



CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES PREPAGO DE DIGI mobil

DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U., con domicilio social en la Calle Anabel Segura, número 14, 28108, Alcobendas (Madrid) y NIF B-84919760 (“**DIGI mobil**”), prestará al Cliente los servicios de comunicaciones móviles y de valor añadido solicitados por el Cliente (los “**Servicios**”), de acuerdo con estas Condiciones Generales, disponibles en el Sitio Web www.digimobil.es (las “**Condiciones**”). Estas Condiciones, sus modificaciones, y cualesquiera condiciones particulares que DIGI mobil haya puesto a disposición del Cliente, conforman el contrato entre DIGI mobil y el Cliente (el “**Contrato**”).

Los Servicios de DIGI mobil se podrán contratar, única y exclusivamente, por personas mayores de 18 años que estén en España. Los Servicios se prestan al Cliente en su condición de destinatario o usuario final de los mismos, quedando estrictamente prohibida la reventa o comercialización de los Servicios.

1. LOS SERVICIOS

1.1. Los Servicios que DIGI mobil pone a disposición del Cliente incluyen el Servicio Telefónico Móvil, que permite enviar y recibir llamadas telefónicas y mensajes (SMS) en movilidad; el Servicio de Internet Móvil, que permite recibir y transmitir datos en movilidad; el Servicio de Roaming o itinerancia internacional, que permite enviar y recibir llamadas telefónicas y SMS y navegar utilizando la red de operadores extranjeros en aquellos países donde esté disponible; así como una serie de facilidades adicionales asociadas al Servicio Telefónico Móvil y/o al Servicio de Internet Móvil (buzón de voz, consulta de saldo, acceso al servicio de emergencias 112, u otros descritos en www.digimobil.es).

1.2. Una vez el Cliente ha contratado los Servicios, se entregará al Cliente una tarjeta SIM de DIGI mobil (la “**Tarjeta SIM**”), y unos códigos de seguridad secretos, asociados a la misma. El Cliente deberá insertar la Tarjeta SIM en un terminal móvil compatible para poder acceder y utilizar los Servicios. La Tarjeta SIM entregada al Cliente seguirá siendo propiedad de DIGI mobil. La Tarjeta SIM solo podrá utilizarse para acceder a los Servicios de DIGI mobil de acuerdo con estas Condiciones, y no podrá utilizarse fuera de un terminal móvil, salvo autorización expresa y previa de DIGI mobil. DIGI mobil podrá sustituir o modificar la Tarjeta SIM por motivos técnicos u operativos, o con el fin de mejorar la prestación de los Servicios. DIGI mobil se reserva el derecho a limitar el número máximo de Tarjetas SIM y líneas que soportan los Servicios a favor de un mismo Cliente. Si la Tarjeta SIM entregada al Cliente fuera defectuosa, DIGI mobil se hará cargo de su reparación o sustitución, salvo que los defectos o daños en la Tarjeta SIM se deban a inexperiencia, negligencia y/o descuido del Cliente.

1.3. Los Servicios estarán disponibles una vez el Cliente haya recibido la Tarjeta SIM. La activación de los Servicios se producirá tras insertar la Tarjeta SIM en un terminal compatible, siempre y cuando el Cliente haya acreditado previamente su identidad mediante la presentación de un documento vigente y aceptado por DIGI mobil. En el caso de que DIGI mobil no haya podido verificar correctamente la identidad del Cliente o la veracidad de sus datos personales, DIGI mobil estará legitimada para no activar o suspender los Servicios al Cliente.

1.4. El Cliente se compromete a custodiar de forma confidencial la Tarjeta SIM y los códigos de seguridad asociados a la misma. Salvo prueba en contrario, toda comunicación realizada mediante la Tarjeta SIM entregada al Cliente se considerará efectuada por éste o con su consentimiento. En caso de robo, sustracción o pérdida de la Tarjeta SIM o de sus códigos de seguridad, o si el Cliente tiene constancia o indicios de un uso no autorizado de los Servicios mediante su Tarjeta SIM, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente a DIGI mobil a través del Servicio de Atención al Cliente, y podrá solicitar el bloqueo de su Tarjeta SIM y/o la desactivación temporal de los Servicios. DIGI mobil procederá a la desactivación de los Servicios en el plazo máximo de 48 horas. DIGI mobil facilitará al Cliente, a solicitud de éste, una nueva Tarjeta SIM y/o unos nuevos códigos de seguridad, corriendo por cuenta del Cliente los gastos derivados de dicha reposición. En todo caso, DIGI mobil no asume ninguna responsabilidad si el Cliente no comunica conveniente e inmediatamente a DIGI mobil el robo, sustracción o pérdida de su Tarjeta SIM o sus códigos.

