

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

Las presentes Condiciones Particulares forman parte integrante e imprescindible del contrato de prestación de servicios TTB bajo las marcas autorizadas por ésta.

En caso de discrepancia entre estas Condiciones Particulares y las Generales, el orden de prevalencia es el siguiente:

- El Formulario de Contratación.
- Las Condiciones Particulares.
- Las CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA Y LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- Las Condiciones Generales.

1. SERVICIO

El "Servicio" o los "Servicios" (que son el servicio telefónico móvil disponible al público, servicio de telefonía fija disponible al público y servicio de acceso a Internet de banda ancha fija), son comercializados por THE TELECOM BOUTIQUE, S.L. (en adelante, "TTB", pudiendo actuar ésta directamente o a través de alguno de sus distribuidores con diferentes marcas autorizadas por TTB, de conformidad con lo dispuesto en el formulario de contratación del presente contrato), con domicilio en calle José Echegaray nº 1, Las Rozas de Madrid, 28232 Madrid, con CIF nº B-87522652, según se describen en la cláusula siguiente. Los Servicios de comunicaciones electrónicas serán prestados por el Operador de telecomunicaciones XFERA MÓVILES, S.A.U. (en adelante XFERA o el OPERADOR), con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A82528548. Los Servicios contienen prestaciones y aspectos accesorios al servicio telefónico móvil disponible al público, servicio telefónico fijo disponible al público y servicio de acceso a internet de banda ancha fija que podrán ser prestados a través de TTB. En este sentido TTB, a través de su distribuidor asumirá las funciones de facturación y cobro al Cliente, Servicio de Atención al Cliente y otras descritas en el Contrato, según se define en el siguiente párrafo. Adicionalmente a los Servicios citados anteriormente, TTB podrá prestar otro tipo de servicios complementarios, en los que no interviene XFERA, y que serán regulados en su caso por sus condiciones legales específicas. A los servicios prestados en su conjunto se les denomina como "el Servicio de TTB" o los "Servicios de TTB".

2. PROTECCIÓN DE DATOS

THE TELECOM BOUTIQUE, S.L., con NIF B-87522652 y domicilio social en C/ José Echegaray 1, 28232 Las Rozas, Madrid y contacto del DPO: dpo@telecomboutique.es le informa de que tratará sus datos personales conforme a las siguientes finalidades:

- Encomienda de cobro y facturación. Trataremos sus datos con el fin de gestionar y tramitar el cobro y la facturación de los productos o servicios contratados con XFERA MÓVILES, S.A.U., operador de red de telecomunicaciones. La base de legitimación para el tratamiento de sus datos por parte de TTB con estos fines, es el cumplimiento de la relación contractual. Los datos se conservarán mientras se mantenga la relación contractual y, una vez finalizada la misma, durante el plazo de prescripción de las acciones legales que se puedan derivar de la misma.
- Atención al cliente: Trataremos sus datos a fin de atender sus solicitudes, peticiones y consultas relativas a los productos o servicios contratados con XFERA MOVILES, S.A.U. La base de legitimación para el tratamiento con estos fines es el cumplimiento de la relación contractual. Los datos se conservarán hasta que finalice la resolución de su consulta y, una vez finalizada la misma, durante el plazo de prescripción de las acciones legales que se puedan derivar de la misma.
- Envío de comunicaciones comerciales por parte de TTB, sobre productos y servicios comercializados por TTB, SA o terceras empresas con las que colabore TTB, siempre y cuando lo autorice. La base que legitima el tratamiento con este fin es el consentimiento que facilita al marcar la casilla habilitada al efecto en este documento y que podrá ser retirado en cualquier momento. Los datos serán tratados conforme a dicha finalidad hasta que se oponga al envío de estas o revoque su consentimiento.
- Envío de comunicaciones comerciales por parte de FACTOREL S.L. o terceras empresas con las que FACTOREL S.L., siempre y cuando lo autorice. La base que legitima el tratamiento con este fin es el consentimiento que facilita al marcar la casilla habilitada al efecto en este documento y que podrá ser retirado en cualquier momento. Los datos serán tratados conforme a dicha finalidad hasta que se oponga al envío de estas o revoque su consentimiento.

