., SL, amb CIF A- 82528548 domicili social situat a Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Pot contactar amb el nostre delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) a través d'un missatge de correu electrònic a dpo@masmovil.com.

11.2 Amb quina finalitat tractem les seves dades i sota quina legitimació?

Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels Serveis que li oferim seran tractades amb les finalitats següents (disposa d'informació completa sobre tots els tractaments de les seves dades a: www.lebaraspain.es

a) Gestió de la relació contractuall.
Aquesta finalitat inclou la gestió del mateix contracte, el registre de la targeta, la realització de recárregues i la seva interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com poden ser el servei d'atenció al client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències. També tractarem les seves dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seva área privada, a la qual pot accedir a través del web o l'app, i en la qual el Client pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar el seu consum.

Més informació a [Política de Privacidad]

b) Prestació de serveis de telecomunicacions.
Dins d'aquesta finalitat s'hi engloben les diferents activitats que resultin necessáries i inherents a la prestació

del servei de telecomunicacions, com ara:

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i l'encaminament de la trucada (incloenthi la interconnexió);

- La provisió del servei d'accés a internet, en cas que es trobi dins dels serveis contractats.

- El registre de les dades de tránsit i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poderles facturar o descomptar dins del saldo disponible per a les targetes de prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.

- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques.

En cas de sol·licitar una portabilitat des d'un altre operador o cap a un altre operador, a més, l'informem que podran ser objecte de tractament les seves dades identificatives i, en aquest cas, será necessária aquesta comunicació de dades entre operador donant i receptor
per poderla dur a terme. Les dades intercanviades entre operadors seran aquelles previstes en cada moment a les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les administracions públiques amb competència en la matèria.

Més informació a [Política de Privacidad]

c) Verificació d'informació.
LEBARA podrá verificar l'exactitud de les dades que vostè aporti en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i les suplantacions d'identitat. Per això, podrem tractar dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades económiques, financeres i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda o la contractació, tránsit o navegació. Així mateix, podrem fer comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta, per exemple, de l'AEAT o entitats bancáries.

Més informació a [Política de Privacidad]

d) Prevenció del frau.
Les dades seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figurin al Sistema Hunter per a la prevenció del frau en sol·licituds, exclusivament a fi de detectar l'existència d'informació potencialment
fraudulenta dins del procés d'aprovació del servei. Si es donés el cas que es detectessin dades inexactes, irregulars o incompletes, la seva sol·licitud será objecte d'un estudi més detallat i aquestes dades s'inclouran com a tals en el fitxer i es podran consultar per a les finalitats esmentades anteriorment, per les entitats adherides al Sistema Hunter que pertanyen als sectors següents: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, rènting, asseguradores, compra de deute, immobiliari, subministrament d'energia i aigua, facturació periódica

i pagament ajornat. La llista d'entitats adherides al Sistema Hunter estará accessible al lloc web de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Frau: www.asociacioncontraelfraude.org.

Pot exercitar els seus drets davant de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Frau, dirigintse a l'adreça següent: Apartat de Correus 2054, 28002 MADRID.

Més informació a [Política de Privacidad]

e) Comunicacions comercials pròpies.

LEBARA pot tractar les dades identificatives i de contacte dels Clients per remetre'ls informació comercial en relació amb productes o serveis propis, com ara promocions de diversa mena, noves tarifes o millores per mitjans electrònics sobre la base del que es preveu a l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic i sobre la base de l'interès legítim per fer trucades.

Més informació a [Política de Privacidad]

f) Informació sobre millors tarifes.

D'acord amb el que preveu l'article 67.7 de la Llei general de telecomunicacions, estem obligats a proporcionar als nostres clients informació sobre les nostres millors tarifes com a mínim un cop l'any. Per a això, farem servir els nostres canals habituals de comunicació, incloenthi mitjans electrònics.

Aquesta comunicació es realitzarà en base a l'obligació legal prevista a la llei esmentada. Tractarem les seves dades amb aquesta finalitat mentre sigui client de LEBARA.

g) Cooperació amb els agents facultats.