1.5. DIGI mobil ofrece también una serie de Servicios de Valor Añadido, tales como: (i) el Servicio Doble Número Móvil, que consiste en la posibilidad de usar dos números telefónicos (uno español y uno rumano) en la misma Tarjeta SIM entregada al Cliente. En caso de activar esta opción, el número español será utilizado para enviar y recibir llamadas en territorio español (y en roaming o itinerancia en otros países, excepto en Rumanía), mientras que el número rumano será utilizado para enviar y recibir llamadas en territorio rumano. La utilización del número móvil rumano se regirá por la legislación rumana, y los servicios prestados a través de tal número serán prestados conforme al presente Contrato, pero con las particularidades y de acuerdo con la normativa imperativa de Rumanía; o (ii) el Servicio de desvío de llamadas o Call Forward (CFW), que permite al Cliente, cuando ha activado también el Servicio Doble Número Móvil, activar un reenvío automático para las llamadas que se reciban, por ejemplo, en el



número móvil español hacia el número móvil rumano activado en la misma Tarjeta SIM, cuando el Cliente esté en ese momento físicamente en Rumanía. Estos Servicios de Valor Añadido están sujetos a los precios vigentes, disponibles en www.digimobil.es, donde podrá además obtener más información sobre los mismos.

1.6. DIGI mobil pone a disposición del Cliente una serie de medios de contratación de sus Servicios, los cuales se encuentran anunciados en www.digimobil.es (formulario de contratación, puntos de venta autorizados, el propio Sitio Web, *100#, 1215, entre otros). Con carácter previo, DIGI mobil pondrá a disposición del Cliente la información necesaria de sus Servicios, indicando los pasos a seguir para la contratación de los mismos. El Cliente consiente que el seguimiento de dichos pasos conlleva expresión de que ha leído y que acepta estas Condiciones y cualesquiera condiciones particulares que DIGI mobil haya puesto a disposición del Cliente.

1.7. Para la utilización de los Servicios el Cliente deberá al menos disponer de un terminal 3G donde insertará la Tarjeta SIM. No obstante, para disponer de la máxima cobertura de red en España, así como para muchas zonas del mundo, es necesario que dicho terminal sea compatible con las tecnologías 2G, 3G y 4G (exceptuando para Rumanía, donde se requiere y solo será posible utilizar un terminal compatible con la tecnología 3G y 4G). Si el Cliente utiliza un terminal que no es compatible con las tecnologías antes señaladas, la cobertura en un país u otro será limitada o inexistente según los casos. En todo caso, el Cliente solo puede conectar a los Servicios aquellos terminales homologados que cuenten con el correspondiente certificado de conformidad del organismo competente. Asimismo, el Cliente deberá asegurarse de que el terminal que vaya a utilizar no se encuentra bloqueado para su utilización exclusiva con otro operador móvil.

2. SERVICIO DE INTERNET MÓVIL

2.1. El Cliente podrá contratar, junto con el Servicio Telefónico Móvil, el Servicio de Internet Móvil, que permite acceder a Internet con la tecnología 2G, 3G y 4G desde un terminal móvil mediante la Tarjeta SIM. Solicitada la contratación de algún Servicio de Internet Móvil, el Servicio estará disponible una vez el Cliente reciba la correspondiente confirmación.

2.2. El Servicio de Internet Móvil está sujeto a unos precios, por el consumo del volumen máximo de datos incluidos en cada una de las distintas tarifas disponibles, que se pueden consultar en www.digimobil.es. Para poder utilizar este Servicio, el Cliente deberá abonar dichos precios de acuerdo con la cláusula 4.

2.3. Salvo que se indique lo contrario, el pago del correspondiente importe incluirá navegación en Internet en España, (y en Rumanía, si la tarifa contratada por el Cliente lo permite).

2.4. El pago del correspondiente importe dará derecho al Cliente a consumir un volumen determinado de tráfico de datos hacia/desde Internet, según la tarifa contratada (el "volumen máximo de datos incluido en la tarifa") y, sin coste adicional, un determinado volumen de datos a baja velocidad, indicado para cada tarifa, en un determinado periodo de tiempo (el "periodo de validez").

2.5. En caso de que el Cliente desee contratar un volumen adicional de datos, podrá adquirir MB extra. La duración de los MB extra se ciñe al periodo de validez de la tarifa del Servicio de Internet Móvil que se tenga activada. En cualquier caso, el volumen de datos no consumido en su correspondiente periodo de validez (sea el incluido en la tarifa contratada o el volumen adicional incluido en los MB extra que el Cliente hubiera adquirido) no es reembolsable, ni acumulable al volumen de datos de otra tarifa.

2.6. El Servicio de Internet Móvil dispone de una funcionalidad que permite que, al término del periodo de validez de la tarifa contratada por el Cliente, se active una nueva tarifa de forma automática. Para ello será necesario que el Cliente, tenga saldo suficiente para pagar el importe correspondiente de la tarifa. El Cliente puede desactivar esta funcionalidad cancelando la reactivación automática en los medios anunciados por DIGI mobil en www.digimobil.es, o si al momento de la renovación no dispone de saldo suficiente.

