

# CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE COMUNICACIONS EN POSTPAGAMENT DE DIGI

DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U, amb domicili social a c/ Francisca Delgado, 11, 28108 Alcobendas (Madrid), i NIF B-84919760 («DIGI»), es compromet a prestar al Client els serveis de comunicacions mòbils o fixes en la modalitat de postpagament sol·licitats pel Client (els «Serveis»), d'acord amb aquestes condicions generals, disponibles al lloc web [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) (les «Condicions»). Aquestes Condicions, les seves modificacions i qualsevol detall de tarifes o condicions particulars que DIGI hagi posat a disposició del Client conformen el contracte entre DIGI i el Client (el «Contracte»). Els Serveis de DIGI només es poden contractar per persones majors de 18 anys amb residència a Espanya. Els Serveis es presten al Client en la seva condició de consumidor o d'usuari final i queda estrictament prohibida la revenda o la comercialització dels Serveis.

## 1. SERVEIS

Els Serveis que DIGI posa a disposició del Client són (1) els Serveis Mòbils, els quals inclouen: (i) el Servei Telefònic Mòbil, que permet enviar i rebre trucades telefòniques i missatges (SMS) en mobilitat, (ii) el Servei d'Internet Mòbil, que permet rebre i transmetre dades en mobilitat, i (iii) el Servei de Roaming o itinerància internacional, que permet enviar i rebre trucades telefòniques i SMS i navegar utilitzant la xarxa d'operadors estrangers als països on estigui disponible; (2) els Serveis Fixos, els quals inclouen: (i) el Servei d'Internet Fix, que permet accedir a Internet mitjançant una connexió de banda ampla des d'una ubicació fixa, i (ii) el Servei Telefònic Fix, que permet al Client fer i rebre trucades des del seu terminal fix, amb limitació de la ubicació geogràfica de contractació; a més (3) d'una sèrie de facilitats addicionals associades als Serveis Mòbils o Fixos (com ara, bústia de veu, consulta de consum, accés al servei d'emergències 112, identificació de trucades o altres serveis descrits a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es)).

## 2. SERVEIS MÒBILS

2.1. Una vegada que el Client hagi contractat els Serveis Mòbils, se li lliurará una targeta SIM de DIGI (la «Targeta SIM»). El Client ha d'inserir la targeta SIM a un terminal mòbil compatible per poder accedir als Serveis i fer-ne ús. La Targeta SIM lliurada al Client segueix sent propietat de DIGI. La Targeta SIM només es pot utilitzar per accedir als Serveis Mòbils de DIGI d'acord amb aquestes Condicions i no es pot utilitzar fora d'un terminal mòbil, excepte amb la prèvia autorització expressa de DIGI. DIGI pot substituir o modificar la Targeta SIM per motius tècnics o operatius o amb la finalitat de millorar la prestació dels Serveis. Si la Targeta SIM lliurada al Client fos defectuosa, DIGI es farà càrrec de reparar-la o substituir-la, llevat que la causa dels defectes o danys de la Targeta SIM sigui la inexperiència del Client o una negligència o un descuit per part seva.

2.2. El Client es compromet a custodiar de manera confidencial la Targeta SIM i els codis de seguretat associats. Tret de prova que demostrí el contrari, tot ús dels Serveis Mòbils o tota comunicació efectuada amb la Targeta SIM lliurada al Client es consideren efectuats pel Client o amb el seu consentiment. En cas de robatori o pèrdua de la Targeta SIM o dels seus codis de seguretat o bé si el Client té constància o indicis d'un ús no autoritzat dels Serveis Mòbils amb la seva Targeta SIM, el Client ha de comunicar-ho immediatament al Servei d'Atenció al Client de DIGI i pot sol·licitar el bloqueig de la Targeta SIM i la desactivació temporal dels Serveis Mòbils. DIGI farà efectiva la desactivació dels Serveis Mòbils en un termini màxim de 48 hores. DIGI pot facilitar al Client una targeta SIM nova o uns codis de seguretat nous. En aquest cas, és possible que les despeses derivades de la reposició siguin a càrrec del Client. En tot cas, DIGI no assumeix cap responsabilitat si el Client no li comunica de manera convenient i immediata el robatori o la pèrdua de la Targeta SIM o dels seus codis.