L'informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar un cert tipus de dades en relació amb el seu servei de telecomunicacions a les Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria. Les categories de dades que seran tractades amb
aquesta finalitat seran dades identificatives, de contacte i de trànsit recaptades o generades en el marc de la seva relació contractual amb LEBARA o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com ara informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació.

Més informació a [Política de Privacidad]

h) Sistema de gestió d'abonat.

En compliment del que es disposa a les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, l'informem que, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les seves dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en determinades ocasions, de localització, al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC

sobre la base d'una obligació legal. Per exemple, sobre la base d'aquesta obligació, proporcionem informació als serveis d'emergència.

A través d'aquest sistema i d'acord amb les circulars esmentades, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La figuració de les dades de l'abonat a les guies d'abonat o serveis de consulta, així com l'ús d'aquestes dades publicades amb fins comercials o de publicitat, requereixen el consentiment de la persona interessada. Aquesta podrá sol·licitar figurar a les guies d'abonat a través del servei d'atenció al client.

11.3 L'informem que LEBARA, en base al seu interès legítim de millorar els nostres serveis i fidelitzar la nostra cartera de clients, també pot analitzar, durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització d'aquest, l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, bàsicament amb tres finalitats:

a. Millorar el servei, l'oferta i l'atenció que ofereix als seus clients amb carácter general (per exemple, desenvolupar les noves tarifes, reduir temps d'espera en el servei d'atenció al client, encaminar trucades al servei d'atenció al client de manera eficient, etc.).

b. Detectar incidències, árees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb carácter general (per exemple, problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, tránsit irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències).

c. Elaborar models de propensió d'abandonament i altres models estadístics.

Més informació a [Política de Privacidad]

11.4. Quins són els seus drets?

L'informem que, d'acord amb el que preveu la legislació de protecció de dades, compta amb el dret d'accés, rectificació, portabilitat, limitació del tractament, supressió i oposició, així com de revocar el consentiment prestat en cada moment.

Pot exercitar aquests drets a través de correu postal a Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o per correu electrònic a l'adreça dpo@masmovil.com indicanthi el dret a exercitar i adjuntant la documentació requerida. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades a www.aepd.es

En cas que tingui algun dubte sobre el tractament de les seves dades personals, pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un missatge de correu electrònic a dpo@masmovil.com

12. MODIFICACIÓ CONTRACTUAL

LEBARA, amb una comunicació prèvia al Client i amb una antelació d'un mes, podrá modificar aquest contracte amb

la finalitat d'adaptarne el contingut a noves circumstàncies legislatives, tecnològiques o del mercat de la telefonia mòbil. En cas de disconformitat amb la modificació proposada, el Client podrà comunicar a LEBARA la seva voluntat de resoldre el contracte.

13. EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

13.1 Aquest contracte s'extingirá per les causes generals d'extinció dels contractes i, en particular, per les que s'estableixen a continuació:

- Per desistiment del Client en qualsevol moment, comunicantho a LEBARA amb una antelació mínima de 2 dies hábils al moment en qué ha de produir efectes.

- Per decisió de LEBARA, (I) en cas d'utilització del Servei pel Client de forma contrária a aquest Contracte; o (II) en cas de desactivació definitiva del Servei en qualsevol dels supòsits regulats a la Cláusula 6.

14. LEGISLACIÓ I RÈGIM JURÍDIC APLICABLE

La relació jurídica entre el Client i LEBARA es regeix per aquest contracte i per la legislació espanyola.

15. LLIBRE REGISTRE DE CLIENTS DE PREPAGAMENT

LEBARA informa el Client que, des del moment de lliurament de la targeta SIM, el seu nom, cognoms, NIF, passaport o NIE i nacionalitat, passaran a formar part del Llibre Registre de Clients Prepagament que LEBARA gestiona en compliment de la Llei 25/2007, de 18 d'octubre, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions. Així mateix, l'informem que LEBARA cedirá aquestes dades a les Forces i Cossos de Seguretat facultades quan li siguin requerides per aquests per al compliment de les seves finalitats.