2.7. Las tarifas que incluyen el Servicio de Internet Móvil son compatibles entre sí y también con las tarifas del Servicio Telefónico Móvil, pudiendo el Cliente contratar hasta un máximo de tres tarifas distintas al mismo tiempo.

2.8. Una vez consumido el volumen máximo de datos incluido en la tarifa y el volumen de datos a baja velocidad indicado para cada tarifa, el Cliente no podrá seguir navegando. Al comienzo del siguiente periodo de validez, la velocidad de acceso a Internet se restablecerá a la velocidad máxima ofrecida en la tarifa, siempre que el Cliente posea saldo suficiente para pagar el importe correspondiente aplicable a la tarifa contratada.

2.9. Actualmente, para la tecnología 3G la velocidad máxima estimada de acceso a Internet puede ser entre 8 y 16 Mbps en bajada y entre 3 y 5,7 Mbps en subida y para la tecnología 4G la velocidad máxima estimada de acceso a Internet puede ser entre 20 y 40 Mbps en bajada y entre 6 y 12 Mbps en subida. No obstante, esta velocidad máxima estimada podría depender de la tarifa contratada, y en todo caso dependerá de otros factores ajenos a DIGI mobil, tales como, el terminal utilizado por el Cliente y la tecnología utilizada por dicho terminal, la cobertura de la red del operador de red de DIGI mobil, las frecuencias y tecnología disponibles en la zona de conexión, el estado y la situación de carga de la red backbone de Internet, la distancia del Cliente respecto a las celdas, el número de clientes registrados en dichas celdas, si el Cliente se encuentra en el exterior o en el interior de un edificio, así

como, del propio servicio, programa o contenido al que accede el Cliente o la existencia de errores o virus en servidores de terceros.

2.10. DIGI mobil podrá adoptar medidas razonables de gestión de tráfico, tales como técnicas de compresión, de optimización de contenidos, u otras, con el objetivo de disminuir el tiempo de carga de los contenidos, mejorar la calidad global de la transmisión, y hacer más eficiente el uso de los recursos de red.

2.11. Se prohíbe utilizar el Servicio de Internet Móvil para acceder a Internet mediante un dispositivo que no sea un teléfono móvil, o módem USB, o utilizando la Tarjeta SIM en un dispositivo que no sea un teléfono móvil. Igualmente, se prohíbe usar este Servicio para acceder a servicios de audio o vídeo en streaming continuo, acceder a servicios P2P, o a cualquier otro servicio para compartir masivamente ficheros.

2.12. Asimismo, se informa expresamente al Cliente que las prestaciones incluidas en las distintas tarifas que incluyen el Servicio de Internet Móvil solo se reconocen para aquellos Clientes que no realicen un uso excesivo o no razonable de dicho Servicio. Un uso excesivo o no razonable del Servicio de Internet Móvil es aquel que se encuentra por encima de un determinado volumen de datos indicado para cada tarifa, fuera del volumen máximo de datos incluido en las tarifas que el Cliente hubiera contratado (esto es, tanto fuera de las tarifas contratadas como de los MB extra adquiridos por el Cliente) y el volumen de datos a baja velocidad indicado para cada tarifa. En este caso, DIGI mobil desactivará el Servicio, de acuerdo con estas Condiciones.

2.13. El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de Internet Móvil con la finalidad de almacenar, descargar, transmitir, distribuir o difundir imágenes o contenidos que (i) atenten o puedan atentar contra los derechos fundamentales y libertades públicas de las personas; (ii) inciten a la violencia o a actuaciones delictivas, realicen apología del terrorismo o sean difamatorios; (iii) sean discriminatorios por razón del sexo, raza, edad, creencias o condición; (iv) sean degradantes, atenten contra la juventud o la infancia o, en general, sean contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres o al orden público; (v) infrinjan derechos de propiedad intelectual o industrial de terceras personas; o (vi) atenten contra la intimidad o la propia imagen de las personas. El Cliente será el único responsable por las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a derechos de DIGI mobil o de terceros. Asimismo, DIGI mobil no será responsable por los contenidos y/o información a los que el Cliente acceda a través de los Servicios.

3. SERVICIO DE ROAMING O ITINERANCIA INTERNACIONAL

3.1. El Servicio de Roaming permite al Cliente enviar y recibir llamadas telefónicas y mensajes SMS y navegar con la tecnología 2G y 3G, utilizando la red de operadores extranjeros, solo en aquellos países donde esté disponible (que pueden consultarse en www.digimobil.es o en el Servicio de Atención al Cliente).

3.2. 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).

3.3. El Servicio de Roaming UE es prestado en los países y territorios que conforman la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo (todos ellos, conjuntamente, "Unión Europea" o "UE") y 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.

3.4. 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 autorizados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y aquellos recargos por incumplir la política de uso razonable del Servicio de Roaming UE (los "recargos por uso abusivo o anómalo"). En www.digimobil.es/roaming puedes consultar información más detallada sobre el Servicio de Roaming UE y sus condiciones de uso.