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

Sus datos personales podrán ser comunicados a:

- Administraciones Públicas, en los casos previstos en la ley, en base al cumplimiento de una obligación legal.
- Juzgados y Tribunales, en los casos previstos en la ley, en base al cumplimiento de una obligación legal.

Adicionalmente, proveedores de servicios de TTB podrán tener acceso a sus datos personales, los cuales tratarán en nombre y por cuenta de TTB estos datos, con motivo de la prestación de servicios. TTB sigue unos rigurosos procedimientos de selección de proveedores con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de protección de datos, incluida la suscripción del correspondiente contrato de encargo de tratamiento, de conformidad con el art. 28 del RGPD. Concretamente, TTB contará con la prestación de servicios por parte de terceros proveedores que desempeñan su actividad, a título enunciativo y no limitativo, en los sectores de actividad: asesoramiento jurídico y servicios tecnológicos e informáticos.

Asimismo, le informamos de que TTB realiza transferencias internacionales de datos por la mera contratación de proveedores de servicios tecnológicos ubicados en EE. UU, país no perteneciente al Espacio Económico Europeo. Las transferencias internacionales de datos a dichos proveedores han sido regularizadas de conformidad con lo previsto en el RGPD.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, oposición, limitación y revocación de su consentimiento en: hola@telecomboutique.com. Además, puede interponer una reclamación ante la AEPD (www.aepd.es) si considera vulnerados sus derechos.

Deseo recibir comunicaciones comerciales por parte de TTB en los términos mencionados en la cláusula informativa que declaro haber leído.

Deseo recibir comunicaciones comerciales por parte de FACTORTEL S.L., en los términos mencionados en la cláusula informativa que declaro haber leído.

3. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Existe a disposición del Cliente un Servicio de Atención al Cliente en horario de 9:00 a 18:30 de lunes a sábado para remitir solicitudes de información, quejas, reclamaciones o cualquier incidencia relacionada con la prestación de los Servicios.

El Cliente, podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes medios:

- Por teléfono: desde su número móvil del Operador llamando gratuitamente al teléfono 222
- Por escrito a la dirección que figure en el formulario de contratación y, en su defecto, a la siguiente: The Telecom Boutique SL, Servicio de Atención al Cliente, calle José Echegaray nº 1, Las Rozas de Madrid, 28232.
- Enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico que figure en el formulario de contratación y, en su defecto, a la siguiente: hola@telecomboutique.com

Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor en el domicilio social de TTB a la dirección indicada en esta cláusula.

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente.

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que TTB comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud. Cuando la reclamación haya sido solucionada, TTB informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

4. FACTURACIÓN Y PAGOS

El Cliente acepta que TTB, por delegación del Operador lleve a cabo las gestiones de facturación y cobro de los Servicios. Así pues, TTB enviará mensualmente las facturas correspondientes a los Servicios prestados por el Operador, y procederá a su cobro por los medios de cobro designados al momento de la contratación de los Servicios.

Asimismo, TTB podrá facturar al Cliente otros Servicios de TTB conjuntamente con los Servicios.

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

5. CESIÓN

El Operador se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a TTB sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

En el supuesto de cesión del presente Contrato a TTB, una vez finalizado el periodo de un (1) mes, se hará efectiva la cesión contractual que indefectiblemente lleva asociada la portabilidad del OPERADOR a TTB, conservando el cliente su numeración telefónica y sus derechos, garantizados en este caso por TTB, y debiendo respetar las mismas obligaciones contenidas en este contrato.

El Cliente autoriza por tanto en este acto al Operador para que ceda sus datos a TTB, en el momento técnicamente necesario, para la realización de cesión contractual y de la portabilidad de los servicios del Operador a los de TTB. Asimismo, el Cliente en este acto queda informado de que los datos facilitados serán tratados por TTB, de conformidad con lo dispuesto en la Condición Particular 2 "Protección de Datos". Los datos personales del Cliente se tratarán por el operador receptor, en su calidad de responsable del tratamiento, conforme a las siguientes finalidades:

- Llevar a cabo el alta de la línea, así como el mantenimiento y la gestión de la relación contractual. Los datos serán conservados con ese fin durante todo el tiempo en que el contrato esté vigente y, aún después, durante todo el tiempo exigido por la legislación aplicable y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas del contrato.
- Enviar comunicaciones comerciales, incluso por medios electrónicos, sobre productos y servicios del operador receptor, salvo que el interesado manifieste su voluntad en contra marcando la casilla correspondiente en el formulario de contratación que acompaña a estas Condiciones.

