

Davant dels tribunals, només es considerarà vàlida la versió signada entre el proveïdor i la cooperativa (la versió en castellà) i serà aplicada d'acord amb el principi de la bona fe contractual.

# CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

## 1. OBJECTE

XFERA MÒBILS, S.A.O. (CABLEMOVIL, marca del grup MASMOVIL) amb domicili social a Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas, Madrid, Espanya, i CIF A82528548, Operador de telecomunicacions que ofereix els serveis descrits en les clàusules següents (el "Servei" o els "Serveis"). Aquestes Condicions Generals de Contractació ("CGC") regiran les relacions entre el Client del Servei (el "Client") i CABLEMOVIL en relació amb els Serveis contractats. La lectura de les CGC pel Client és condició necessària i prèvia a l'activació dels Serveis, i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes CGC, que també estan publicades a la pàgina Web de CABLEMÓVIL <https://cablemovil.es/> (la nostra "Pàgina Web").

## 2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Servei Telefònic Mòbil: Aquest Servei comprèn la prestació del Servei Telefònic de trucades des de Mòbil i els Serveis associats de comunicacions electròniques (incloent el Servei d'Accés a Internet des de mòbil) i serveis de valor afegit associats que el Client sol·liciti. Per prestar aquest Servei, CABLEMÓVIL lliurarà al Client una targeta SIM que podrà utilitzar-se en qualsevol dispositiu mòbil lliure. El Servei es prestarà al territori nacional. Fora del mateix el Client pot rebre el Servei sol·licitant l'activació del Servei telefònic mòbil cursat des de l'estranger, ("Servei Roaming" o "Servei en Itinerància"). S'informa que la seva alta en el citat servei pot implicar el cobrament de tarifes especials en les seves comunicacions rebudes i realitzades a l'estranger segons la normativa vigent a cada moment. Per al Servei Telefònic Mòbil, si el Client no disposa de numeració, CABLEMÓVIL li assignarà una. El Servei Mòbil de CABLEMÓVIL inclou la portabilitat del número de telèfon que el Client tingui amb el seu anterior operador. Per a això, el client haurà de sol·licitar-la mitjançant l'emplenament de la Sol·licitud de Portabilitat, a fi que es pugui tramitar la portabilitat dels serveis de telefonia fixa o mòbil en el seu anterior operador. La portabilitat es durà a terme d'acord amb els processos de tramitació de portabilitat establerts en el respectiu document d'Especificació Tècnica dels Procediments

Administratius per a la Conservació de la Numeració en cas de canvi d'operador, aprovats per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

Els Serveis se li ofereixen exclusivament com a Client final i per a un ús basat en la bona fe. En particular, amb caràcter enunciatiu no limitatiu, no està permès:

- a) La utilització contrària a les lleis espanyoles, o que infringeixi els drets de tercers o el bon ús dels Serveis que són només per a ús personal i particular del Client, sent responsable del control de l'accés als mateixos.
  - b) La publicació o transmissió de qualsevol contingut que resulti violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
  - c) La recollida i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment exprés, o contravenint el que es disposa en la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
  - d) La revenda de tràfic o dels Serveis o la comercialització o explotació econòmica dels mateixos per qualsevol mitjà o sistema.
  - e) La comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades, és a dir, que ofereixen, com a servei comercial l'encaminament de la trucada cap a un altre nombre diferent a l'anomenat.
  - f) L'ús objectivament irregular o fraudulent dels Serveis, com: "vigila bebès"; "walkytalky"; trucades únicament, o en la seva majoria, a serveis de tarifació addicional o valor afegit; utilització dels Serveis per a enviaments de comunicacions comercials no sol·licitades; enviament de grans missatges per bloquejar servidors aliens; realització de comunicacions no sol·licitades quan les mateixes puguin catalogar-se com a tràfic irregular. En particular, el Client no haurà d'utilitzar els Serveis per enviar correus no sol·licitats o massius ("spam") o fer qualsevol ús dels llistats de correu amb destinació a qualsevol persona que no hagi donat permís per ser inclosa en tal procés.
- En aquests supòsits, CABLEMÓVIL podrà resoldre el Contracte o bloquejar els Serveis afectats temporalment fins a aclarir les circumstàncies de l'ús irregular del Servei o canviar la tarifa, prèvia comunicació al Client. En aquest últim cas el Client podrà resoldre el Contracte respecte del Servei concret en els termes en ell acordats.

### 3. TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

S'aplicaran als Serveis els preus i càrrecs corresponents segons les tarifes i altres condicions generals i/o particulars, ofertes o promocions vigents a cada moment. Qualsevol modificació de les tarifes es comunicarà al Client per qualsevol mitjà que

CABLEMÓVIL consideri apropiat perquè el Client tingui constància de tal modificació i de les noves tarifes. El Client tindrà disponibles en tot moment aquestes tarifes a la nostra Pàgina Web. L'accés als serveis d'emergència és gratuït.

La factura serà mensual i desglossarà el Servei bàsic, així com la resta dels serveis contractats per conceptes facturats dins de cada Servei, incloent els corresponents als supòsits de venda o cessió/lloguer d'equips. Si per raons tècniques no fos possible facturar al Client en el mes immediatament posterior a la meritació, CABLEMÓVIL podrà facturar-ho en els mesos posteriors.

Les quotes d'abonament es facturaran per períodes mensuals vençuts. Els serveis mesurats es facturaran per períodes mensuals segons el consum efectuat en el mes anterior.

L'anterior és sense perjudici de l'indicat en les condicions específiques de contractació de cada Servei de les presents Condicions Generals de Contractació.

La primera factura inclourà les quotes d'alta, activació i, si s'escau, les d'instal·lació i/o manteniment. Si s'escau, també contindran el preu dels equips adquirits i de configuració dels Serveis, tret que el pagament d'aquest preu estigui ajornat o diferit, en aquest cas inclourà la part proporcional corresponent al primer mes en funció del nombre de mesos de pagament ajornat. Així mateix, inclourà les quotes recurrents que siguin aplicables des del moment d'activació del Servei dins del període facturat.

El Client té dret a escollir un mitjà de pagament entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial. Per utilitzar un mitjà de pagament diferent a la domiciliació bancària, (que és el mitjà de pagament establert per defecte, tret que una altra cosa s'indiqui en les condicions particulars), podrà comunicar amb el Servei d'Atenció al Client. Les reclamacions del Client per motiu de la facturació no justifiquen el retard en el pagament de les factures reclamades.

És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, CABLEMOVIL podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, incloses les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan

disponibles a la pàgina web de [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts, o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

CABLEMÓVIL podrà utilitzar per al cobrament de les quantitats degudes, si el Client així ho autoritza, les dades relatives a les targetes de crèdit o dèbit que haguessin estat facilitades pel mateix, igualment CABLEMÓVIL podrà executar els dipòsits, fiances i/o altres garanties si s'escau establertes en les condicions particulars per als casos permesos per la llei. El Client consenteix expressament amb l'acceptació de les CGC que CABLEMÓVIL pugui emetre les factures corresponents al Servei en format electrònic (Factura Electrònica). El Client podrà revocar aquest consentiment en qualsevol moment, tenint dret a sol·licitar l'emissió de factures de forma gratuïta en paper. Per realitzar aquesta revocació, haurà de comunicar-ho per escrit al Servei d'Atenció al Client.