PER CONSULTAR LES PROMOCIONS I OFERTES ESPECIALS VIGENTS, VISITEU LA NOSTRA PÀGINA WEB www.lebaraspain.es.

16. DESISTIMENT

16.1 El Client podrà exercir el seu dret de desistiment respecte del contracte amb una notificació prèvia a Lebara en el termini de 14 dies des de la celebració del bé de l'objecte del contracte sense haver de justificar la seva decisió i sense cap penalització. L'exercici del dret de desistiment és gratuït per al client. Per exercir el dret de desistiment, ens haurà de notificar la seva decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca per mitjà d'un dels canals següents:

- Al correu electrònic atencionalcliente@lebaraspain.es

- Al domicili social de Lebara a: Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid - España) "Servicio de Atención al Cliente"

16.2 Podrà fer servir el model de formulari de desistiment que es presenta més avall, encara que usar-lo no és obligatori. Per complir el termini de desistiment, n'hi ha prou que la comunicació relativa a l'exercici d'aquest dret per part seva sigui enviada abans que venci el termini corresponent. Conseqüències del desistiment:

En cas de desistiment per part seva, li retornarem tots els pagaments rebuts del Client, incloses les despeses de lliurament (amb l'excepció de les despeses addicionals resultants de l'elecció per part seva d'una modalitat de lliurament diferent de la modalitat menys costosa de lliurament ordinari que oferim) sense cap demora indeguda i, en tot cas, a tot tardar 14 dies naturals a partir de la data en què se'ns informi de la seva decisió de desistir del contracte actual. Farem aquest reemborsament utilitzant el mateix mitjà de pagament emprat pel Client per a la transacció inicial, tret que aquest hagi disposat expressament el contrari; en tot cas, no incorrerà en cap despesa a conseqüència del reemborsament.

FORMULARI DE DESISTIMENT

A l'atenció de XFERA MÓVILES, SAU i amb domicili a l'efecte de notificacions a Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid - España) amb aquest escrit li comunico que desisteixo del meu contracte de prestació de serveis de comunicacions electròniques.

– (Nom i domicili del client)

A **a** **de/d'** **de**

Signatura

CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI EN ROAMING DE LEBARA

Per l'ús del Servei en un altre país de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), LEBARA aplicarà les mateixes tarifes que aplica al seu ús nacional sempre que el Client resideixi habitualment a Espanya o tingui vincles estables amb aquest país. De conformitat amb el que disposa la normativa europea i en el cas que les condicions particulars de la tarifa contractada així ho prevegin, LEBARA podrà establir un límit en el volum de dades contractades a partir del qual podrà aplicar un recàrrec tal com s'estableix a continuació.

El Client es compromet a fer un ús raonable del servei en itinerància en un altre país de l'EEE. Per evitar-ne l'ús abusiu o anòmal, LEBARA podrà observar, durant un termini de com a mínim 4 mesos, els indicadors objectius de consum i de presència. Els indicadors esmentats podran ser: superar el 50% del volum contractat en dades o presència en un altre país de l'EEE durant més de la meitat del termini d'observació mesurat en dies, així com llargs períodes d'inactivitat i activació, i utilització seqüencial de múltiples targetes SIM.

Si el Client supera el límit establert en el volum de dades per poder ser consumit en un altre país de l'EEE o comet un ús abusiu o anòmal del servei, LEBARA podrà aplicar al Client, amb un avís previ, un recàrrec que no podrà superar el preu majorista en vigor. Abans d'imposar-lo, el Client disposarà d'un termini de 14 dies per aportar, si escau, les dades reals sobre la seva presència o consum. El Client es podrà dirigir a LEBARA, d'acord amb la clàusula 8, er interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació del que disposa aquest apartat. Es pot trobar informació més deta- llada sobre les condicions d'ús del servei a continuació:

Aquestes condicions particulars regiran les relacions entre el client i XFERA MÓVILES, S.A.U. ("LEBARA") amb CIF A-82528548 i domicili a Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), en tot allá que fa referència a la prestació en itinerància ("Roaming") dels serveis de comunicacions electróniques mábils que el client té contractats amb LEBARA ("Servei"), de conformitat amb la Regulació de Roaming de la Unió Europea. La lectura d'aquestes condicions particulars per part del client és condició necessária i prèvia a la prestació dels serveis en itinerància i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes condicions particulars, que estan publicades al web de LEBARA https://mobile.lebara.com/es/es/terms-and-conditions. Aquestes condicions particulars complementen les condicions generals que regulen la prestació del Servei.

1. PRESTACIÓ DEL SERVEI EN ROAMING

La prestació del Servei en Roaming permet que els serveis de comunicacions electróniques mábils que el client té contractats puguin ser usats quan el client viatja a l'estranger, un cop que tingui el servei actiu i sempre que aquest es trobi disponible en funció del país visitat. Queden excloses d'aquestes condicions les trucades i els missatges internacionals (amb origen Espanya i destí qualsevol altre país).

2. ACTIVACIÓ DEL SERVEI EN ROAMING

El Servei en Roaming s'activa automáticament en donarse d'alta dels Serveis de LEBARA. Tanmateix, el servei es podrá activar/desactivar amb la sol·licitud prèvia del client en qualsevol moment contactant amb el nostre Servei d'Atenció al Client.

3. PRECIO

El preu del servei dependrá del país on es trobi el Client:

3.1. ZONA 1 O ZONA UE: ROAMING UE I EEE (*): A partir del 15 de juny de 2017, el tránsit realitzat dins de la Zona 1 o Zona UE es tarifará segons les condicions de la tarifa nacional del client i no existeix recárrec per utilitzar el seu mábil en qualsevol país de la UE i EEE (*).

- ***Trucades:*** el tránsit de veu cursat en Roaming es facturará al preu per minut i establiment de trucada de la tarifa que cada client tingui contractada per al tránsit nacional. En cas que es tracti d'una tarifa amb franquícia de veu, el tránsit cursat en Roaming computará dins de la franquícia contractada; un cop esgotada aquesta, s'aplicaran les mateixes condicions que la tarifa nacional del client. Les trucades rebudes pel client no es tarifaran i no computaran dins de la franquícia de veu nacional. Així mateix, la persona que truqui des d'Espanya a la línia que está en Roaming pagará el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.

- ***Missatges:*** el tránsit dels missatges cursats en Roaming es facturará al preu del missatge indicat en la tarifa nacional que cada client tingui contractada. En cas que es tracti d'una tarifa amb franquícia, els missatges cursats en Roaming computaran dins de la franquícia contractada; un cop que aquesta s'esgoti, s'aplicaran les mateixes condicions que la seva tarifa nacional. Els SMS rebuts estant a l'estranger no es tarifaran i no computaran dins de la franquícia de SMS contractada.

- ***Dades:*** el tránsit de dades cursat en Roaming es facturará al preu per Gb de la tarifa que cada client tingui contractada per al tránsit nacional. En cas que es tracti d'una tarifa amb franquícia de dades, el tránsit cursat en Roaming computará dins de la franquícia de dades contractada. Un cop superada la franquícia, li aplicaran les mateixes condicions que tingui per al tránsit de dades nacionals: pagament

per ús a máxima velocitat, reducció de velocitat o ús de serveis que ampliïn la franquícia del contracte.

3.2 RESTA DE ZONES:

- ***Trucades:*** el trànsit de veu cursat en Roaming es facturará segons la tarifa de Roaming aplicable al país que correspongui. Es tarifaran tant les trucades fetes per l'usuari com les rebudes. La persona que truqui des d'Espanya a la línia que está en Roaming pagará el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.

- ***Missatges:*** el trànsit de SMS cursat en Roaming es facturará segons la tarifa de Roaming aplicable en el país que correspongui. Els SMS que rebi estant a l'estranger seran gratuïts per al client.

