



# CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE ROAMING O ITINERANCIA INTERNACIONAL

Estas Condiciones Particulares del Servicio de Roaming (las “**Condiciones de Roaming**”) regulan el funcionamiento y uso de los Servicios de Comunicaciones Móviles en itinerancia o roaming (el “**Servicio de Roaming**”) para los Clientes de DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U (“**DIGI**”) que contraten y/o utilicen dicho Servicio en su Tarjeta SIM prepago o postpago de DIGI. Respecto a dichos Clientes, estas Condiciones, junto con las Condiciones Generales de Prestación de los Servicios de Comunicaciones de DIGI en la modalidad de prepago o postpago, sus modificaciones, y cualquier detalle de tarifas, condiciones particulares, comunicaciones e instrucciones que se hubieran puesto a disposición de los Clientes conforman el contrato entre DIGI y el Cliente (el “**Contrato**”).

CUALQUIER PERSONA QUE UTILICE EL SERVICIO DE ROAMING ESTARÁ EXPRESANDO QUE HA LEÍDO, ENTIENDE Y ACEPTA ÍNTEGRAMENTE ESTAS CONDICIONES PARTICULARES.

## 1. SERVICIO DE ROAMING

- 1.1. El Servicio de Roaming permite al Cliente enviar y recibir llamadas telefónicas y SMS, y navegar con la tecnología 2G y 3G, utilizando la red de operadores extranjeros, solo en aquellos países donde el Servicio esté disponible (que pueden consultarse en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) o en el Servicio de Atención al Cliente).
- 1.2. Están excluidos del Servicio de Roaming las llamadas realizadas y los SMS enviados desde España y Rumanía, el uso de datos en España y Rumanía (esto es, cuando el Cliente no está en roaming), y las llamadas o SMS a números de tarifas especiales de cualquier país (ej. 80X, 90X, o números de tarificación adicional, SMS Premium).
- 1.3. El consumo realizado mediante el Servicio de Roaming será cobrado a través de la correspondiente factura en el caso de las líneas postpago, o a través del saldo disponible en la línea prepago del Cliente.
- 1.4. El Servicio de Roaming podrá desactivarse previa solicitud del Cliente en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente por teléfono en el número 0034642642642 (gratuito en la UE para llamadas desde una línea DIGI).

## 2. SERVICIO DE ROAMING UE

- 2.1. El Servicio de Roaming UE es prestado en los países y territorios que conforman la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo, esto es: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España (solo a efectos de zona de destino), Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía (solo a efectos de zona de destino) y Suecia (todos ellos, conjuntamente, “**Unión Europea**” o “**UE**”).
- 2.2. Para utilizar el Servicio de Roaming UE se requiere que el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con España, que impliquen una presencia frecuente y sustancial con dicho país. Este Servicio se puede usar para viajes eventuales, pero no se puede usar de forma permanente o casi permanente por el Cliente.
- 2.3. El Servicio de Roaming UE está sujeto a la Regulación de Roaming de la Unión Europea, que establece que no deben existir recargos sobre el precio nacional por utilizar este Servicio de Roaming en la UE, salvo aquellos recargos que la propia Regulación de Roaming de la UE autoriza, por ejemplo, en el caso de incumplir la política de uso razonable del Servicio de Roaming UE, que se detalla más adelante (en adelante, los “recargos por uso abusivo o anómalo”).

## 3. POLÍTICA DE USO RAZONABLE APLICABLE AL SERVICIO DE ROAMING UE

- 3.1. La política de uso razonable tiene por objeto evitar que los Clientes hagan un uso abusivo o anómalo del Servicio de Roaming UE. Se considerará un uso que excede la política de utilización razonable: (i) la presencia y consumo predominante en roaming en la UE por parte del Cliente en comparación con la presencia y consumo nacional, (ii) una larga inactividad de la tarjeta SIM asociada con un uso mayoritario en roaming, (iii) la adquisición y uso secuencial de múltiples tarjetas SIM por el mismo Cliente en roaming, y (iv) la reventa organizada de tarjetas SIM de DIGI.
- 3.2. De acuerdo con la Regulación de Roaming de la Unión Europea, DIGI podrá aplicar un recargo por uso abusivo o anómalo para el consumo realizado en la UE, o cualesquiera actuaciones que pudieran resultar aplicables en el caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en la cláusula siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos seguidamente. Los recargos por uso abusivo o anómalo que, en su caso, podrá aplicar DIGI son, IVA incluido: 0,03 euros/minuto en llamadas realizadas, 0,01 euros/SMS enviado, y 0,0025 euros/MB, dichos recargos no exceden las tarifas máximas mayoristas reguladas actualmente.



#### 4. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES AL SERVICIO DE ROAMING UE

- 4.1. DIGI se reserva el derecho a solicitar al Cliente pruebas que acrediten la residencia habitual del Cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional, pudiendo solicitar como prueba, el DNI, el NIE, la tarjeta de residencia en España, un certificado de inscripción en cursos a tiempo completo de una institución de enseñanza en España, entre otros.
- 4.2. DIGI permitirá al Cliente utilizar el Servicio de Internet Móvil UE (datos en roaming UE), sin recargo alguno (salvo cuando se de alguna otra de las situaciones previstas en la política de uso razonable), hasta el Volumen Máximo de Datos en Roaming UE que se indica en la siguiente tabla según el tipo de tarifa o suplemento. Este Volumen Máximo de Datos en Roaming UE se ha calculado de acuerdo con lo establecido en la Regulación del Roaming UE, y redondeando al alza en favor del Cliente:

Tarifa/Suplemento		Volumen de datos en España	Volumen Máximo de Datos en Roaming UE
<b>COMBO 5</b>	5 euros	1 GB	1 GB
<b>COMBO 10</b>	10 euros	2 GB	2 GB
<b>COMBO 15</b>	15 euros	5 GB	4,25 GB
<b>COMBO 20</b>	20 euros	10 GB	5,75 GB
<b>NAVEGA 2GB</b>	5 euros	2 GB	1,50 GB
<b>NAVEGA 5GB</b>	10 euros	5 GB	2,75 GB
<b>MINI</b>	3 euros	0,50 GB	0,50 GB
<b>ILIMITADO 3GB</b>	10 euros	3 GB	2,75 GB
<b>ILIMITADO 6GB</b>	15 euros	6 GB	4,25 GB
<b>ILIMITADO 12GB</b>	20 euros	12 GB	5,75 GB
<b>MB extra 200 MB</b>	1 euro	0,20 GB	0,20 GB
<b>MB extra 1 GB</b>	3 euros	1 GB	1 GB

El Volumen Máximo de Datos en Roaming UE se ajustará proporcionalmente en función del volumen de datos ya consumido por el Cliente en su tarifa o suplemento contratado. Una vez consumido dicho Volumen Máximo de Datos en Roaming UE, para poder seguir utilizando el Servicio de Internet Móvil en roaming dentro de la UE, el Cliente puede contratar, si lo desea, una nueva tarifa o suplemento. En caso contrario, el Cliente no podrá seguir navegando en roaming en la UE. En cualquier caso, el Volumen Máximo de Datos en Roaming UE permitido en cada tarifa o suplemento no es reembolsable ni acumulable.

- 4.3. DIGI utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para determinar si el consumo en itinerancia en la UE de los Clientes prevalece sobre el consumo nacional. Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses. En caso que DIGI detecte una presencia y consumo prevalente de roaming (en cualquiera de los servicios de voz, SMS y/o datos) por parte del Cliente en la UE, DIGI podrá notificar al Cliente que el uso de su tarifa en roaming se considera abusivo o anómalo. La realización de esta notificación implicará que DIGI podrá aplicar el recargo por uso abusivo o anómalo que se indique en ese momento, o bien suspender el Servicio, si en los próximos 14 días el comportamiento del Cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en roaming en la UE. DIGI podrá continuar aplicando el recargo por uso abusivo o anómalo al Servicio de Roaming UE (voz, SMS y/o datos) sobre el que se detecte un uso abusivo o no razonable siempre que el comportamiento del Cliente indique presencia y consumo prevalentes. A estos efectos se tendrán en cuenta los siguientes indicadores objetivos:
- En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un Cliente todos aquellos en los que el Cliente se haya conectado a la red nacional española, así como aquellos días en los que el Cliente se haya conectado a una red fuera de la UE. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en roaming en la UE.
  - En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el Cliente en roaming en la UE.
- 4.4. También se considerará un uso abusivo, anómalo o no razonable los largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal en roaming, o la activación y uso secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo Cliente cuando se encuentra en roaming.
- 4.5. Queda prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residan o no tengan vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo del Servicio de Roaming UE para un fin distinto del señalado en la cláusula 2.2. En



tal caso, DIGI podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del Contrato, incluyendo la suspensión del Servicio de Roaming.

## **5. SERVICIO DE ROAMING FUERA DE LA UE**

- 5.1. Las medidas descritas en las cláusulas 2, 3 y 4 de estas Condiciones de Roaming no afectarán al Servicio de Roaming fuera de la UE. El Servicio de Roaming fuera de la UE se facturará según los precios y tarifas aplicables en el país que corresponda. Dichos precios y tarifas están disponibles en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es).

## **6. GENERAL**

- 6.1. El Cliente es consciente de que su terminal, sea cual sea el modelo, puede estar configurado para realizar actualizaciones automáticas, conexiones de datos automáticas y/o puede tener instaladas aplicaciones que consumen datos aun cuando el Cliente haya decidido desconectar los datos en roaming. Para prevenir el uso inesperado de datos en roaming, se recomienda desactivar las conexiones y actualizaciones automáticas, y configurar manualmente cuando se realizarán conexiones o actualizaciones. Para más detalles, el Cliente puede dirigirse a las instrucciones de configuración de las aplicaciones y del específico modelo de terminal móvil. En cualquier caso, el Cliente es responsable de la gestión y configuración correcta de los ajustes y aplicaciones de su terminal móvil para que el terminal haga un consumo adecuado del servicio de datos en roaming.
- 6.2. Para evitar que se produzca el llamado roaming inadvertido o fronterizo, esto es cuando cerca de una frontera, el terminal móvil pierde cobertura con el operador local o con el operador de roaming deseado y se conecta automáticamente con la red de un operador no deseado, se recomienda optar por la selección manual de operador de red desde los ajustes del terminal móvil. De esta forma, el mismo, se conectará con la red que el Cliente seleccione dentro de la lista de operadores que aparezca en los ajustes de configuración. El Cliente también podrá optar por desactivar el Servicio si así lo desea, de conformidad con la cláusula 1.4.
- 6.3. El Servicio de Roaming, que se presta en el extranjero por operadores distintos a DIGI, queda expresamente excluido del derecho de indemnización por cualquier tipo de interrupción temporal o por causa de fuerza mayor.
- 6.4. DIGI podrá modificar estas Condiciones de Roaming, incluso los precios, recargos, tarifas, destinos y Servicios o prestaciones incluidas notificándolo con antelación, de acuerdo con las Condiciones Generales.
- 6.5. Si necesita ayuda con el Servicio de Roaming, o para cualquier duda o reclamación puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente por teléfono en el número 0034642642642 (gratuito en la UE para llamadas desde una línea DIGI), o por email a [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es).

**DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U.**

v.4.0 julio 2018