Si, conforme a lo anterior, no manifiesta su voluntad en contra, los datos serán conservados con esta finalidad hasta que se oponga.

Modificaciones específicas a determinados apartados de las Condiciones Generales de Contratación (CCGG) y Condiciones Específicas de los Servicios (CCEE):

- CCGG 1 OBJETO: Las Condiciones particulares y generales estarán publicadas en la web indicada en el formulario de contratación, que será distinta a la de www.masmovil.es.
- CCGG 3 TARIFAS FACTURACION Y PAGO: Las tarifas serán las publicadas en la web que figura en el de formulario de contratación.
- CCGG 6 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES, TODO ELLO RELACIONADO CON CUALQUIER GESTIÓN DE ALTA O BAJA DEL SERVICIO O DE CONTRATACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS:
 - Horario, de 9.30 a 18.30h.
 - Teléfono de atención al cliente: 222
 - Página web en formulario de contratación
 - Mail de atención al cliente: el indicado en formulario de contratación o, en su defecto, hola@telecomboutique.com o,
 - Dirección: La indicada en el formulario de contratación o, en su defecto, The Telecom Boutique SL, Servicio de Atención al Cliente, calle José Echegaray nº 1, Las Rozas de Madrid, 28232.
- CCGG 11 CAMBIOS DE DOMICILIO: Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente NO abonará ninguna tarifa vigente por cambio de domicilio, pero sí verá ampliada de nuevo su permanencia al que tenía en el momento de la contratación.
- CCEE TELEFONÍA FIJA Y BANDA ANCHA: 3 TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS. Será el Comercializador, no el Operador, quien solicite las garantías al cliente.
- CCEE TELEFONÍA FIJA Y BANDA ANCHA: 11 MANTENIMIENTO: En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención técnica del indicado en el formulario de contratación.
- CCEE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL: 5 OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN: En caso de no estar de acuerdo con el procedimiento de verificación de la identidad que se especifica en la citada Condición Específica 5, puede contratar a través de otros canales de contratación, pudiendo consultarlo en la web indicada en el formulario de contratación.

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

- **DERECHO DE DESESTIMIENTO PARA CONTRATACIÓN A DISTANCIA:** El derecho de desistimiento deberá realizarse ante el Comercializador, no ante el Operador, siguiendo las instrucciones incluidas en la página web indicada en el formulario de contratación y/o mediante correo electrónico a hola@telecomboutique.com o a la siguiente dirección postal: THE TELECOM BOUTIQUE, Avenida de las Dos castillas nº 33, Complejo Ática-Edificio I de (28224) Pozuelo de Alarcón, Madrid. Las referencias que en la cláusula del derecho al desistimiento se hacen al Operador, deben entenderse hechas al Comercializador.
- **CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING:** Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming en la web indicada en el formulario de contratación.
- **VELOCIDAD DE ACCESO INTERNET:** La web en la que se informará de esta velocidad es la indicada en el formulario de contratación.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

XFERA MÓVILES, S.A.U. (MÁSMÓVIL) con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, es un Operador de telecomunicaciones que ofrece los Servicios descritos en la cláusula siguiente (el "Servicio" o los "Servicios"). Estas Condiciones Generales de Contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y MÁSMÓVIL en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la Página Web de MÁSMÓVIL.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio Telefónico Fijo: El Servicio Telefónico Fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y Servicios adicionales asociados. **Servicio Telefónico Móvil:** Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y Servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, MÁSMÓVIL entregará al Cliente una Tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio Telefónico Móvil cursado desde el extranjero ("Servicio Roaming" o "Servicio en Itinerancia"). Se informa de que su alta en el citado Servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha: Este Servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) Acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, MÁSMÓVIL no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) los Servicios adicionales asociados.