2.3. Junt amb els Serveis Mòbils, DIGI també pot oferir, a sol·licitud del Client, Serveis de Valor Afegit, com ara: (i) el Servei de Número Mòbil Doble, que permet utilitzar dos números de telèfon mòbils (un espanyol i un romanès) a la mateixa Targeta SIM lliurada al Client. Si s'activa aquesta opció, el número espanyol és per enviar i rebre trucades al territori espanyol (i en *roaming* o itinerància a altres països, excepte Romania) i el número romanès és per enviar i rebre trucades al territori romanès. L'ús del número mòbil romanès es regeix per la legislació romanesa i els serveis prestats a través d'aquest número es presten d'acord amb aquest Contracte, però d'acord amb la normativa imperativa de Romania i amb les seves particularitats, o (ii) el Servei Call Forward (CFW) o de desviament de trucada, que permet al Client, quan ha activat també el Servei de Número Mòbil Doble, activar un reenviament automàtic per a les trucades que es rebuin, per exemple, al número mòbil espanyol cap al número mòbil romanès activat a la mateixa Targeta SIM, quan el Client estigui físicament a Romania en aquell moment. Aquests Serveis de Valor Afegit estan subjectes a les quotes vigents que estan disponibles a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es), junt amb altres informacions relatives a aquests serveis.

2.4. Per poder utilitzar els Serveis Mòbils el Client ha de tenir com a mínim un terminal 3G on inserir la Targeta SIM. Tanmateix, per poder gaudir de la màxima cobertura de xarxa a Espanya i a moltes altres zones del món, cal que el terminal sigui compatible amb les tecnologies 2G, 3G i 4G. Si el Client utilitza un terminal que no és compatible amb les tecnologies referides, la cobertura en alguns països serà limitada o inexistent segons els casos. En tot cas, el Client només pot connectar als Serveis Mòbils terminals homologats que comptin amb el certificat de conformitat corresponent de l'organisme competent. DIGI pot posar a disposició del Client diferents dispositius terminals de telefonia mòbil, com ara telèfons mòbils o tauletes, que el Client pot adquirir en el mateix moment que els Serveis o en qualsevol moment posterior, sempre que el Client tingui contractats els serveis de DIGI (el «Dispositiu»). L'adquisició d'aquest Dispositiu requereix el pagament del preu i de les despeses que s'informaran prèviament i està subjecta a les condicions que DIGI posi a disposició del Client.

## 3. SERVEI D'INTERNET MÒBIL

3.1. Junt amb el Servei Telefònic Mòbil, el Client també pot contractar el Servei d'Internet Mòbil, que permet accedir a Internet i navegar-hi des d'un terminal mòbil amb la Targeta SIM, d'acord amb les Tarifes que DIGI posi a disposició en cada moment. El pagament de l'import de la tarifa corresponent inclou navegació a Internet a Espanya, navegació a Romania —només si la tarifa contractada pel Client ho permet— i navegació a altres països en itinerància; en aquest últim cas, sempre d'acord amb les condicions del Servei de Roaming.

3.2. DIGI pot adoptar mesures raonables de gestió de trànsit, com ara tècniques de compressió, d'optimització de continguts o d'altres, amb l'objectiu de reduir el temps de càrrega dels continguts, millorar la qualitat global de la transmissió i fer més eficient l'ús dels recursos de xarxa.

3.3. Està prohibit utilitzar el Servei d'Internet Mòbil per accedir a Internet amb un dispositiu que no sigui un telèfon mòbil o amb la Targeta SIM en un dispositiu que no sigui un telèfon mòbil. Així mateix, està prohibit utilitzar els Serveis per accedir a serveis d'àudio o vídeo en *streaming* continu, accedir a serveis P2P o qualsevol altre servei per compartir fitxers de manera massiva.

#### **4. SERVEI DE ROAMING O ITINERÀNCIA INTERNACIONAL**

4.1. El Servei de Roaming permet al Client enviar i rebre trucades telefòniques i SMS i navegar amb la tecnologia 2G i 3G a través de la xarxa d'operadors estrangers, només als països on el servei estigui disponible (els quals es poden consultar a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) o al Servei d'Atenció al Client).

4.2. Queden exclosos del Servei de Roaming les trucades i els SMS des d'Espanya i Romania, l'ús de dades a Espanya i Romania (és a dir, quan el client no està en itinerància) i les trucades o SMS a números de tarifes especials de qualsevol país (p. ex, 80X, 90X, números de tarificació adicional o SMS Premium).

4.3. El Servei de Roaming UE es presta als països i territoris que conformen la Unió Europea i l'Espai Econòmic Europeu (tots dos, de manera conjunta, la «Unió Europea» o «UE») i és requisit que el Client resideixi de manera habitual a Espanya o tingui vincles estables amb Espanya que impliquin una presència freqüent i substancial al país.