3.5. A efectos de valorar un posible uso abusivo o anómalo, DIGI mobil 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.

3.6. DIGI mobil se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo por uso abusivo o anómalo que, en su caso, se indique en las condiciones particulares para la tarifa contratada por el Cliente, para el consumo de datos en roaming dentro de la UE que supere el volumen máximo de datos permitido en roaming, de acuerdo con la Regulación de Roaming de la Unión Europea.

3.7. DIGI mobil utilizará 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 mobil detecte una presencia y consumo prevalente del Servicio de Roaming (voz, SMS y/o datos) por parte del Cliente en la UE, DIGI mobil 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 mobil podrá aplicar el recargo por uso abusivo o anómalo que se indique a partir de ese momento si en los próximos 14 días el comportamiento del Cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente



en la UE. DIGI mobil 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 siempre que el comportamiento del Cliente indique presencia y consumo prevalentes.

3.8. También se considerará un uso abusivo o anómalo 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.

3.9. Queda prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residan o no tengan vínculos estables en España. En tal caso, DIGI mobil podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del Contrato.

3.10. 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/roaming. El Servicio de Internet Móvil (Servicio de Datos en Roaming) no está disponible fuera de la UE.

4. PRECIOS, FACTURACIÓN Y PAGO

4.1. El Cliente pagará a DIGI mobil los importes derivados de los Servicios consumidos, de acuerdo con los precios vigentes en cada momento. El Cliente reconoce que ha sido convenientemente informado de los precios que le serán de aplicación de conformidad con los Servicios contratados. Además, los precios vigentes en cada momento pueden consultarse en www.digimobil.es.

4.2. Salvo que se indique lo contrario, el periodo de validez de las tarifas va desde el momento de activación de cada tarifa a solicitud del Cliente (día d del mes n), hasta las 23:00 horas del día anterior al día d del mes siguiente (día d-1 del mes n+1), salvo que la activación se realice los días 30 o 31 de enero, en cuyo caso el periodo de validez finalizará a las 23:00 horas del último día del mes de febrero, o salvo que la activación se realice el día 1 de cualquier mes, en cuyo caso el periodo de validez finalizará a las 23:00 horas del último día de ese mismo mes. Cuando el Cliente haya optado voluntariamente por la reactivación automática de la tarifa conforme a estas Condiciones, dicha reactivación se producirá cada 30 días, a las 23:00 horas.

4.3. El Cliente tendrá asociada a su Tarjeta SIM una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización de los Servicios (en adelante, la "**Cuenta Prepago**"). Para conocer el saldo disponible en su Cuenta, el Cliente podrá emplear cualquiera de los medios indicados en www.digimobil.es.

4.4. Para la realización de llamadas, envío de mensajes, acceso a Internet o utilización de cualquiera de los Servicios, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta Prepago del saldo que, de acuerdo con los precios vigentes, resulte necesario para cursar el tráfico de voz, SMS o datos, o utilizar el Servicio solicitado. Salvo en los supuestos de las cláusulas 7 y 8, la ausencia de saldo en la Cuenta Prepago no impedirá la realización de llamadas a números de emergencias ni llamadas a números gratuitos, ni la recepción de mensajes o de llamadas entrantes que no supongan cargo alguno para el Cliente.

4.5. El Cliente podrá incrementar el saldo disponible en su Cuenta Prepago mediante la recarga de la Tarjeta SIM en cualquier momento, en tanto que los Servicios permanezcan activados. Para ello, el Cliente podrá elegir cualquiera de los medios de recarga habilitados por DIGI mobil, que se indican en www.digimobil.es. El importe mínimo o máximo de cada recarga dependerá del medio de recarga utilizado. Como máximo, el Cliente podrá tener hasta 200 euros en su Cuenta Prepago. El saldo disponible acumulado en la Cuenta Prepago únicamente podrá destinarse al pago de los Servicios, y tendrá carácter no reembolsable. Solo a la finalización del Contrato en el supuesto de cambio de operador con conservación del número, y siempre y cuando no exista un incumplimiento del Contrato por parte del Cliente, el Cliente tendrá derecho a la devolución del saldo no consumido restante en su Tarjeta SIM prepago, para lo que deberá solicitarlo a través del Servicio de Atención al Cliente.