Si a la finalització de la relació contractual, independentment de la modalitat de contractació, resultés un saldo a favor del Client, aquest podrà sol·licitar la seva devolució. CABLEMÓVIL podrà descomptar les despeses administratives i de gestió que poguessin reportar-se segons les tarifes vigents a cada moment. També correspondrà al Client aquest dret de compensació quan el saldo fos a favor de CABLEMÓVIL.

CABLEMÓVIL podrà, amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions del Client:

- Sol·licitar al Client una bestreta, o efectuar un càrrec addicional en el seu compte de forma immediata, per les quantitats reportades fins avui.
- Sol·licitar al Client un dipòsit, no remunerat, en efectiu.
- Sol·licitar un aval bancari, per una quantia mai superior a la mitjana benvolguda de tres mesos de consum per Servei.
- Restringir al Client els serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i serveis internacionals.

Aquest tipus d'acció es podrà dur a terme, entre uns altres, en els següents suposats:

- S'excedeixin els límits del crèdit fixats si s'escau.
- Es produeixi la suspensió o interrupció del Servei per alguna de les causes previstes en les presents CGC o la resolució contractual.
- Incompliment de les presents CGC pel Client.
- En cas de frau, o ús no autoritzat del Servei segons aquestes CGC.
- Risc objectiu d'impagament, entenent com a tal, per exemple, la declaració de concurs de creditors.

No obstant això, l'anterior, per al Servei Telefònic Fix s'aplicarà el que es disposa en les Condicions Específiques d'aquest Servei d'aquestes CGC.

## 4. DRET DE DESCONNEXIÓ

En el servei de mòbil el Client podrà sol·licitar a CABLEMÓVIL la desconnexió dels serveis de tarifació addicional i trucades internacionals. Per a això, haurà de dirigir-se al Servei d'Atenció al Client indicant la seva voluntat de desconnectar-se dels serveis que es tracti. CABLEMÓVIL farà la desconnexió en un termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud. Si la desconnexió no es produís en el termini indicat per causes no imputables al Client, els costos derivats del Servei la desconnexió del qual s'hagués sol·licitat seran per compte de CABLEMÓVIL.

En cas que el Client desitgi l'activació o posterior desactivació d'aquest tipus de serveis haurà de també realitzar una sol·licitud expressa d'activació o de posterior desactivació dels mateixos a través del Servei disponible d'Atenció al Client.

## 5. RESPONSABILITAT DE CABLEMÓVIL I QUALITAT DEL SERVEI

Si es produís una interrupció temporal en el Servei telefònic fix o mòbil, el Client tindrà dret a una indemnització que serà igual a la major de les dos següents:

a) La mitjana de l'import facturat pels Serveis interromputs durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps real que afecti al Client la interrupció temporal del Servei

En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagués obtingut en una mensualitat benivolguda de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.

b) Cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta.

Queden exclosos de l'àmbit de responsabilitat en el Servei de Telefonía Mòbil els serveis o cridades en itinerància (Servei Roaming) que es presten a l'estranger per operadors diferents de CABLEMÓVIL.

CABLEMÓVIL abonarà automàticament aquesta quantitat descomptant-la de la següent factura, quan l'import de la indemnització sigui superior a un (1) euro. Si no procedís l'emissió de factura per baixa del Servei, la indemnització s'abonarà pel mitjà que s'acordi amb el Client en cada cas. Per abonats subjectes a modalitats prepagament, l'ajust en el saldo es realitzarà en un termini no superior al de la resta d'abonats. Si la interrupció temporal es deu a causes de força major, CABLEMÓVIL es limitarà a compensar automàticament al Client amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del tràfic, prorratejades pel temps que hagués durat la interrupció.

Si es produeix una interrupció temporal del Servei d'accés a Internet de Banda Ampla durant un període de facturació, el Client tindrà dret a ser compensat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagués durat la interrupció quan la interrupció del Servei hagi estat, de forma contínua o discontinua, superior a sis hores en horari de 8 a 22 hores. La indemnització s'abonarà en la següent factura. En la factura corresponent es farà constar la data, durada i càlcul de la quantia de la compensació que correspon a l'abonat.

En els supòsits enumerats en els paràgrafs anteriors, CABLEMÓVIL indemnitzarà automàticament al Client si la interrupció afectés a l'àrea on es troba el domicili que figura en el contracte del Client, o en cas de Servei de Telefonía Mòbil, conegui que aquest Client es trobava en una zona afectada per la interrupció en el moment de la mateixa i no pogués situar-li a una altra zona durant el període de la interrupció. Si el Client s'ha vist afectat per una interrupció i no se li ha computat com a afectat en els termes anteriors, haurà de comunicar a CABLEMÓVIL, a través del Servei d'Atenció al Client, en el termini de deu (10) dies comptats a partir del restabliment del Servei, que s'ha vist afectat per la interrupció del Servei, indicant, en cas d'afectar al Servei de Telefonía Mòbil, la seva ubicació geogràfica en el moment de la interrupció. Aquesta informació no haurà de ser contradictòria amb la qual consti en els sistemes de CABLEMÓVIL.

Adicionalment, excepte interrupcions per causa de força major, CABLEMÓVIL es compromet a oferir el següent nivell de qualitat en el Servei: Respecte al temps d'interrupció d'un Servei, un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores al llarg de cada període de facturació. Si s'incomplís aquest compromís, MÀSMÓVIL indemnitzarà al Client per un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació.

Quan per promocions el Client gaudeixi d'un descompte sobre tota la quota mensual dels Serveis, es tindrà en compte, a efectes indemnizatorios, la quota mensual no promocionada d'aquests Serveis. Aquestes indemnitzacions s'acumularan amb les previstes en els paràgrafs anteriors.

A aquests efectes, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma de temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la indisponibilitat del Servei, una vegada aquest hagi estat activat, fins al moment en què s'ha restablert el seu normal funcionament.

L'instant d'inici del compte serà el primer dels dos successos següents: (i) el de notificació pel Client de l'avís d'avaria, o (ii) el de registre per CABLEMÓVIL de la incidència causant de la interrupció total o parcial del Servei.

A efectes indemnizatoris en tots els compromisos anteriors, es considerarà que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla és el 50% de la quota mensual total en aquells casos de contractació de paquets conjunts de Serveis en els quals el preu de la quota total del paquet no desglossi l'import atribuïble a cada Servei (Servei Telefònic i Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla).

No s'aplicarà el que es disposa en els apartats anteriors quan la interrupció temporal es degui a alguna de les següents causes:

a) Incompliment greu pels Clients de les condicions contractuals, especialment en cas de frau o demora en el pagament que donarà lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció del Servei.

b) Danys produïts a la xarxa hagut de per exemple a la connexió pel Client de Terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent.

c) Incompliment del Codi de Conducta per part d'un Client que presti serveis de tarifació addicional, quan la titularitat del contracte d'abonament correspongui a aquest últim.

El Client titular del Servei respon de tot el tràfic, serveis utilitzats i mal ús que es faci del mateix. No obstant això, l'anterior, CABLEMÓVIL, prèvia identificació del titular de la línia i les seves circumstàncies a més podrà prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis des de la data en què, a través del Servei d'Atenció al Client, es comuniqui la constància o sospita de la pèrdua, substracció o robatori de les seves claus d'accés al Servei o l'existència d'un frau o, en cas del Servei Telefònic Mòbil, de la pèrdua, substracció o robatori de la Targeta SIM.