Para los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, MÁSMÓVIL le asignará una. Los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil de MÁSMÓVIL incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador.

Para ello, el Cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los Servicios de Telefonía Fija o Móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

- La reventa de tráfico o de los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: "vigila bebés"; "walky talky"; llamadas únicamente, o en su mayoría, a Servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, MÁSMÓVIL podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular 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.

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás Condiciones Generales y/o Particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que MÁSMÓVIL considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. El acceso a los Servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, MÁSMÓVIL podrá facturarlos en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los Servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las Condiciones Específicas de contratación de cada Servicio de las presentes Condiciones Generales de Contratación. En los Servicios Telefónico Fijo y de Internet de Banda Ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL) o PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra). La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente.

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

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

MÁSMÓVIL podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo. Igualmente, MÁSMÓVIL podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las Condiciones Particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que MÁSMÓVIL pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que MÁSMÓVIL facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara.

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución. MÁSMÓVIL podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

- Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.
- Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y Servicios internacionales.
- Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:
- Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.
- Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.
- No obstante lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

4. DERECHO DE DESCONEXIÓN

En los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil el Cliente podrá solicitar a MÁSMÓVIL la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los Servicios de que se trate. MÁSMÓVIL hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud.

Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de MÁSMÓVIL.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de Servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente llamando al 2373 o enviando un e-mail a hola@masmovil.com.

5. RESPONSABILIDAD DE MÁSMÓVIL Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio Telefónico de Fijo o Móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los Servicios o Llamadas en itinerancia (Servicio Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) Euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, MÁSMÓVIL se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, MÁSMÓVIL indemnizará automáticamente al Cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente, o en caso de Servicio de Telefonía Móvil, conozca que dicho Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el periodo de la interrupción. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar a MÁSMÓVIL, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del

Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando, en caso de afectar al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de MÁSMÓVIL.

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

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios. Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes:

- (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o
- (ii) el de registro por MÁSMÓVIL de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

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

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- Daños producidos en la red debido, por ejemplo, a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste Servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, Servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante lo anterior, MÁSMÓVIL, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

MÁSMÓVIL no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en Terminales o Dispositivos del Cliente no facilitados por MÁSMÓVIL (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los Terminales o Dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los Dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por MÁSMÓVIL o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de MÁSMÓVIL, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a MÁSMÓVIL, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga MÁSMÓVIL conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

MÁSMÓVIL informa que presta el Servicio de Telefonía disponible al público, Fijo y Móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios, MÁSMÓVIL pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES MÁSMÓVIL

Ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8 a 22 horas al día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra Página Web o enviando un e-mail a la dirección hola@masmovil.com. También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando de forma gratuita al 2373 (desde una línea fija o móvil de MÁSMÓVIL) o al 911 333 333 desde cualquier otro teléfono o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid).

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que MÁSMÓVIL comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, MÁSMÓVIL informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de MÁSMÓVIL en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de MÁSMÓVIL a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los Servicios de MÁSMÓVIL, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

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

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. ("MÁSMÓVIL"), N.I.F. A-82528548 y domicilio en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com.

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en www.factoritel.com/es/privacidad

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

7.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

7.2.1 Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en www.factortel.com/es/privacidad):

a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

[Más información](#)

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; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

[Más información](#)

c) Comprobación de solvencia.

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

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

[Más información](#)

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

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de MÁSMÓVIL amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEX- CUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@masmovil.com.

[Más información](#)

e) Verificación de información.

MÁSMÓVIL podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

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](#)

f) Prevención del fraude.

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

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en su página web: www.asociacioncontraelfraude.org

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

[Más información](#)

g) Comunicaciones comerciales propias. MÁSMÓVIL 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](#)

h) Información sobre mejores tarifas. Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de MÁSMÓVIL.

i) Cooperación con los agentes facultados. Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, 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 MÁSMÓVIL 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](#)

j) Sistema de gestión de abonado.