4.6. El Cliente procederá al pago de los Servicios con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Tarjeta SIM. A medida que se produzca un uso de los Servicios desde la Tarjeta SIM, los cargos en los que se incurra, de acuerdo con los precios de DIGI mobil vigentes, serán descontados de forma automática del saldo disponible en la Cuenta Prepago del Cliente. Asimismo, los correspondientes importes de la tarifa contratada por el Cliente serán descontados del saldo al comienzo de cada periodo de validez (por ejemplo, en el caso de que el Cliente haya contratado un Servicio de Internet Móvil, al comienzo de cada periodo de validez se le descontará el importe correspondiente a la tarifa, siempre que tenga saldo suficiente, y salvo que el Cliente desactive dicho Servicio antes de que finalice el periodo de validez). A efectos de tarificación, por razones técnicas, no se considerarán llamadas o SMS entre números DIGI las llamadas o SMS entre países donde está presente DIGI mobil (España, Rumanía o Italia) cuando el número de destino no pertenezca a los rangos de numeración asignados al operador del grupo DIGI mobil del país de destino. El Cliente deberá pagar también por enviar y recibir llamadas y SMS en el extranjero, y por la transmisión de datos en el extranjero (donde esté disponible), de acuerdo con los precios establecidos para la tarifa contratada, que serán repercutidos por DIGI mobil al Cliente por la utilización del Servicio de roaming o itinerancia internacional.

4.7. El saldo disponible en la Cuenta Prepago nunca será inferior a 0 euros. Así, por ejemplo, si el Cliente inicia una llamada con su Tarjeta SIM y su saldo disponible se agota en el transcurso de la comunicación, se producirá la inmediata terminación de esa llamada, o si el Cliente, cuando intente iniciar una llamada con su Tarjeta SIM y de acuerdo con los precios vigentes no dispone de saldo suficiente para establecer dicha comunicación, no será posible cursar el tráfico solicitado.

4.8. El Cliente podrá acceder al detalle de las recargas realizadas, así como de los Servicios consumidos, desglosando los importes correspondientes a cada uno de los Servicios, a través de www.digimobil.es o del Servicio de Atención al Cliente.

5. DERECHO DE DESCONEXIÓN

5.1. A través del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá solicitar a DIGI mobil la desconexión de su línea telefónica de los servicios de llamadas internacionales o de tarificación adicional. DIGI mobil realizará dicha desconexión en un plazo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud del Cliente. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos diez (10) días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de DIGI mobil los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó válidamente.

6. CALIDAD Y MANTENIMIENTO

6.1. DIGI mobil prestará los Servicios con sometimiento a los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente, utilizando las funcionalidades propias de sus equipos y sistemas para medir, monitorizar y gestionar el tráfico con el fin de evitar agotar o saturar la red. Asimismo, el Cliente está informado de que los Servicios se prestan sobre la red de un tercer operador, aplicándose al Cliente de DIGI mobil los mismos niveles de cobertura y calidad del operador de red. A través del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá recibir información actualizada sobre los niveles de cobertura y calidad ofrecidos por la red sobre la cual se prestan los Servicios de DIGI mobil.

6.2. En caso de producirse interrupciones temporales en el Servicio Telefónico Móvil, DIGI mobil indemnizará automáticamente al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: (a) el promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en que se produzca la interrupción; si la antigüedad del Servicio es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura media de las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado; o (b) 5 veces la cuota mensual de abono o equivalente para ese Servicio vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. DIGI mobil abonará esta indemnización mediante una recarga en el saldo de la Cuenta Prepago del Cliente, siempre y cuando la indemnización sea superior a 1 euro.

6.3. En interrupciones del Servicio Telefónico Móvil por causas de fuerza mayor, DIGI mobil se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

6.4. Si la interrupción temporal hubiera afectado al Servicio de Internet Móvil, el Cliente, cuando proceda, tendrá derecho a una indemnización que se determinará prorrateándose la cuota mensual correspondiente a este Servicio por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a 6 horas en horario de 8 a 22 horas, la compensación será automática. A efectos de compensación por interrupción, en las tarifas que, por un importe fijo, incluyan un volumen determinado de datos, minutos y SMS para navegar, realizar llamadas y enviar mensajes, se entenderá que el importe que corresponde a la tarifa de datos es 1 euro/GB.

6.5. Adicionalmente, como compromiso individual de calidad, y salvo interrupciones por causas de fuerza mayor, DIGI mobil compensará al Cliente mediante una indemnización a partir de que se produzca una interrupción de los Servicios acumulada de ocho (8) horas en un periodo de un mes natural. El Cliente que desee solicitar esta indemnización deberá dirigir su petición al Servicio de Atención al Cliente en un plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del Servicio, debiendo identificarse, indicar su número de teléfono móvil y acreditar sus circunstancias personales, adjuntando además una declaración responsable indicando que ha estado en una zona afectada por una interrupción en el momento de producirse, y siempre y cuando dicha afirmación no resulte contradictoria con la que conste en los sistemas de información de DIGI mobil. Esta indemnización adicional se calculará y abonará al Cliente de la misma forma que las indemnizaciones establecidas en las cláusulas 6.2 y 6.4 según el Servicio afectado, por el tiempo que hubiera durado la interrupción por encima del compromiso individual de calidad.