CABLEMÓVIL no es fa responsable de cap dany i/o perjudici i/o benefici deixat d'obtenir pel Client o qualsevol altre tercer causats directa o indirectament per la falta de prestació del Servei o la seva prestació defectuosa per les següents causes: (i) funcionament incorrecte, defectes, fallades i/o danys en terminals o dispositius del Client no facilitats per CABLEMÓVIL; (ii) la pèrdua, alteració i/o danys totals o parcials sobre informació continguda en els terminals o dispositius del Client per causes no imputables al Servei i (iii) qualsevol altre que no es degui a una manca de conformitat del Servei o incompliment total o parcial o compliment defectuós de CABLEMÓVIL.

CABLEMÓVIL no es fa responsable de cap conseqüència derivada d'una incorrecta configuració dels dispositius del Client que no hagi estat realitzada per CABLEMÓVIL o de les aplicacions instal·lades pel Client, les quals són independents i alienes en tot cas al Servei prestat per MASMÓVIL.

CABLEMÓVIL adoptarà les mesures i instal·larà els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent a cada moment, que permetin garantir el secret del contingut del senyal a través de la xarxa de

CABLEMÓVIL, quedant exonerada de tota responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció pel Client o per tercers d'enregistraments de converses

telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general de totes les accions o omissions, no imputables a CABLEMÓVIL, que infringeixin el secret de les comunicacions telefòniques. Queden fora de perill les obligacions que en el seu cas tingui CABLEMÓVIL conforme a la legislació aplicable a cada moment a les interceptacions realitzades pels agents facultats en compliment d'aquesta normativa.

CABLEMÓVIL informa que presta el Servei de telefonia disponible al públic, fix i mòbil, amb la facilitat d'identificació de la línia d'origen i la línia connectada. Si el Client no desitja que el seu número de telèfon pugui ser identificat per la resta dels usuaris, CABLEMÓVIL posa a la seva disposició mitjans per restringir la identificació de línia trucant i de línia connectada. El Client podrà disposar d'aquesta informació en el Servei d'Atenció al Client.

## 6. SERVEI D'ATENCIÓ AI CLIENT I NOTIFICACIONS

CABLEMÓVIL oferirà un Servei d'Atenció al Client que inclourà l'assistència telefònica, de 8 a 22 hores els 365 dies de l'any, sobre l'ús dels Serveis (queda en tot cas exclosa l'assistència tècnica sobre el seu PC o dispositiu d'accés als Serveis). Per aclarir qualsevol dubte respecte al preu, facturació, qualitat o qualsevol altra qüestió relacionada amb els Serveis o si vol realitzar una reclamació, el Client haurà de dirigir-se al Servei d'Atenció al Client.

El Client pot realitzar les seves consultes a través del seu operador pels mitjans que ell indiqui en el moment de contractació.

En cas de reclamació se li assignarà a aquesta un nombre de referència que CABLEMÓVIL comunicarà al Client. Si la reclamació es realitza per via telefònica el Client podrà sol·licitar un document que acrediti la presentació i el contingut de la mateixa. Aquest document serà remès en el termini de deu (10) dies des de la seva sol·licitud. Quan la reclamació hagi estat solucionada, CABLEMÓVIL informarà al Client de la solució adoptada a través del mateix mitjà utilitzat per presentar la reclamació.

Formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut una resposta satisfactòria de CABLEMÓVIL en el termini d'un (1) mes, podrà acudir a les Juntes Arbitrals de Consum en el cas de submissió de CABLEMÓVIL a les mateixes, o a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de conformitat amb l'establert en la normativa vigent, sense perjudici del seu dret a acudir a la via judicial.

## 7. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La prestació dels Serveis de CABLEMÓVIL, comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, els quals seran tractats conforme el previst en les presents Condicions Generals i la Política de Privadesa.

### 7. 1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

El responsable del tractament és la societat XFERA MÒBILS, S.A.O. ("CABLEMÓVIL"), N.I.F. A-82528548 i domicili en Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), Espanya. Pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Disposa d'informació completa en relació amb com tractem les seves dades en la nostra política de privadesa, la qual pot consultar en la web [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

### 7.2. Amb quina finalitat tractem les seves dades?

7.2.1 Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels serveis que oferim seran tractades amb les següents finalitats (disposa d'informació completa sobre tots els tractaments de les seves dades a [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)):

a) Gestió de la relació contractual.

Aquesta finalitat inclou la gestió del propi contracte, la seva facturació o recàrrega 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. Igualment inclou les obligacions d'informació en relació amb relació contractual previstes en la Llei General de Telecomunicacions. També es tractaran les dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada a la qual pot accedir a través de la 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 [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

b) Prestació de serveis de telecomunicacions.

Dins d'aquesta finalitat s'engloben les diferents activitats que resultin necessàries i inherents a la prestació del servei de telecomunicacions, tals com:

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i enrutament de la trucada (incloent la interconnexió);
- La provisió del servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se dins dels serveis contractats.
- El registre de les dades de tràfic i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder procedir a la

seva facturació o al descompte dins del saldo disponible per a les targetes prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.

- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

En cas de sol·licitar una portabilitat des de o cap a un altre operador, a més li informem que podran ser objecte de tractament les seves dades identificatives, sent en aquest cas necessària aquesta comunicació de dades entre operador donant i receptor per dur a terme la mateixa. Les dades intercanviades entre operadors seran les previstes a cada moment en les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les Administracions Públiques amb competència en la matèria. Més informació a [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

c) Comprovació de solvència.

Li informem que amb caràcter previ a la contractació es consultarà la solvència del Client en sistemes comuns d'informació creditícia (p. ex., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conformi el previst en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, sent aquest un element més en el marc de l'anàlisi de la sol·licitud de contractació, en el qual es tenen en compte altres variables en funció al sector, si disposa de deute amb altres empreses del nostre grup o el risc de frau. En cas que l'anàlisi resulti negatiu, la seva sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i tindrà a sol·licitar una revisió manual del cas. Més informació a [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

d) Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència.

En cas de no atendre puntualment a les seves obligacions econòmiques, resultant-ne un deute cert, vençut i exigible, es procedirà, sent la base de legitimació l'interès legítim de CABLEMÓVIL emparat per la legislació vigent, en la comunicació de les seves dades identificatives i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació creditícia (p. ex., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.), de conformitat amb les disposicions vigents sobre sistemes d'informació creditícia. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, per favor, consulti amb [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com). Més informació a [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

i) Verificació d'informació.

CABLEMÓVIL podrà verificar l'exactitud de les dades que vostè aportació en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i suplantacions d'identitat. Per a això, podrem tractar dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financers i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, tràfic o navegació. Així mateix, podrem dur a terme comprovacions de la informació proporcionada

mitjançant la consulta, per exemple, de l'AEAT o entitats bancàries. Més informació a [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

f) Previsió del frau.

Les dades seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figurin en el 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 serà objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades seran incloses com a tals en el fitxer i podran ser consultades per a les finalitats anteriorment esmentades, per les entitats adherides al Sistema Hunter i pertanyents als següents sectors: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, renting, asseguradores, compra de deute, immobiliari, subministrament d'energia i aigua, facturació periòdica i pagament ajornat.

La llista d'entitats adherides al Sistema Hunter estarà accessible en la pàgina web:

[www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

Pot exercitar els seus drets davant l'Associació Espanyola d'empreses contra el Fraude, dirigint-se a la següent adreça: Apartat de Correus 2054, 28002 MADRID. Més informació a [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

g) Comunicacions comercials pròpies.

CABLEMÓVIL pot tractar les dades identificatives i de contacte dels Clients per remetre'ls informació comercial en relació amb productes o serveis propis, tals com a promocions de diversa naturalesa, noves tarifes o millores per mitjans electrònics sobre la base del previst en 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 a la realització de trucades. Més informació a [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

h) Informació sobre millors tarifes.