- ***Dades:*** el trànsit de dades cursat en Roaming es facturará segons la tari fa de Roaming aplicable en el país que correspongui. Es poden trobar totes les tarifes de Roaming de LEBARA www.lebaraspain.es.

4. POLÍTICA D'ÚS RAONABLE EN ZONA 1 O ZONA UE

A partir del 15 de juny de 2017, el trànsit realitzat dins de la Zona 1 o Zona UE es tarifará segons les condicions de la tarifa nacional del client itinerant que resideixi habitualment a Espanya o tingui vincles estables amb aquest país, que impliquin una presència freqüent i substancial, quan viatgin periòdicament dins de la UE. Per això, LEBARA es reserva el dret de poder aplicar la "política d'ús raonable" descrita al Reglament europeu de Roaming si, amb base als mecanismes de control basats en els indicadors objectius descrits, es detecta un ús inadequat, abusiu o fraudulent del Servei de Roaming per part del client.

La política "d'ús raonable" té per objecte evitar que el client itinerant utilitzi de manera abusiva o anómala els Serveis en Roaming prestats a la Zona 1 o Zona UE. Es considerará un ús que excedeix la "política d'ús raonable":

- La presència i el consum predominant en Roaming UE i EEE per part del client en comparació amb la presència i trànsit nacional.

(*) Països de la Unió Europea (UE) i Espai Económic Europeu (EEE): Alemanya, Àustria, Bèlgica, Bulgária, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovènia, Estónia, Finlándia, França, Gibraltar, Grècia, Guadalupe, Guaiana Francesa, Hongria, Illa Martinica, Illa Reunió, Islándia, Irlanda, Itália, Letónia, Liechtenstein, Lituánia, Luxemburg, Malta, Noruega, Països Baixos, Polónia, Portugal (Madeira i Açores), Regne Unit, República Txeca, Romania, Suècia, Xipre i Espanya –només als efectes de zona destí.

- Llarga inactivitat de targetes SIM associades amb un ús majoritari en Roaming.

- L'adquisició i ús seqüencial de múltiples SIM per part del mateix client en Roaming.

- La revenda organitzada de targetes

SIM de LEBARA. En virtut del que disposa la Regulació de Roaming de la Unió Europea, si es detecta un ús inadequat, abusiu o fraudulent, es podrà aplicar un recárrec per al tránsit realitzat en Roaming Zona 1 o Zona UE, o qualssevol actuacions que poguessin resultar aplicables en el cas que es donés algun dels supósits previstos al parágraf següent i aplicant els mecanismes de control basats en indicadors objectius descrits.

5. MECANISMES DE CONTROL APLICABLES

1º. Prova de residència a Espanya:

LEBARA es reserva el dret de sol·licitar als seus clients itinerants proves que acreditin la residència habitual del client a Espanya o altres vincles estables que impliquin una presència freqüent i substancial en el territori nacional.

2º. Paquets de dades oberts i tarifes de prepagament:

LEBARA es reserva el dret a aplicar, amb una notificació prèvia, el recárrec que, si és el cas, s'indiqui (i que no podrá superar el preu majorista en vigor) per al tránsit de dades en Roaming dins de la Zona 1 o Zona UE que superi els volums de dades que es puguin consumir en Roaming de conformitat amb el límit establert a la Regulació de Roaming de la Unió Europea (Reglament d'exe cució UE 2016/2286). Aquest límit es correspondrá amb almenys el doble del volum de dades que s'obtingui en dividir el preu de la tarifa contractada (IVA exclós) entre el preu majorista –2,5,00€/GB per al 2021– de Roaming segons els ter mes establerts al Reglament d'execució UE 2016/2286).

3º. Indicador de presència i/o de consum:

LEBARA utilitzará mecanismes equitatius, raonables i proporcionats basats en indicadors objectius per determinar si el consum en itinerància a la UE i EEE dels clients preval sobre el tránsit nacional.