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

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

7.2.2 Le informamos que MÁSMÓVIL, 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:

- 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.)
- 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)
- Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos. [Más información](#)

7.2.3 ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección privacidadmm@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 Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com

8. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

MÁSMÓVIL podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- Si el Cliente facilita a MÁSMÓVIL datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.
- Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

MÁSMÓVIL podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que MÁSMÓVIL tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a

(1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince

(15) días, a la suspensión temporal de los Servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio Telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de Telefonía Móvil cuando se encuentre en el extranjero. MÁSMÓVIL restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de MÁSMÓVIL a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, MÁSMÓVIL no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

a MÁSMÓVIL.

La reconexión de los Servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión MÁSMÓVIL podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de Telefonía Fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos MÁSMÓVIL deducirá de la cuota de abono de Cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de MÁSMÓVIL superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a MÁSMÓVIL a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del Contrato.

En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a MÁSMÓVIL la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

MÁSMÓVIL podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que MÁSMÓVIL no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad de MÁSMÓVIL" de este Contrato, que correspondan.

9. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a la presente cláusula de las Condiciones Generales.

MÁSMÓVIL tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de MÁSMÓVIL la extinción de la habilitación a MÁSMÓVIL para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, cuyo modelo puede encontrar en nuestra Página Web, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

El Contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del Cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.
- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de Servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de MÁSMÓVIL.

En aplicación de las obligaciones impuestas a MÁSMÓVIL como Operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

10. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

MÁSMÓVIL podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándose al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a MÁSMÓVIL, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por MÁSMÓVIL el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

11. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los Servicios contratados a través del Servicio de Atención al Cliente. Si por razones técnicas MÁSMÓVIL no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, MÁSMÓVIL le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, MÁSMÓVIL adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de MÁSMÓVIL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de MÁSMÓVIL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

12. CESIÓN

MÁSMÓVIL se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo Grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

13. NULIDAD

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

14. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos Términos y Condiciones.

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

1. OBJETO

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de Fibra Óptica. MÁSMÓVIL dará acceso al Servicio sobre Fibra Óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra Página Web o en el Servicio de Atención al Cliente.

2.1. ADSL

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

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del Servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por MÁSMÓVIL o las empresas del Grupo MÁSMÓVIL (cualquiera de ellas, en lo sucesivo, "MÁSMÓVIL") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. MÁSMÓVIL llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

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

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios de MÁSMÓVIL y que ello supone la baja automática de todos los Servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los Servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro Servicio que implique asociación con el bucle.

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

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

Una vez que sea posible prestar el Servicio sobre la línea, MÁSMÓVIL portará, en su caso, la numeración del Cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el Cliente haya firmado en este Contrato.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de MÁSMÓVIL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de MÁSMÓVIL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

2.2. Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que MÁSMÓVIL u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico de MÁSMÓVIL o de empresa

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

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

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores. MÁSMÓVIL llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red Óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router WiFi.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.
- MÁSMÓVIL podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los Servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con MÁSMÓVIL o con otro operador. El Cliente puede mantener su Servicio de ADSL/ Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el Servicio de ADSL/ Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

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

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por MÁSMÓVIL dará derecho a ésta a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, MÁSMÓVIL le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones Particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del período de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de MÁSMÓVIL, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. MÁSMÓVIL podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

- El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente.

Los depósitos no serán remunerados. MÁSMÓVIL requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, MÁSMÓVIL podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasado diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá en el caso:

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

- Tan pronto como MÁSMÓVIL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.
- Cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su Servicio, MÁSMÓVIL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los Servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y Servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier Servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. MÁSMÓVIL no garantiza el funcionamiento de los citados Servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que MÁSMÓVIL no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad. MÁSMÓVIL realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del Servicio ADSL contratado.

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

Cuando se usen otros medios de conexión como WiFi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por

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

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

5. SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

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

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

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

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

6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

MÁSMÓVIL activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que MÁSMÓVIL finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente.

Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido MÁSMÓVIL. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de MÁSMÓVIL supondrá una indemnización al Cliente a razón de un (1) Euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) Euros.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte de MÁSMÓVIL, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables a MÁSMÓVIL por los que MÁSMÓVIL no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente. MÁSMÓVIL se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

7. SERVICIOS DE EMERGENCIA

MÁSMÓVIL facilita el acceso gratuito del Cliente a los Servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos Servicios.