Conforme el previst en l'article 67.7 de la Llei General de Telecomunicacions estem obligats a proporcionar als nostres clients informació sobre les nostres millors tarifes almenys una vegada a l'any, per a això utilitzarem els nostres canals habituals de comunicació, incloent mitjans electrònics.

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

i) Cooperació amb els agents facultats.

En compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar 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 tràfic

recaptades o generades en el marc de la seva relació contractual amb CABLEMÓVIL o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com a informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació. Més informació a [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

j) Sistema de gestió d'abonat.

En compliment del que es disposa en les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les seves dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en certes 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 conforme a les esmentades Circulars, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La figuració de les dades de l'abonat en les guies d'abonat o serveis de consulta, així com l'ús d'aquestes dades publicades amb finalitats comercials o de publicitat, requereixen del consentiment de l'interessat. L'interessat podrà sol·licitar la seva figuració en les guies d'abonat a través del servei d'atenció al client.

7.2.2 Sobre la base del seu interès legítim de millorar els nostres serveis i fidelitzar nostra cartera de clients, CABLEMÓVIL pot analitzar durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització del mateix l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, bàsicament amb tres finalitats:

a. Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als seus clients amb caràcter general (Per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir temps d'espera en el servei d'atenció al client, enrutar trucades al servei d'atenció al client de forma eficient, etc.)

b. Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (Per exemples problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, tràfic irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències)

c. Elaborar models de propensió d'abandó i altres models estadístics. Més informació en [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

7.3. Quins són els seus drets?

Li informem que, conforme el previst en la legislació de protecció de dades, compta amb el dret d'accés, rectificació, portabilitat, limitació del tractament, supressió i oposició, així com a revocar el consentiment prestat a cada moment. Pot exercitar aquests drets mitjançant correu postal a l'adreça Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant correu

electrònic a l'adreça [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com) indicant el dret a exercitar i acompanyant la documentació requerida. Així mateix, li informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades a [www.aepd.es](http://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 correu electrònic a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com)

## 8. CAUSES DE SUSPENSÍO DEL SERVEI

CABLEMÓVIL podrà suspendre el Servei contractat en els següents casos:

- Quan el Client no hagi atès les seves obligacions de pagament o hagi esgotat el seu saldo i/o sobrepassat el seu límit de crèdit.
- Si el Client facilita a CABLEMÓVIL dades personals que no siguin veraces, siguin deliberadament incorrectes o s'usurpi la identitat d'un tercer.
- Quan el Client realitzi un ús irregular o fraudulent del Servei.
- Quan el Client hagi emprat un mitjà de pagament fraudulentament o existeixi risc raonable de frau.

En qualsevol d'aquests casos, CABLEMÓVIL es posarà en contacte amb el Client, amb caràcter previ a la suspensió del Servei, per informar-li de l'existència d'un incompliment de les CGC. CABLEMÓVIL podrà suspendre temporalment dels Serveis en cas de retard total o parcial pel Client en el pagament dels Serveis, des de la data en què CABLEMÓVIL tingui coneixement de tal circumstància, previ avís de 48 hores al Client en el qual se li informará de la data a partir de la qual es durà a terme la suspensió, no podent aquesta realitzar-se en dia inhàbil. No obstant això, l'anterior, en el supòsit del Servei Telefònic Fix, en cas de retard total o parcial pel Client en el pagament de les factures durant un període superior a (1) un mes des de la seva presentació, podrà donar lloc, previ avís al Client de quinze (15) dies, a la suspensió temporal dels serveis contractats en el qual s'informará al Client de la data a partir de la qual es durà a terme la suspensió, no podent aquesta realitzar-se en dia inhàbil.

La suspensió només afectarà als Serveis respecte del pagament dels quals s'hagi incorregut en demora. La suspensió del servei no eximeix al Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes mensuals. En cas de suspensió temporal del Servei telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, amb excepció de les trucades de cobrament revertit i les del Servei de telefonia mòbil quan es trobi a l'estranger. CABLEMÓVIL restablirà el Servei suspès dins del dia laborable

següent a aquell en què tingui constància que l'import degut hagi estat satisfet per complet. En el supòsit de suspensió temporal, si el Client hagués presentat una reclamació davant les Juntes Arbitrals de Consum, en el cas de submissió de CABLEMÓVIL a les mateixes, o davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, CABLEMÓVIL no suspendrà ni interromprà el servei mentre la reclamació s'estigui substanciant i el Client consigni feafentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard a CABLEMÓVIL.

La reconexió dels serveis es realitzarà conforme a les condicions vigents en aquest moment, i haurà d'abonar la quota vigent per aquest concepte. Durant el període de suspensió CABLEMÓVIL podrà retirar del domicili del Client els equips llogats.

El Client podrà sol·licitar formalment amb una antelació de quinze (15) dies a la data desitjada que faci efecte, la suspensió temporal del Servei de telefonia fixa a través d'una comunicació dirigida al Servei d'Atenció al Client. La durada de la suspensió no serà menor d'un (1) mes ni superior a tres (3) mesos. El període de suspensió no podrà excedir de noranta (90) dies per any natural. En aquests casos CABLEMÓVIL deduirà de la quota d'abonament de Client, el cinquanta per cent (50%) de l'import proporcional corresponent al mateix temps que afecti.

El retard en el pagament total o parcial de les factures de MÀSMÓVIL superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal dels Serveis en dues ocasions, per demora en el pagament, donarà dret a CABLEMÓVIL a la interrupció definitiva dels Serveis i a la corresponent resolució del contracte. En tot cas, el Servei podrà ser interromput conforme a la normativa vigent quan es produeixi una deficiència causada pel Client i que afecti a la integritat o seguretat de la Xarxa o a la prestació de Serveis a altres clients. Aquesta mesura cessarà quan el Client efectui i comuniqui a CABLEMÓVIL la desconnexió de l'equip objecte de la deficiència.

CABLEMÓVIL podrà interrompre ocasionalment els Serveis a fi de realitzar treballs de millora, labors de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs, si ben aquestes interrupcions seran el més breus possibles i es realitzaran, preferentment i sempre que sigui possible, en horaris de mínim consum. El Client accepta la necessitat de consentir tals interrupcions i que CABLEMÓVIL no estarà obligada a compensar-li excepte en la quantia de les indemnitzacions previstes en l'apartat "Responsabilitat de CABLEMÓVIL" d'aquest Contracte, que corresponguin.

## 9. DURADA I TERMINACÍO

El contracte tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24), mesos, prorrogant-se

automàticament transcorregut el període de vigència inicial en idèntics períodes d'acord amb el que es disposa en l'article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions, sense perjudici del dret del Client a rescindir-ho en qualsevol moment durant aquest període conforme al que es disposa en la clàusula 14 de les presents Condicions Generals. CABLEMÓVIL té dret a resoldre el Contracte per les causes generals d'extinció dels contractes i per les causes esmentades en les CGC. Serà causa de resolució automàtica del present Contracte a instàncies de CABLEMÓVIL l'extinció de l'habilitació a CABLEMÓVIL per prestar el Servei quan això determini la impossibilitat de seguir prestant-lo, sense que en aquest cas es reporti dret a indemnització a favor del Client. Per la seva banda, el Client té dret a resoldre el Contracte en qualsevol moment remetent comunicació de resolució, acompanyada d'una còpia del document nacional d'identitat o document identificatiu equivalent, al Servei d'Atenció al Client amb, almenys, dos dies hàbils d'antelació al dia en el qual desitgi que es faci efectiva la baixa en el Servei.