4.4. El Servei de Roaming UE està subjecte a la regulació en matèria d'itinerància de la Unió Europea, la qual estableix que no hi ha d'haver recàrrecs sobre el preu nacional per utilitzar aquest servei, tret dels recàrrecs autoritzats per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC) i els recàrrecs per incomplir la política d'ús raonable del Servei de Roaming UE (els «recàrrecs per ús abusiu o anòmal»). Al web [www.digimobil.es/roaming](http://www.digimobil.es/roaming) es pot consultar informació més detallada sobre el Servei de Roaming UE, les seves condicions d'ús i la política d'ús raonable del Servei de Roaming UE de DIGI.

4.5. A l'efecte de valorar un possible ús abusiu o anòmal, DIGI es reserva el dret a sol·licitar al Client proves que acreditin la residència habitual del Client a Espanya o altres vincles estables que impliquin una presència freqüent i substancial al territori nacional.

4.6. DIGI es reserva el dret a aplicar, amb prèvia notificació, el recàrrec per ús abusiu o anòmal que, si escau, s'indiqui a les condicions particulars de la tarifa contractada pel Client per al consum de dades en itinerància dins de la UE que superi el volum màxim de dades permès en itinerància, d'acord amb la regulació en matèria d'itinerància de la Unió Europea.

4.7. DIGI utilitza indicadors objectius per determinar si el consum en itinerància a la UE del Client preval sobre el consum nacional. Aquests indicadors de presència i de consum s'analitzen de manera acumulativa durant períodes d'observació de quatre mesos. En cas que DIGI detecti una presència i un consum persistents del Servei de Roaming (veu, SMS o dades) per part del Client a la UE, DIGI pot notificar el Client que l'ús de la seva tarifa en itinerància es considera abusiu o anòmal. Aquesta notificació implica que DIGI pot aplicar el recàrrec per ús abusiu o anòmal que s'indiqui a partir d'aquest moment si en un termini de catorze (14) dies el comportament del Client segueix indicant una presència i un consum persistents a la UE. DIGI pot continuar aplicant el recàrrec per ús abusiu o anòmal al Servei de Roaming UE (veu, SMS o dades) sobre el qual es detecti un ús abusiu sempre que el comportament del Client indiqui una presència i un consum persistents.

4.8. També es consideren un ús abusiu o anòmal els períodes llargs d'inactivitat d'una targeta SIM units a un ús principal en itinerància o l'activació i l'ús seqüencial de varies targetes SIM per un mateix client quan es troba en itinerància.

4.9. Està prohibit revendre o comercialitzar targetes SIM a persones que no resideixin o no tinguin vincles estables a Espanya. En aquest cas, DIGI pot adoptar amb efecte immediat mesures proporcionades per garantir el compliment de totes les condicions del Contracte.

4.10. El Servei de Roaming fora de la UE es factura segons els preus i les tarifes aplicables al país que correspongui. Aquests preus i tarifes estan disponibles a [www.digimobil.es/roaming](http://www.digimobil.es/roaming). El Servei d'Internet Mòbil (Servei de Dades en Roaming) no està disponible fora de la UE.

#### **5. SERVEI D'INTERNET FIX**

5.1. DIGI presta el Servei d'Internet Fix bé mitjançant fibra òptica o bé mitjançant ADSL, en funció de la disponibilitat i la cobertura que hi hagi a la província i al domicili d'instal·lació per a cada tecnologia i tipus d'accés (fibra o ADSL), així com de les tarifes que DIGI hagi posat a disposició en cada moment. Aquest Servei es presta per a ús exclusiu al domicili d'instal·lació que el Client hagi indicat per a la provisió del Servei i està prohibit revendre o comercialitzar el Servei o compartir recursos fora del domicili d'instal·lació. Per accedir al Servei d'Internet Fix cal que el domicili d'instal·lació es trobi a la zona de cobertura d'una central amb disponibilitat del Servei d'Internet Fix de DIGI, segons si la tarifa sol·licitada pel client és mitjançant fibra òptica o ADSL. Durant la contractació del Servei, DIGI es compromet a informar el Client de l'existència o no de cobertura al seu domicili. També cal disposar d'una roseta telefònica o punt de terminació al domicili d'instal·lació (segons el tipus d'accés), que el Client tingui els equips de connectivitat necessaris (els quals han de complir les especificacions tècniques corresponents) i com a mínim un equip informàtic (el qual no forma part dels Serveis) amb què el Client pugui accedir a Internet.