6.6. No habrá lugar a indemnización alguna de acuerdo con las cláusulas anteriores cuando la interrupción temporal de cualquiera de los Servicios esté motivada por: (i) incumplimiento grave del Cliente de las disposiciones del Contrato; (ii) daños producidos en la red por la utilización de equipos no homologados cuya conformidad no haya sido evaluada; o (iii) por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten la prestación de



los Servicios por falta de cobertura. Asimismo, quedan expresamente excluidos del derecho de indemnización el Servicio de Roaming o itinerancia internacional que se presta en el extranjero por operadores distintos a DIGI mobil.

7. DESACTIVACIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA

7.1. DIGI mobil podrá desactivar provisional o definitivamente los Servicios ante la comisión de un Fraude (definido más adelante), el riesgo objetivo de comisión de un Fraude, o como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito de los Servicios o incumplimiento del Contrato por parte del Cliente.

7.2. Asimismo, DIGI mobil estará legitimada para suspender los Servicios en caso de que el Cliente no haga uso de los Servicios o no recargue su Tarjeta SIM durante un periodo continuado de 6 meses. Durante el tiempo que dure la suspensión, se mantendrá el Servicio Telefónico Móvil para llamadas y SMS entrantes, excepto las de cobro revertido, y para llamadas al número de emergencia 112. El Cliente tendrá la posibilidad de realizar una recarga para reactivar los Servicios. No obstante, si el Cliente dejara de utilizar los Servicios o no recargara su Tarjeta SIM durante un periodo continuado superior a 9 meses, DIGI mobil dará por resuelta la relación contractual con el Cliente, y éste perderá definitivamente el o los números móviles asignados, sin perjuicio del derecho que asiste al Cliente a la devolución del saldo no consumido restante en la Tarjeta SIM, que el Cliente podrá ejercitar solicitándolo a través del Servicio de Atención al Cliente.

8. FRAUDE Y RESPONSABILIDAD

8.1. Se considera un incumplimiento grave del Contrato cualquier intento de fraude definido como cualquier tipo de comunicación realizada mediante la utilización de los Servicios con el propósito de obtener ilegalmente una ventaja material, o causar, directa o indirectamente, daños a DIGI mobil, a terceros, a terceros operadores o a las redes por ellos operadas (en adelante, "Fraude"). A tal efecto, se considera Fraude la realización de cualquier comunicación que no esté expresamente prevista en este Contrato, y, en particular pero sin limitación, llamadas de tránsito y/o llamadas realizadas desde cualquier otra fuente (incluyendo las redes nacionales e internacionales distintas a la red del Cliente), llamadas de tránsito finalizadas en diferentes redes (nacionales o internacionales), llamadas con identificación incompleta, parcial o totalmente cambiada u oculta. Asimismo, se considera que existe un Fraude si (i) el Cliente conecta a la red de DIGI mobil cualquier equipo no homologado o que provoque o pueda provocar daños; (ii) el Cliente presta, revende o comercializa los Servicios sin consentimiento de DIGI mobil; (iii) el Cliente utiliza una numeración diferente a la asignada por DIGI mobil al Cliente; o (iv) si retransmite llamadas utilizando la identidad asignada por DIGI mobil.

8.2. En caso de que DIGI mobil identifique la existencia de un Fraude o reciba una denuncia de Fraude de alguno de los operadores con los que DIGI mobil esté interconectado, DIGI mobil podrá: (i) rechazar cualquier comunicación realizada por el Cliente que sea considerada fraudulenta; y/o (ii) desactivar provisional o definitivamente los Servicios para dicho Cliente o Clientes, sin perjuicio del derecho reservado a favor de DIGI mobil de ejercitar las acciones y exigir las compensaciones que legalmente le correspondan; y/o (iii) denunciar los hechos fraudulentos ante las autoridades; y/o (iv) adoptar las medidas legales que estén a su alcance para impedir o poner fin al Fraude.

9. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

9.1. El Contrato tendrá una duración indefinida. La validez del Contrato quedará condicionada a la previa verificación por DIGI mobil de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del Contrato. El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular:

Por voluntad del Cliente, comunicándolo a DIGI mobil con una antelación mínima de 2 días hábiles. El Cliente podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró.

Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales de las partes.

Cuando el Cliente realice actividades ilegales, ilícitas o contrarias a la buena fe y/o el orden público, o cuando el Cliente utilice los Servicios contraviniendo la normativa vigente o lo dispuesto en este Contrato.

Por desactivación definitiva de los Servicios de acuerdo con estas Condiciones.

Por cese de la actividad, pérdida de la autorización para la prestación de los Servicios, y/o por la declaración de concurso de DIGI mobil que impida la normal prestación de los Servicios.

10. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS

10.1. DIGI mobil garantiza el secreto en las comunicaciones y de los datos personales, y a tal efecto adoptará todas las medidas técnicas, organizativas y de seguridad necesarias para evitar su destrucción, alteración, pérdida, revelación, tratamiento o acceso no autorizados, de acuerdo con la legislación vigente, sin perjuicio de las interceptaciones legales y requerimientos de datos que en su caso puedan ordenarse. En caso de incidentes de seguridad o integridad o de amenazas y vulnerabilidad, DIGI mobil podrá desactivar provisional o definitivamente,



en todo o en parte, los Servicios, bloquear el acceso a los mismos y notificar a las autoridades competentes, con vistas a prevenir, evitar o reducir las consecuencias de dichos incidentes.