El contracte s'extingirà, amb la consegüent interrupció definitiva del Servei, per les causes generals admeses en Dret i especialment per les següents:

- Decisió del Client.
- Greu incompliment de les obligacions derivades del Contracte, així com per una utilització del Servei contrari a la bona fe.
- Retard en el pagament del Servei per un període superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal del Contracte en dues ocasions per demora en el pagament conforme el que es disposa en aquestes CGC.
- Per ús no autoritzat, il·lícit, fraudulent o indegut del Servei.

En supòsits excepcionals en els quals sigui necessari per motius tècnics, operatius o de servei, o en el cas que el Servei s'interrompi definitivament, el Client haurà de retornar els dispositius i/o terminals propietat de CABLEMÓVIL.

En aplicació de les obligacions imposades a CABLEMÓVIL com a operador de telecomunicacions de conformitat amb la Llei 25/2007, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, aquella es reserva la facultat de cancel·lar el Contracte o bloquejar o suspendre el Servei en qualsevol moment, en el cas de comprovar-se que les dades identificatives facilitades pel Client són falses, incorrectes o incompletes. En cas que el Client no realitzi sol·licitud de conservació de numeració, la terminació del Contracte per qualsevol causa podrà donar lloc a la pèrdua de la numeració assignada en el termini d'un mes des de la data de terminació del mateix.

## 10. MODIFICACIÓ DE LES CGC

CABLEMÓVIL podrà realitzar les modificacions a les presents CGC, així com de les tarifes vigents a cada moment, notificant-li-ho al Client afectat per la modificació amb una antelació mínima d'un (1) mes a la data de la seva entrada en vigor que s'indicarà expressament. Si el Client no acceptés les noves condicions i així ho notifiqués a CABLEMÓVIL, podrà resoldre el contracte de manera anticipada i sense cap penalització. Si, transcorregut un (1) mes des de la notificació per CABLEMÓVIL el Client no hagués manifestat expressament la seva disconformitat, o bé continuarà utilitzant el Servei amb posterioritat a l'entrada en vigor de la modificació anunciada, s'entendrà que accepta les modificacions proposades.

## 11. CANVIS DE DOMICILI, DE NOMBRE TELEFÒNIC O DE TITULAR

El Client podrà sol·licitar el canvi de domicili en el qual rep els Serveis contractats a través del Servei d'Atenció del Client. Si per raons tècniques CABLEMÓVIL no pogués prestar els Serveis al nou domicili, el Client podrà donar per acabat el Contracte de forma anticipada i sense cap penalització.

Si el canvi de domicili fós tècnicament possible, el Client només haurà d'abonar la tarifa vigent per canvi de domicili.

En el cas de lloguer de dispositius de telefonia i/o Internet, el Client haurà de traslladar sota la seva responsabilitat els equips associats a aquests Serveis al nou domicili. Quan sigui necessari canviar el nombre de telefonia mòbil o fixe del Client, bé per imperatius tècnics o perquè així ho exigeix la normativa vigent, CABLEMÓVIL li comunicarà aquest canvi i els seus motius amb un preavís que serà de tres (3) mesos en el cas de telefonia fixa, informant-li del nou número que li serà assignat, no tenint el Client dret a indemnització per aquest concepte. No obstant això, CABLEMÓVIL adoptarà les mesures oportunes perquè el Client pugui conservar el seu nombre telefònic en canviar d'operador conforme a la normativa i condicions que el regulin. A més, el Client podrà sol·licitar el canvi de número de telèfon en qualsevol moment.

En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou, declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de CABLEMÓVIL són correctes i que han llegit, coneixen i accepten en la seva integritat les presents CGC. La data de canvi de la nova responsabilitat de pagament serà l'endemà al de la confirmació del canvi de titular per part de CABLEMÓVIL, la qual cosa succeirà una vegada que hagi rebut la documentació necessària degudament



emplenada. No obstant això, el canvi de titularitat no exonera al titular actual del pagament de les quantitats reportades fins avui del canvi.

## 12. CESSIÓ

CABLEMÓVIL es reserva el dret de transmetre els drets i/o obligacions dimanants de les presents CGC a una empresa pertanyent al seu mateix grup empresarial o a un tercer operador de comunicacions electròniques sense necessitat de requerir el consentiment exprés del Client, notificant-li aquest fet almenys amb un (1) mes d'antelació. El Client que no desitgi acceptar tal cessió podrà resoldre el contracte de forma anticipada i sense penalització alguna.

## 13. NUL·LITAT

La declaració de nul·litat, ineficàcia o invalidesa de qualsevol de les presents CGC no afectarà a la validesa de les restants condicions que romandran vigents i seran vinculants per a les parts.

## 14. LLEI APLICABLE I FUR COMPETENT

La legislació aplicable a la relació que uneix a les parts és l'espanyola, sent el fòrum competent aquell que determini en cada cas la normativa en matèria de protecció a consumidors i usuaris en cas que el Client tingui la condició de consumidor. En cas contrari, les parts queden sotmeses, a exclusió de qualsevol altre fòrum que pogués correspondre'ls, a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals de Madrid Cabdal per a la resolució de les divergències que es derivin de la interpretació o aplicació d'aquests termes i condicions.

# CONDICIONS ESPECÍFIQUES SERVEI DE TELEFONIA MÒBIL

## 1. OBJECTE

Aquestes Condicions Específiques són aplicables únicament en cas de contractació del Servei de Telefonía Mòbil bé de forma independent o en modalitat convergent amb altres serveis.

## 2. INSTAL·LACIÓ I ACTIVACIÓ DE LA LÍNIA

El Client disposarà d'un termini de 60 dies des de la data de compra o recepció de la seva targeta

SIM, per activar la mateixa. Transcorregut aquest termini sense que la targeta hagi estat activada o utilitzada, CABLEMÓVIL podrà cancel·lar-la. El Client tindrà en aquest cas dret a recuperar l'import abonat per la mateixa, prèvia sol·licitud al Servei d'Atenció al client.

CABLEMÓVIL tindrà en aquest cas, així com en el cas de cancel·lació de l'alta per part del Client, el dret de cobrar les despeses de gestió corresponents a l'enviament de la Targeta, sense perjudici del que es disposa en la clàusula dedicada al dret de desistiment quan aquest sigui aplicable. Les despeses de gestió en aquest cas aplicables es comunicaran al client en les condicions particulars dels serveis contractats.

## 3. TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

Les tarifes del Servei de Telefonía Mòbil poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals.

El consum mínim mensual a realitzar pel Client dependrà de les condicions particulars de cada tarifa. Si el Client no consumeix l'import mínim corresponent a la seva tarifa, CABLEMÓVIL li facturarà o descomptarà del seu saldo cada mes aquest import o, el que resti fins a aconseguir-lo. Determinades tarifes poden comptar amb una quota fixa mensual de la qual s'informarà en les Condicions particulars de cada tarifa abans de la contractació. Aquesta quota fixa es reportarà a l'inici de cada període de facturació.

En cas de baixa una vegada iniciat el període de facturació, es cobrarà al Client la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des del començament del període de facturació fins avui de baixa. Determinades gestions de CABLEMÓVIL, sobre les quals s'informarà abans de la seva realització, poden implicar el càrrec d'imports addicionals. Per garantir la correcta facturació dels serveis de dades en modalitat mòbil, CABLEMÓVIL podrà restaurar la connexió d'aquest servei cada 2 hores de connexió continuada. La restauració del servei consisteix en el reinici de la sessió de dades de forma automàtica.