8. GUÍAS DE ABONADOS

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, MÁSMÓVIL comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan Servicios de información.

9. EQUIPOS Y TERMINALES

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

- ONT / Router WiFi (en caso de Fibra Óptica).
- Modem ADSL/WiFi (en caso de ADSL).
- En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL.
- Un punto de terminación de red Óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra
- Cableado con los límites descritos en
- las presentes CGC.
- Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por MÁSMÓVIL al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

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

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

MÁSMÓVIL cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de MÁSMÓVIL. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación. MÁSMÓVIL se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo a MÁSMÓVIL en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de MÁSMÓVIL, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, MÁSMÓVIL aplicará la penalización que se especifica en la carátula del

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

Contrato.

Si MÁSMÓVIL entrega algún tipo de software o algún Equipo o Terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por MÁSMÓVIL. MÁSMÓVIL no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

10. GARANTÍA DE TERMINAL Y SERVICIO POSVENTA

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente a MÁSMÓVIL o a un tercero con el que MÁSMÓVIL haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. MÁSMÓVIL ofrece en dichos casos un Servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados Equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del Equipo.
- Si el Equipo ha sido manipulado por un Servicio de asistencia técnica no autorizado por MÁSMÓVIL.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

11. MANTENIMIENTO

MÁSMÓVIL reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por MÁSMÓVIL, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención técnica de MÁSMÓVIL llamando al Servicio de Atención al Cliente. MÁSMÓVIL empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

1. OBJETO

Estas Condiciones Específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

El Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su Tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la Tarjeta haya sido activada o utilizada, MÁSMÓVIL podrá cancelarla. El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al Cliente.

MÁSMÓVIL tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al Cliente en las Condiciones Particulares de los Servicios contratados.

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, MÁSMÓVIL le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones Particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de MÁSMÓVIL,

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales. Para garantizar la correcta facturación de los Servicios de datos en modalidad móvil, MÁSMÓVIL podrá restaurar la conexión de este Servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del Servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática. La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad postpago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

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

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

El Cliente podrá consultar sus detalles de consumo y cargos a través de su área personal online en nuestra Página Web. Los consumos realizados al margen de los conceptos fijos cobrados por adelantado.

4. COBERTURA

MÁSMÓVIL prestará el Servicio exclusiva- mente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado.

MÁSMÓVIL se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, MÁSMÓVIL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

5. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN EN CASO DE CONTRATACIÓN EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL

Para contratar el Servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC.

Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte. El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los Servicios. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, lo puedes consultar en www.masmovil.es.

6. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido) y SMS.

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas y SMS. Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, MÁSMÓVIL bloqueará la Tarjeta SIM permanentemente, quedando el Contrato con MÁSMÓVIL definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

MÁSMÓVIL podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio Telefónico Móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número 2373.

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

CONDICIONES PARTICULARES DE PERMANENCIA

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los Terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a MÁSMÓVIL cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a MÁSMÓVIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula, todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que MÁSMÓVIL no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas a MÁSMÓVIL, éste deberá proceder a la devolución de los Equipos y Terminales entregados por MÁSMÓVIL en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de MÁSMÓVIL al Cliente de la imposibilidad de prestación del Servicio. La devolución de los Equipos y Terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los Equipos y Terminales en el plazo señalado, deberá abonar a MÁSMÓVIL la cantidad detallada en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde MÁSMÓVIL no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a MÁSMÓVIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos in- directos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