5.2. El Servei d'Internet Fix mitjançant fibra òptica és un servei d'accés a Internet de banda ampla que utilitza les xarxes de fibra òptica fins a la llar (FTTH) que donen cobertura al domicili del Client. Una vegada acceptada la contractació, comptant que tota la documentació i informació del Client és correcta, DIGI s'encarregarà de la instal·lació i configuració de la xarxa i dels Equips de connectivitat (aquests últims, lliurats al Client de conformitat amb la clàusula 7) necessaris per a l'activació i la provisió del Servei d'Internet Fix mitjançant fibra òptica de DIGI al domicili del Client. Depenent de les possibilitats tècniques de les xarxes existents al domicili del Client i a l'edifici on es trobi el dit domicili, la instal·lació es podrà fer aprofitant instal·lacions de fibra òptica existents o bé s'haurà de fer una instal·lació nova. En cas que s'utilitzi una instal·lació de xarxa de fibra òptica ja existent, si aquesta està activada i donant servei al domicili del Client amb un altre operador, la contractació, l'activació o la provisió del Servei d'Internet Fix de DIGI sobre una instal·lació de xarxa existent al domicili del Client implica que el Client deixarà de rebre servei de l'operador anterior al seu domicili, però no necessàriament implica la baixa del Client amb el dit operador anterior. És a dir, la contractació i la provisió del Servei d'Internet Fix de DIGI mitjançant fibra òptica no implica la baixa automàtica del servei de l'operador anterior del Client. Excepte en algun supòsit en què DIGI informi d'una altra cosa al Client, cal que, en tot cas i si així ho desitja, el Client contacti amb el seu operador anterior per sol·licitar expressament la baixa del servei amb l'operador i assegurar-se que cursa la baixa de manera efectiva. El Servei d'Internet Fix mitjançant fibra òptica és

incompatible amb els serveis RDSI, NETLAN, LAN WIFI, ACCÉS PLUS, Videosupervisió, Centrex i altres serveis similars prestats per altres operadors.

5.3. El Servei d'Internet Fix mitjançant ADSL és un servei d'accés a Internet de banda ampla prestat sobre la xarxa de coure existent al domicili del Client. Una vegada acceptada la contractació, comptant que tota la documentació i informació del Client és correcta, DIGI s'encarregarà de l'activació i la provisió del Servei al domicili del Client i d'entregar al Client els Equips de connectivitat (d'acord amb la clàusula 7), i el Client s'ha d'encarregar de la instal·lació i la connexió dels dits Equips a la xarxa. La contractació i provisió del Servei d'Internet Fix mitjançant ADSL suposa, en cas que el Client ja tingui aquest servei contractat amb un altre operador, la baixa automàtica del servei d'ADSL (i del servei telefònic fix, si també se n'ha sol·licitat la portabilitat) que el Client pugui tenir contractats amb aquest operador. Aquest Servei mitjançant ADSL és incompatible amb els serveis de teletarifació per impulsos de 12 kHz, servei de telealarmes, servei d'assegurança de consum, servei d'alarma de consum, servei de fil musical, línies de suport, línies d'enllaç centraletes, línies d'enllaç de grups Centrex, línies Ibercom, telèfons d'ús públic, accessos TRAC o altres via ràdio.

5.4. En els casos en què DIGI necessiti accedir al domicili o a l'edifici del Client per a la instal·lació, activació, posada en servei, manteniment o reparació, retirada o desinstal·lació dels Serveis Fixos, de la xarxa que suporta aquests Serveis o dels Equips necessaris per als Serveis, el Client autoritza per si mateix DIGI (i els seus proveïdors i instal·ladors) i declara que compta amb totes les autoritzacions, permisos i llicències de tercers que siguin necessàries perquè DIGI (i els seus proveïdors o instal·ladors) puguin accedir al seu domicili o a l'edifici on aquest estigui ubicat i allà dur a terme les activitats esmentades. En aquest sentit, DIGI i els seus proveïdors i instal·ladors queden en tot cas exempts de qualsevol responsabilitat enfront de tercers i del propi Client.

## **6. SERVEI TELEFÒNIC FIX**

6.1. El Client pot contractar, sempre junt amb el Servei d'Internet Fix, el Servei Telefònic Fix residencial que permet fer i rebre trucades telefòniques des de la ubicació física del seu domicili mitjançant un número geogràfic assignat per DIGI al Client o portat a la xarxa de DIGI pel Client, dins del rang corresponent a la província on estigui ubicat el domicili del Client en què s'hagi instal·lat la fibra òptica o l'ADSL de DIGI. Aquest Servei es presta sobre la xarxa d'accés de dades mitjançant fibra òptica o ADSL contractada pel Client. Per aquesta raó, el Servei Telefònic Fix només es pot contractar junt amb el Servei d'Internet Fix de DIGI i estarà disponible sempre que el Servei d'Internet Fix de DIGI estigui actiu i els Equips associats al servei estiguin encesos, siguin compatibles i rebin el subministrament d'energia necessari. El Client declara que sap que el subministrament d'energia per al funcionament dels Serveis i dels Equips associats no és part integrant dels Serveis de DIGI.