La contractació dels Serveis de Telefonía Mòbil en modalitat postpagament es regiran conforme al previst en aquestes Condicions Generals i Específiques de Contractació.

### 3.1. Opció Prepagament o contracte sense domiciliació bancària

El Client que hagi optat per la contractació del servei en modalitat prepagament pot recarregar el saldo de la seva Targeta a través de qualsevol dels mitjans de pagament oferts per CABLEMÓVIL, tals com a targeta de dèbit o crèdit, targetes de recàrrega o en qualsevol dels establiments adherits i identificats amb el nostre distintiu.

Pot a més sol·licitar que les recàrregues s'efectuïn de forma automàtica en arribar una determinada data o saldo predeterminats. En aquest supòsit, les recàrregues s'efectuaran contra la targeta de crèdit o dèbit facilitades pel Client a aquest efecte.

Si el saldo de la Targeta arriba a ser negatiu, l'import de la següent recàrrega es destinarà, total o parcialment, a compensar aquest saldo negatiu. El Client està obligat a reposar la totalitat dels imports corresponents a saldos negatius des de la data en què els mateixos s'hagin produït. Si el Client manté un saldo negatiu en la seva línia, fins i tot quan el Servei hagués estat donat de baixa, CABLEMÓVIL liquidarà la quantia deguda mitjançant un càrrec addicional a través de qualsevol dels mitjans de pagament registrats pel Client per efectuar les seves recàrregues. És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, CABLEMÓVIL podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, inclosos les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles a la pàgina web de [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

3.2. Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts, o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit. Opció subscripció mensual

Si el Client ha optat per la contractació del Servei Telefònic Mòbil de CABLEMÓVIL en aquesta modalitat, els conceptes fixos associats a la seva targeta SIM, tals com, quotes o bons, s'abonaran en la seva integritat amb càrrec al seu saldo disponible a l'inici del període de facturació. El saldo es recarregarà automàticament mitjançant càrrec mensual en targeta bancària de dèbit o crèdit per un import mínim de 10 euros. En cas de consum íntegre del saldo abans de la finalització del període de facturació, el Client podrà sol·licitar, al marge de la quota mensual i a la seva elecció, la recàrrega del mateix per import mínim de 10 euros o per quantitats superiors en múltiples de 10 euros. Per contractar serveis de CABLEMÓVIL en aquesta modalitat és condició imprescindible que el Client compti amb una targeta bancària apta per al comerç electrònic i que permeti realitzar una verificació de seguretat. Les quotes o bons associats a aquesta modalitat de contractació tenen una validesa d'un mes natural des del primer dia del mes a l'últim, tots dos inclusivament. En cas de contractació del servei una vegada iniciat el mes de referència, les quotes o bons tindran una extensió i preu proporcional als dies restants des de la

contractació fins a l'últim dia d'aquest mes. Una vegada consumits els minuts de trucades integrats en les quotes o bons, i consumit el saldo que pogués existir, el Servei d'emissió de trucades se suspendrà, excepte en el relatiu a nombres gratuïts i d'emergència, fins al primer dia del següent mes després del càrrec dels imports corresponents en la targeta o, si escau, fins a l'ampliació dels serveis en el mes de referència. El servei de recepció de trucades no es veurà afectat per aquesta circumstància excepte en cas que la trucada en recepció porti costos associats (tals com a costos d'interconnexió o trucades de cobrament a destinació).

En cas de consum del volum de dades mòbils contractat abans de la finalització del mes de referència, se suspendrà el servei de dades fins al primer dia del següent mes després del càrrec dels imports corresponents en la targeta o, si escau, fins a l'ampliació dels serveis en el mes de referència.

Els consums realitzats al marge dels conceptes fixos cobrats per endavant es carregaran al saldo disponible en aquest moment. En cas de precisar una ampliació dels serveis associats a les quotes fixes, el Client podrà sol·licitar-la a través de la seva àrea personal o mitjançant sol·licitud expressa al Servei d'Atenció al Client.

El cost de l'ampliació dels serveis es carregarà a la targeta bancària del Client en el moment de la confirmació de la seva sol·licitud. En cas de baixa del Servei, MÀSMÓVIL reintegrarà el saldo no consumit a la targeta bancària associada al Client. No estan incloses en l'import de quotes ni bons la realització o recepció de trucades o tràfic des de l'estranger (Servei Roaming) ni les trucades a serveis de tarifació addicional. L'accés a aquests serveis requerirà l'existència de saldo al seu favor o l'ampliació del servei. Igual que en la modalitat de contractació amb domiciliació bancària, en qualsevol moment i/o de forma excepcional CABLEMÓVIL podrà, amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions del Client sol·licitar garanties en els mateixos supòsits previstos per a això en les CGC.

## 4. COBERTURA

CABLEMÓVIL prestarà el Servei exclusivament a les zones de cobertura del territori nacional en el qual estigui implantat. CABLEMÓVIL es compromet a prestar el Servei dins dels límits de cobertura i de l'estat de la tecnologia. En qualsevol cas, CABLEMÓVIL no serà responsable per interrupcions o mal funcionament del Servei motivat per condicions orogràfiques i/o atmosfèriques que impedeixin o impossibilitin la seva prestació.

## **5. OBLIGACIONS D'IDENTIFICACIÓ EN CAS DE CONTRACTACIÓ EN MODALITAT SUBSCRIPCIÓ MENSUAL**

Per contractar el servei en aquesta modalitat és condició necessària que segueixi un procés d'identificació i contractació. Les dades personals proporcionades durant el procés d'identificació seran tractats en els termes previstos en les CGC. Amb la finalitat d'identificar-li en els termes requerits per la legislació vigent, és necessari que ens proporcioni les dades personals sol·licitades en el formulari de contractació via web i una fotografia del seu DNI o passaport.

L'ús de mitjans telemàtics com a canal de contractació fa imprescindible l'aplicació de mesures que permetin l'efectiva comprovació de la identitat del contractant i el compliment de la normativa vigent. L'absència d'algun de les dades requerides, la seva incorrecció o la fallada en la verificació de dades donarà lloc a un error que impossibilitarà el seu registre i contractació dels serveis.

## **6. CONSEQÜÈNCIES DE LA SUSPENSÍO DEL SERVEI**

Durant el període de 30 dies a partir de la data de suspensió del Servei, podrà rebre trucades (excepte quan es trobi fora del territori nacional o es tracti de trucades de cobrament a destinació), SMS i MMS ("soft block").

Una vegada transcorregut el citat termini de 30 dies sense que hagi cessat la causa de la suspensió, es bloquejarà també la recepció de trucades, SMS i MMS ("hard block"). Una vegada complerts 90 dies des de la data de la suspensió sense que hagi cessat la causa, CABLEMÓVIL bloquejarà la targeta SIM permanentment, quedant el contracte amb CABLEMÓVIL definitivament resolt quant a aquest Servei. CABLEMÓVIL podrà resoldre unilateralment el Contracte quant a aquest Servei quan consideri que el Servei telefònic mòbil objecte del mateix és inactiu. El Servei es considerarà inactiu quan transcorrin 4 mesos seguits sense haver-se efectuat cap consum de serveis facturables. CABLEMÓVIL es reserva la facultat de reclamar al Client l'import de l'eventual saldo negatiu, més els interessos i despeses derivades de la reclamació. Fins al bloqueig permanent és possible abonar les factures pendents, recarregar saldo i realitzar trucades d'emergència al número 112, així com realitzar trucades al Servei d'Atenció al Client.

