LEBARA

CONDICIONES PARTICULARES DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

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

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

Al solicitar la Portabilidad, el Cliente manifiesta que:

- El Cliente solicita el alta del servicio en LEBARA y comunica su deseo simultáneode causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil que figura en la solicitud de portabilidad.

- Acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones en los sistemas de los operadores por cambio de operador. En caso de portabilidad móvil, el Cliente acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador.

- Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador se tramitará en el plazo de un día (1) hábil, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada.

- LEBARA deberá informar al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación que podrá ser por: (a) falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/ Pasaporte y nacionalidad/CIF o falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM en caso de prepago; (b) causa justificada de fuerza mayor; (c) comprobación de que la

tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida; o (d) numeración inactiva.

• En el caso de la portabilidad móvil, para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a LEBARA información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por LEBARA.

• En el momento del trámite de portabilidad en que se conozca la fecha y hora en que se realizará el cambio de operador, LEBARA informará al Cliente de hasta qué hora límite es posible cancelar su portabilidad. El Cliente podrá cancelar en cualquier momento desde la contratación hasta la citada hora límite.

• El Cliente podrá cancelar la portabilidad por cualquiera de los medios que LEBARA pone a su disposición para contratar sus servicios dentro del plazo establecido al efecto. En el caso del canal telefónico, estará disponible el número 900810880 y estará disponible, de lunes a viernes, desde las 9 horas hasta las 20 horas. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarse: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF.

En el caso de portabilidad móvil, LEBARA podrá cancelar la solicitud de portabilidad del Cliente, a petición de éste, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del Cliente hasta las 14:00 horas del día anterior a la ejecución de la portabilidad.

• En caso de reclamación, el Cliente podrá llamar al servicio de atención al cliente gratuitamente al 2222 desde cualquier número de LEBARA o al 900810880 o si llama desde otro operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el Cliente presente la reclamación, LEBARA está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria de LEBARA, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:

- Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID)
Teléfono de consulta: 911814045 y 901336699;
Página web: https://usuariosteleco.mineco.gob.es/