Aquests indicadors de preséncia i de consum s'analitzaran de manera acumulativadurant períodes d'observació de 4 mesos. En el cas que LEBARA detecti una preséncia i un ús prevalent d'algun o alguns dels Serveis (veu, SMS o dades) per part del client a la Zona 1 o Zona UE sobre el tránsit nacional, LEBARA podrá notificar al client que l'ús del seu Servei en Roaming es considera abusiu. La realització d'aquesta notificació implicará que LEBARA podrá aplicar el recárrec que s'indiqui a partir d'aquell moment, si en els 14 dies següents el comportament del client continua indicant preséncia i consum prevalent a la Zona 1 o Zona UE. LEBARA podrá continuar aplicant el recárrec indicat al Servei sobre el qual es detecti ús abusiu sempre que el comportament del client indiqui preséncia i consum prevalents. Als efectes d'aplicació dels indicadors objectius esmentats:

- En l'indicador de preséncia comptaran com a dies de preséncia nacional d'un client tots aquells en qué el client s'hagi connectat a la xarxa nacional, així com aquells dies en qué el client s'hagi connectat a una xarxa fora de

la UE/EEE. Els dies en qué el terminal es trobi apagat es consideraran dies sense connexió i no computaran dins de l'indicador esmentat. Es considerará preséncia prevalent l'estada de més del 50% dels dies en itinerància UE i EEE.

- En l'indicador de consum es considerará consum prevalent el consum de més del 50% del tránsit de veu, SMS o dades reals realitzat per part del client en itinerància UE i EEE.

- Els serveis en itinerància es prestaran en condicions igual d'avantatjoses per al client final com les que s'ofereixen al país d'origen en relació amb els parámetres de qualitat recollits a www.lebaraspain.es, sempre que a la xarxa visitada hi hagi disponible la mateixa generació de xarxes i tecnologia de comunicacions mòbils contractada pel client.

- En el cas que no sigui possible accedir en itinerància a les mateixes condicions de qualitat que les disponibles al país d'origen, LEBARA garanteix que oferirá al client final el nivell més alt de qualitat de xarxa disponible a la xarxa visitada, tenint en compte el desenvolupament de les generacions i tecnologies ofertes en cadascuna d'aquestes xarxes.

- Caldrá tenir en compte que en determinades regions la qualitat del servei podria veure's afectada per raons alienes a LEBARA, a més de per problemes de cobertura o per la tecnologia del terminal utilitzat pel client final.

- S'informa igualment que determinats serveis addicionals, com ara serveis de valor afegit, podrien comportar un increment de les tarifes aplicables.

4º. Períodes d'inactivitat.
Es considerará un ús abusiu o anòmal dels serveis Roaming els llargs períodes d'inactivitat d'una determinada targeta SIM units a un ús principal, si no exclusiu, del Servei en Roaming, o l'activació i la utilització seqüencial de múltiples targetes SIM per un mateix client quan es troba en Roaming.

5º. Revenda de targetes SIM:
Queda, en tot cas, prohibida la revenda de targetes SIM a persones que no resideixen realment a Espanya ni hi tenen vincles estables, a fi de fer possible el consum de serveis de Roaming prestats per LEBARA aplicant la tarifa nacional per a fins diferents dels viatges periòdics.

En aquest cas, LEBARA podrá adoptar immediatament mesures proporcionades a fi de garantir el compliment de totes les condicions del contracte.

6. RECLAMACIONS SOBRE L'APLICACIÓ DE LA POLÍTICA D'ÚS RAONABLE

Sense perjudici d'altres accions legals previstes en dret, les reclamacions sobre el funcionament de la política d'ús raonable o qualsevol altra qüestió que pugui plantejarse en relació amb l'aplicació d'aquesta, podran dirigirse a LEBARA, al seu Servei d'Atenció al Client tal com s'indica a les Condicions Generals del Servei, en el termini d'un mes a comptar des del moment en què es tingui

coneixement del fet o causa que motiva la reclamació, sense perjudici d'aquells supòsits en què la normativa vigent estableixi altres terminis per a això.