## **CONDICIONES PARTICULARES DE PERMANENCIA**

En cas de compra o cessió/lloguer subvencionats o en condicions avantatjoses per al Client dels Equips o d'els terminals, vinculada o no aquesta compra o cessió a un pla de preus específic i/o a l'aplicació de determinats descomptes, així com en cas d'aplicació de determinats descomptes sobre el preu dels Serveis, el Client es compromet a romandre donat d'alta en aquest Contracte, durant el termini i en les condicions que es detallen en la caràtula del mateix, des de la data de la signatura.

En cas que el Client causi baixa anticipada en el Contracte per qualsevol motiu, no pagui a CABLEMÓVIL quantitats degudes i això porti a la interrupció definitiva del Servei, incompleixi el Contracte, faci ús il·lícit del Servei o canviï el pla de preus contractat per un altre amb un compromís de consum o amb una quota menor, haurà de pagar a CABLEMÓVIL la quantitat que correspongui en funció, tant del compromís adquirit, com del temps que resti per complir el mateix, i fins al màxim que es detalla en la caràtula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet de no respondre conforme als pactes i en atenció als beneficis prèviament rebuts. En el cas que CABLEMÓVIL no pugui prestar el Servei per causes tècniques alienes al Client, aquest haurà de procedir a la devolució dels equips i terminals lliurats per CABLEMÓVIL en un termini de quinze dies des de la comunicació per part de CABLEMÓVIL al Client de la impossibilitat de prestació del servei. La devolució dels equips i terminals es durà a terme pel Client de la mateixa forma en què es va produir el lliurament inicial dels mateixos. En cas que el Client no procedeixi a la devolució dels equips i terminals en el termini assenyalat, haurà d'abonar a CABLEMÓVIL la quantitat detallada en la caràtula. Si durant la vigència del termini de permanència assenyalat, el Client sol·licita un canvi de domicili a un àrea geogràfica on CABLEMÓVIL no pugui prestar el Servei per causes d'índole tècnica, el Client haurà de pagar a CABLEMÓVIL la quantitat que correspongui en funció, tant del compromís adquirit, com del temps que resti per complir el mateix, i fins al màxim que es detalla en la caràtula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet de no respondre conforme als pactes i en atenció als beneficis prèviament rebuts.

# DRET DE DESISTIMENT

## ÚNICAMENT APLICABLE EN CAS DE CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA O FORA D'ESTABLIMENT.

Es reconeix al Client el dret de desistiment del present contracte en el termini de 14 dies naturals a explicar des de la seva celebració. En cas d'alta en CABLEMÓVIL amb portabilitat des d'un altre operador origen, informem que l'exercici del dret de desistiment no suposarà la tornada automàtica a l'operador origen, sent necessari que el Client gestioni una nova portabilitat amb el seu operador origen per a aquesta fi.

Per exercir el dret de desistiment, haurà de notificar-nos la seva decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) afegint el "Nº de la comanda". Per a això, podrà utilitzar el model de formulari de desistiment, encara que el seu ús no és obligatori. Podrà enviar la comunicació exercitant el seu dret de desistiment per correu electrònic a [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com) o a la següent adreça postal:

CABLEMÓVIL, amb domicili social a Avinguda de Brussel·les, 38, 28108, Alcobendas, Madrid, Espanya. L'exercici del Dret de Desistiment comportarà l'obligació de retornar els equips o terminals lliurats per CABLEMÓVIL per a la prestació del Servei en el seu embalatge original, en perfecte estat, incloent tots els seus accessoris i preparat. Només s'admetrà la devolució d'aquells productes que no presentin signes d'estar danyats. El Client serà responsable de la disminució de valor dels productes objecte de devolució que siguin conseqüència d'una manipulació diferent a la necessària per establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels productes objecte de devolució. Per a major seguretat, el Client podrà introduir el document de desistiment en el paquet degudament emplenat i signat.

Com a conseqüència de l'exercici del Dret de Desistiment, el Client haurà de retornar o lliurar directament els productes (Terminals o dispositius) a l'adreça indicada en aquest apartat, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, a tot tardar en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comuniqui a MÀSMÓVIL la seva decisió de desistiment del contracte. Així mateix, haurà d'assumir el cost directe de devolució dels productes facilitats per CABLEMÓVIL.

No obstant això, podrem retenir el reemborsament fins a haver rebut els productes retornats correctament o fins que rebem prova inequívoca de la devolució dels mateixos, segons quina condició es compleixi primer.

En cas de desistiment, CABLEMÓVIL retornarà al Client tots els pagaments rebuts a tot tardar en 14

dies naturals a partir de la data en què el Client informi a CABLEMÓVIL del seu desistiment. En cas de desistiment, havent-hi CABLEMÓVIL instal·lat i/o activat el Servei per expressa petició del Client durant el període en què es pot exercir aquest dret i de forma prèvia al fet que aquell hagi exercit el mateix, CABLEMÓVIL tindrà dret a cobrar el cost de la instal·lació realitzada i consum realitzat fins al moment i de forma proporcional les quotes previstes en les Condicions Generals i Particulars de cada tarifa en els quals hagués incorregut el Client. Si el Client desistís del Contracte i el preu a abonar hagués estat total o parcialment finançat mitjançant un crèdit (bé per CABLEMÓVIL bé per un tercer previ acord amb CABLEMÓVIL) aquest desistiment implicarà al temps la resolució del crèdit sense penalització.

Si el Client gaudís d'una prestació d'un servei comercialment descatalogat amb CABLEMÓVIL i contractés un nou servei en virtut d'aquest Contracte, en desistir d'aquest, no seria possible restituir la prestació del servei original, no obstant això, la qual cosa CABLEMÓVIL posicionarà al Client de manera que aquest no es vegi perjudicat.

## CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI EN ROAMING

Les presents condicions particulars regiran les relacions entre el client i Xfera Mòbils, S.A.O. ("CABLEMOVIL"), amb C.I.F.A-82528548 i domicili en Alcobendas (Madrid), Av. de Brussel·les, 38 (28108), en tot el relatiu a la prestació en itinerància ("Roaming") dels serveis de comunicacions electròniques mòbils que el client té contractats amb CABLEMOVIL ("Servei"), de conformitat amb la Regulació de Roaming de la Unió Europea. La lectura de les presents condicions particulars pel client és condició necessària 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 a la pàgina web de CABLEMOVIL [www.cablemóvil.es](http://www.cablemóvil.es). 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 electròniques

mòbils que el client té contractats puguin ser usats quan el client viatja a l'estranger, una vegada tingui el servei actiu, i sempre que el mateix es trobi disponible en funció del país visitat. Queden excloses de les presents condicions les trucades i missatges internacionals (amb origen Espanya i destinació qualsevol altre país).

## 2. ACTIVACIÓ DEL SERVEI EN ROAMING

El Servei en Roaming no s'activa automàticament en donar-se d'alta dels Serveis de CABLEMÓVIL. No obstant això, el servei podrà activar-se/desactivar-se prèvia sol·licitud del client en qualsevol moment contactant amb el nostre Servei d'Atenció al Client.

## 3. PREU

El preu del servei dependrà del país on et trobis:

3.1. ZONA 1 O ZONA UE: ROAMING UE, EEE i EUA (\*):

A partir del 15 de juny de 2017, el tràfic realitzat dins de la Zona 1 o Zona UE es tarificarà segons les condicions de la teva tarifa nacional no existint recàrrec per utilitzar el teu mòbil a qualsevol país de la UE, EEE i EUA(\*).