10.2. DIGI mobil informa al Cliente que su número de teléfono, todos los datos personales que el Cliente facilite con ocasión de la contratación y/o de la prestación de los Servicios, así como aquellos otros datos que se generen con ocasión y durante la vigencia del Contrato, tales como los datos de tráfico y facturación, serán incorporados a un fichero titularidad de DIGI mobil. Dichos datos serán tratados con la finalidad de controlar y mejorar los Servicios definidos en la cláusula 1, pudiendo ser cedidos a otros operadores de telecomunicaciones cuando así resulte necesario para esa finalidad.

10.3. El Cliente otorga su consentimiento expreso para el tratamiento de datos descrito anteriormente. El consentimiento para el tratamiento de datos de tráfico para la prestación de Servicios de Valor Añadido se considerará otorgado desde el momento de la solicitud, uso o acceso por el Cliente a dichos Servicios. Asimismo, DIGI mobil informa al Cliente que sus datos de localización o ubicación serán cedidos a los servicios de emergencia, si así fueran solicitados por estos.

10.4. En general, los datos solicitados a través del formulario de contratación son obligatorios y necesarios para tramitar el pedido del Cliente, salvo que en el propio formulario se indique específicamente los datos que sean de carácter opcional. Su no cumplimentación imposibilitará la contratación de los Servicios. Dichos datos deberán ser verdaderos, actuales y exactos. El Cliente se obliga a comunicar a DIGI mobil, cualesquiera errores o modificación en sus datos personales, a fin de que se proceda a rectificarlos.

10.5. El Cliente consiente el tratamiento de sus datos para el envío de comunicaciones comerciales por parte de DIGI mobil, tanto a través de correo ordinario como por medios electrónicos (por ejemplo, SMS, email), referentes a los Servicios o a otros servicios y/o productos de DIGI mobil que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el Cliente, salvo que, mediante la marcación de la casilla correspondiente, manifieste su voluntad en contrario. Asimismo, el Cliente podrá, en cualquier momento, oponerse al tratamiento de sus datos para el envío de comunicaciones comerciales de DIGI mobil remitiendo su petición por escrito, utilizando el formulario de contacto disponible en www.digimobil.es o por correo electrónico a la dirección del Servicio de Atención al Cliente de DIGI mobil indicado en la cláusula 11.2.

10.6. DIGI mobil informa al Cliente de su obligación de conservar los datos de tráfico y facturación generados o tratados en el marco de la prestación de los Servicios, y de la existencia de un libro-registro en el que constarán, en el caso de Cliente persona física, su nombre, apellidos, nacionalidad, y número y tipo de documento identificativo, y en el caso de personas jurídicas, denominación social y código de identificación fiscal. Estos datos quedarán a disposición y podrán ser cedidos a las autoridades y agentes facultados de acuerdo con la Ley, cuando los mismos les sean requeridos a DIGI mobil con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de un delito grave contemplado en el Código Penal o en las leyes penales especiales.

10.7. El Cliente tiene derecho a figurar en las guías telefónicas o servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, según los datos que haya suministrado a DIGI mobil, en caso de haber manifestado expresamente su deseo de ser incluido, y asimismo, puede solicitar, gratuitamente y acreditando su identidad, su exclusión, su no utilización para fines de venta directa, la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales, o que se enmienden los errores existentes. El Cliente también podrá suprimir de forma automática en todas sus llamadas la identificación de su línea, solicitándolo, dentro de los límites establecidos en la normativa, a través del Servicio de Atención al Cliente.

10.8. El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición remitiendo su petición por escrito o por correo electrónico a la dirección del Servicio de Atención al Cliente de DIGI mobil indicado en la cláusula 11.2, aportando los documentos necesarios para acreditar su identificación.

11. INFORMACIÓN Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

11.1. DIGI mobil facilitará al Cliente la información sobre los Servicios, importes, tarifas, mantenimiento y cualquier otra información sobre los mismos, a través de www.digimobil.es y/o a través de los teléfonos del Servicio de Atención al Cliente.

11.2. DIGI mobil pone a disposición del Cliente un Servicio de Atención telefónica con objeto de atender dudas y/o peticiones de información respecto a los Servicios, en horario de 7:00 a 00:00 horas de lunes a sábado, y de 7:00 a 23:00 horas los domingos (horario peninsular español), disponible en el número de teléfono gratuito 1200 (para llamadas realizadas desde la red de DIGI mobil), o en el número 642642642 (para llamadas realizadas desde la red de otro operador en España –coste ordinario de una llamada a un móvil de acuerdo con las tarifas de dicho operador-). En caso de hacer uso de este Servicio de Atención telefónica al Cliente, sea a través de la realización o de la recepción de una llamada, se informa al Cliente, y éste autoriza expresamente, a que se realicen de forma aleatoria grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el Servicio de Atención al Cliente de DIGI mobil, con la finalidad de obtener constancia fidedigna de las mismas, servir de confirmación de una contratación telefónica y mejorar la calidad del Servicio. El Cliente será debidamente informado de la grabación de la llamada. El

Cliente también podrá dirigirse a DIGI mobil por escrito a la dirección: Calle Anabel Segura, número 14, 28108 Alcobendas (Madrid) a la atención del Servicio de Atención al Cliente, o por email a atencionalcliente@digimobil.es.