La contratación bajo una tarifa que en sus condiciones comerciales especifique que lleve asociado un descuento en la factura de telecomunicaciones, informamos que requiere de la comunicación de datos de facturación, en concreto de los importes de la factura sobre los que se realiza el descuento, por parte de MÁSMÓVIL ENERGÍA (Energía Colectiva, S.L.) a MÁSMÓVIL (Xfera Móviles, S.A.U.). Esta comunicación de datos tendrá por única finalidad calcular y aplicar los descuentos correspondientes en la línea o producto MÁSMÓVIL y se realizará en base a la contratación de la tarifa que lleve asociado el descuento. Los datos recibidos serán tratados por MÁSMÓVIL por los plazos legales requeridos y no serán comunicados a terceros. La baja en la tarifa conllevará el cese de compartición de información entre MÁSMÓVIL ENERGÍA y MÁSMÓVIL. Puede ejercitar sus derechos en privacidadmm@masmovil.com, contactar con nuestro delegado de protección de datos en dpo@masmovil.com, así como interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos www.aepd.es

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en MÁSMÓVIL con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a hola@masmovil.com o a la siguiente dirección postal: MÁSMÓVIL, Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid).

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los Equipos o Terminales entregados por MÁSMÓVIL para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a MÁSMÓVIL su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por MÁSMÓVIL. No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de desistimiento, MÁSMÓVIL devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a MÁSMÓVIL de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo MÁSMÓVIL instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, MÁSMÓVIL tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por MÁSMÓVIL bien por un tercero previo acuerdo con MÁSMÓVIL) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado con MÁSMÓVIL y contratase un nuevo Servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del Servicio original, no obstante, MÁSMÓVIL posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING

Por el uso del Servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE), MÁSMÓVIL 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, MÁSMÓVIL podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del Servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, MÁSMÓVIL 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, MÁSMÓVIL 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 MÁSMÓVIL, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming.

INFORMACIÓN SOBRE LA VELOCIDAD DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET

En relación con el Servicio de Acceso a Internet, el Cliente tendrá disponible, en todo momento, en nuestra Página Web, información precisa acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente en el caso de redes fijas, y de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente en el caso de las redes móviles.

VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

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

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

Servicio		Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
		Descendiente	Ascendente	Descendiente	Ascendente	Descendiente	Ascendente	Descendiente	Ascendente
Móvil (Mbps)	Enlace								
	LTE+ 300	300	50	-	-	300	50	-	-
	LTE 150	150	50	-	-	150	50	-	-
	LTE 111	111	37,5	-	-	111	37,5	-	-
	HSDPA+ 42	42	5,7	-	-	42	5,7	-	-
	HSDPA+ 21	21	5,7	-	-	21	5,7	-	-
Fijo** (Mbps)	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	ADSL 20	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2

* En servicio móvil, la velocidad real depende de distintos factores como pueden ser las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la aplicación utilizada, entre otros.

** Por su parte, en servicio fijo, la velocidad alcanzada puede verse impactada por el estado del cableado (fibra o par de cobre), la carga de la red, la distancia a la central (principal contribución en ADSL), las capacidades del dispositivo utilizado y la conexión establecida en el acceso a internet (cable o WiFi). La velocidad de una conexión WiFi depende directamente del entorno en el que se encuentra el router (interferencias originadas por redes WiFi vecinas, obstáculos estructurales del inmueble, distancia al router, etc).

CONDICIONES PARTICULARES DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

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

Al solicitar la Portabilidad, el Cliente manifiesta que:

- El Cliente solicita el alta del servicio en MÁSMÓVIL y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, con- servando su numeración telefónica móvil y/o fija 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. En el caso de la portabilidad fija, la duración de la posible interrupción será como máximo de tres (3) horas desde el inicio de la ventana de cambio de portabilidad.

- 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

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

- la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada.
- MÁSMÓVIL deberá informar al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la de negación 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 MÁSMÓVIL 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 MÁSMÓVIL.
 - En el momento del trámite de portabilidad en que se conozca la fecha y hora en que se realizará el cambio de operador, MÁSMÓVIL 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 MÁSMÓVIL pone a su disposición para contratar sus servicios dentro del plazo establecido al efecto. En el caso del canal telefónico, estará disponible el número 900696226 para la cancelación de portabilidad fija y el número 911333333 para la cancelación de portabilidad móvil y estarán disponibles, 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, MÁSMÓVIL 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 2733 desde cualquier número de MÁSMÓVIL o al 911333333 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, MÁSMÓVIL 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 MÁSMÓVIL, 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 (SE- TID) - Teléfono de consulta: 911814045 y 901336699; Página web