(\*) Països de la Unió Europea (UE) i Espai Econòmic Europeu (EEE) i EUA: Alemanya, Àustria, Bèlgica, Bulgària, Xipre, Croàcia, Dinamarca, Eslovàquia, Eslovènia, Estònia, EUA, Finlàndia, França, Gibraltar, Grècia, Guadalupe, Guayana francesa, Holanda, Hongria, Irlanda, Illa Martinica, Illa Reunió, Islàndia, Itàlia, Letònia, Liechtenstein, Lituània, Luxemburg, Malta, Noruega, Polònia, Portugal (Madeira i Açores), Regne Unit, República Txeca, Romania, Suècia i Espanya – només a l'efecte de zona destí-

- Trucades: el tràfic de veu cursat en Roaming es facturarà al preu per minut i establiment de trucada de la tarifa que cada client tingui contractada per al tràfic nacional. En cas de tractar-se d'una tarifa amb franquícia de veu, el tràfic cursat en Roaming computarà dins de la franquícia contractada; una vegada esgotada la mateixa, s'aplicaran les mateixes condicions que la teva tarifa nacional. 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 està en Roaming pagarà el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.

- Missatges: el tràfic dels missatges cursats en Roaming es facturarà al preu del missatge indicat en la tarifa nacional que cada client tingui contractada. En cas de tractar-se d'una tarifa amb franquícia, els missatges cursats en Roaming computaran dins de la franquícia contractada; una vegada esgotada la mateixa, 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 tràfic de dades cursat en Roaming es facturarà al preu per Gb de la tarifa que cada client tingui contractada per al tràfic nacional. En cas de tractar-se d'una tarifa amb franquícia de dades, el tràfic cursat en Roaming computarà dins de la franquícia de dades contractada. Una vegada superada la franquícia, li aplicaran les mateixes condicions que tingui per al tràfic de dades nacional: pagament per ús a màxima velocitat, reducció de velocitat o ús de serveis que amplii la franquícia del contracte.

3.2. RESTA DE ZONES:

- Trucades: el tràfic de veu cursat en Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable al país que correspongui. Es tarificarán tant les trucades realitzades per l'usuari com les rebudes. La persona que truqui des d'Espanya a la línia que està en Roaming pagarà el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.

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

- Dades: el tràfic de dades cursat en Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable al país que correspongui. Pots trobar totes les tarifes de Roaming a [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es)

## 4. POLÍTICA D'ÚS RAONABLE EN ZONA 1, ZONA UE i EUA

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

La política «d'utilització raonable» té per objecte evitar que el client itinerant utilitzi de forma abusiva o anòmala els Serveis en Roaming prestats en Zona 1, Zona UE o EUA. Es considerarà un ús que excedeix la "política d'utilització raonable":

La presència i consum predominant en Roaming UE, EEE i EUA per part del client en comparació de la presència i tràfic nacional:

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

- L'adquisició i ús seqüencial de múltiples SIMs pel mateix client en Roaming.  
- La revenda organitzada de targetes SIM de CABLEMOVIL. En virtut del que es disposa per la Regulació de Roaming de la Unió Europea, si es detecta un ús inadequat, abusiu o fraudulent, es podrà aplicar un recàrrec per al tràfic realitzat en Roaming Zona 1, Zona UE o EUA, o qualsevol actuació que pogués resultar aplicable en el cas que es donés algun dels supòsits previstos en el paràgraf següent i aplicant els mecanismes de control basats en indicadors objectius descrits.

## 5. MECANISMES DE CONTROL APLICABLES

1º. Prova de residència a Espanya:  
CABLEMOVIL 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 al territori nacional.

2º. Paquets de dades obertes i tarifes prepagament:

Es reserva el dret a aplicar, prèvia notificació, el recàrrec que, si escau, s'indiqui (i que no podrà superar el preu majorista en vigor) per al tràfic 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 en la Regulació de Roaming de la Unió Europea (Reglament d'execució UE 2016/2286). Aquest límit es correspondrà amb almenys el doble del volum de dades que s'obtingui en dividir el preu de la tarifa contractada (IVA exclòs) entre el preu majorista – 2,0€/GB pel 2022 – de Roaming segons els termes establerts en el Reglament d'execució UE 2016/2286).

3º. Indicador de presència i/o de consum:  
CABLEMOVIL utilitzarà mecanismes equitatius, raonables i proporcionats basats en indicadors objectius per determinar si el consum en itinerància en la UE i EEE dels clients preval sobre el tràfic nacional.

Aquests indicadors de presència i de consum s'analitzaran de manera acumulativa durant períodes d'observació de 4 mesos. En cas que CABLEMOVIL detecti una presència i un ús prevalent d'algun o varis dels Serveis (veu, SMS o dades) per part del client a la Zona 1, Zona UE o EUA sobre el tràfic nacional, CABLEMOVIL podrà notificar al client que l'ús del seu Servei en Roaming es considera abusiu. La realització d'aquesta notificació implicarà que CABLEMOVIL podrà aplicar el recàrrec que s'indiqui a partir d'aquest moment, si en els propers 14 dies el comportament del client segueix indicant presència i consum prevalent en Zona 1 o Zona UE. CABLEMOVIL podrà continuar aplicant el recàrrec indicat al Servei sobre el qual es detecti ús abusiu sempre que el comportament del client

indiqui presència i consum prevalents. A l'efecte d'aplicació dels citats indicadors objectius:

-En l'indicador de presència explicaran com a dies de presència nacional d'un client tots aquells en els quals el client s'hagi connectat a la xarxa nacional, així com aquells dies en els quals el client s'hagi connectat a una xarxa fora de la UE/EEE o EUA. Els dies en els quals el terminal es trobi apagat es consideraran dies sense connexió i no computaran dins del citat indicador. Es considerarà presència prevalent l'estada de més del 50% dels dies en itinerància UE, EEE i EUA.

-En l'indicador de consum es considerarà consum prevalent el consum de més del 50% del tràfic de veu, SMS o dades realitzat pel client en itinerància UE, EEE i EUA.

-Els serveis en itinerància es prestaran en condicions de qualitat igual d'avantajoses per al client final, que les que les que s'ofereixen al país d'origen, sempre que, a la xarxa visitada estigui 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, CABLEMOVIL garanteix que oferirà al client final el nivell de major qualitat de xarxa disponible a la xarxa visitada, tenint en compte el desenvolupament de les generacions i tecnologies ofertes en cadascuna d'aquestes xarxes.

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

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

4º. Períodes d'inactivitat:

Es considerarà 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 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 ni tenen vincles estables a Espanya, amb la finalitat de fer possible el consum de serveis de Roaming prestats per CABLEMOVIL aplicant la tarifa nacional per a finalitats diferents dels viatges periòdics. En tal cas, CABLEMOVIL podrà adoptar immediatament mesures proporcionades amb la finalitat de garantir el compliment de totes les condicions del contracte.

## **6. RECLAMACIONS SOBRE L'APLICACIÓ DE LA POLÍTICA D'UTILITZACIÓ 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 plantejar-se en relació amb l'aplicació de la mateixa, podran dirigir-se a CABLEMOVIL, al seu Servei d'Atenció al Client tal com s'indica en les Condicions Generals del Servei, en el termini d'un mes a explicar des del moment en què es tingui coneixement del fet o causa que motiva la reclamació, sense perjudici d'aquells supòsits en els quals la normativa vigent estableixi altres terminis per a això.