11.3. Para presentar cualquier queja o reclamación, incluyendo aquéllas sobre neutralidad, roaming o portabilidad, el Cliente podrá dirigirse, en el plazo de 1 mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que las motive, al Servicio de Atención al Cliente de DIGI mobil, bien por teléfono (en cuyo caso tendrá derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja) o por escrito a la dirección indicada en la cláusula 11.2. DIGI mobil asignará un número de referencia a la reclamación, que será comunicado al Cliente, y dará respuesta a la misma por el mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la reclamación. En el caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de DIGI mobil en el plazo de 1 mes, el Cliente quedará facultado para acudir durante los 3 meses siguientes, a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (la "SESIAD", teléfono de consulta: 901336699, y página web: <http://www.usuariostelego.es>).

12. PORTABILIDAD

12.1. En caso de que el Cliente desee solicitar la portabilidad de su número móvil, completando para ello el bloque correspondiente en el formulario de contratación, el Cliente solicita el alta del Servicio en DIGI mobil, y comunica su deseo de causar baja simultáneamente en el operador que le provee actualmente el servicio (Operador Donante), conservando su numeración telefónica móvil.

12.2. El Cliente acepta la posible interrupción de los Servicios en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.

12.3. Desde el momento en que se entregue a DIGI mobil la solicitud de portabilidad firmada, el cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un día hábil desde la entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes.

12.4. DIGI mobil informará al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a DIGI mobil información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con DIGI mobil y el mismo número telefónico, una vez inserte en un terminal móvil la Tarjeta SIM proporcionada por DIGI mobil.

12.5. El Cliente que solicita la portabilidad consiente expresamente que los datos personales necesarios para la conservación de su número, tanto los incluidos en su solicitud como los que conoce el Operador Donante, puedan ser comunicados al operador u operadores involucrados en el proceso de portabilidad, incluido a DIGI mobil, al objeto y con el fin exclusivos de ejecutar la conservación de su número en el proceso de portabilidad.

12.6. Una vez solicitada la portabilidad, si el Cliente desea cancelarla, podrá hacerlo dentro del plazo de cancelación permitido, esto es, hasta las 14:00 horas del día laboral anterior a la ejecución de la portabilidad.

12.7. El procedimiento para ejercer el derecho a cancelar la portabilidad es gratuito, no conlleva costes ni penalizaciones. No obstante, si el Cliente hubiere realizado consumo del Servicio, deberá asumir el coste por dicho consumo.

12.8. El Cliente podrá solicitar la cancelación a través del Sitio Web o puntos de venta. En cualquier caso, el horario de los canales de atención de las solicitudes de cancelación será el mismo que para las solicitudes de portabilidad.

12.9. Para cancelar la portabilidad, se pedirá al solicitante de la cancelación de portabilidad los siguientes datos: nombre, documento de identidad con el que se tramitó la solicitud, número a portar y operador donante.

13. GENERAL

13.1. DIGI mobil podrá modificar el presente Contrato y sus Condiciones generales y particulares, incluidos los importes y tarifas, en cualquier momento, por razones legales, por motivos técnicos, por cambios en la prestación de los Servicios o en las características técnicas de las redes o equipos, o por variaciones en las condiciones económicas existentes en el momento de contratar los Servicios, así como modificaciones que pudieran derivarse de códigos tipo aplicables o, en su caso, por decisiones corporativas estratégicas, comunicándolo al Cliente con una antelación mínima de 1 mes, e informando expresamente al Cliente de su derecho a resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna. Si transcurrido el plazo de 1 mes desde la notificación por DIGI mobil, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Cliente utilizara los Servicios con posterioridad a la entrada en vigor de las modificaciones, se entenderá que acepta las mismas. La comunicación al Cliente podrá realizarse, entre otros medios, mediante SMS al número del Cliente, notificación por correo electrónico y/o publicación de las nuevas Condiciones en www.digimobil.es, indicando la fecha de entrada en vigor de las modificaciones.

13.2. El presente Contrato se regirá por la Ley española. Ambas partes se someten a la jurisdicción de los juzgados y Tribunales del domicilio del Cliente, si éste fuese consumidor. Cuando el Cliente no fuera consumidor, y/o cuando la legislación aplicable lo permitiera, serán competentes los juzgados y Tribunales de Madrid.

DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U.

v.4.0 febrero 2018