6.2. Les diferents tarifes del Servei Telefònic Fix de DIGI poden incloure el lliurament d'un terminal fix al Client. En qualsevol cas, per poder utilitzar el Servei Telefònic Fix de DIGI cal que el Client utilitzi sempre un terminal que sigui compatible amb aquest servei. El Servei Telefònic Fix de DIGI pot ser incompatible amb els sistemes d'alarma, alguns dispositius telefònics i serveis de fax, xarxa interna de rosetes al domicili d'instal·lació, compres a través de *pay-per-view* (PPV), datàfons, fil musical, línies TRAC i RDSI i Centrex.

6.3. Junt amb el Servei Telefònic Fix, DIGI pot oferir també altres Serveis de Valor Afegit, com ara, el servei d'identificació de trucades, el servei de bústia de veu o altres que s'indiquin a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es), on es pot consultar més informació sobre aquests serveis. Aquests Serveis de Valor Afegit poden estar inclosos a les diferents tarifes del Servei Telefònic Fix de DIGI, segons el detall de cadascuna o, si és el cas poden estar subjectes a les quotes vigents que siguin aplicables, les quals estan disponibles a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es).

## **7. LLIURAMENT I INSTAL·LACIÓ DE XARXES I EQUIPS**

7.1. Per a la correcta prestació i utilització del Servei d'Internet Fix i, si és el cas, del Servei Telefònic Fix, el Client ha de disposar de determinats equips de connectivitat (CPE) adequats a la tecnologia i al tipus d'accés contractat i que siguin compatibles amb els Serveis Fixos de DIGI. Com a part dels Serveis Fixos, per al seu funcionament i en funció de les diferents tarifes de DIGI, DIGI pot lliurar al Client els equips de connectivitat necessaris per al seu ús durant la vigència del Contracte (ONT, *router* i altres especificats al part d'instal·lació) (en aquestes Condicions, els «Equips»). Els Equips es lliuren al Client en règim de dipòsit. El Client és responsable del bon ús dels Equips i d'assegurar-se que només s'utilitzin per a l'ús exclusiu particular del Client amb relació als Serveis. El Client no pot cedir els Equips a tercers sense el consentiment exprés de DIGI i es compromet a controlar-ne l'ús i els accessos. DIGI es compromet a fer-se càrrec del manteniment dels Equips i de la seva substitució en cas d'avaria, sempre que es degui a causes no imputables a una manipulació o conservació indeguda per part del Client. El Client s'obliga a retornar a DIGI els Equips cedits en un estat d'ús i conservació adequat a una correcta utilització, a sol·licitud de DIGI en qualsevol moment i, en tot cas, en un termini de quinze (15) dies a partir de la baixa del Servei d'Internet Fix. En cas que els Equips no es retornin o no es retornin en bones condicions en el termini establert, DIGI es reserva el dret a exigir al Client una compensació de 50 euros pels Equips. El Client pot utilitzar el seu propi *router* o altres equips de connectivitat diferents dels lliurats per DIGI, sempre que siguin compatibles amb els Serveis Fixos i comptin amb la corresponent declaració de conformitat. En cas que el Client utilitzi els seus propis equips de connectivitat, DIGI no pot garantir la qualitat i funcionalitat dels Serveis Fixos.

7.2. DIGI pot dur a terme la instal·lació de la xarxa, així com el lliurament i la instal·lació dels Equips, sense cap cost addicional com a part de la contractació dels Serveis Fixos, segons la tarifa contractada pel Client. En aquests casos, a canvi, DIGI pot exigir al Client un compromís de permanència en la contractació dels Serveis durant el temps mínim que s'hagi pactat. En cas de baixa anticipada del Client per qualsevol causa, desactivació definitiva dels Serveis per impagament del Client o qualsevol altre supòsit que impliqui un incompliment del compromís de permanència, el Client haurà de satisfer a DIGI, en concepte de compensació, l'import de la instal·lació determinat al detall de la tarifa prorratejat pel nombre de mesos complets que faltin per complir el compromís de permanència acordat. Aquesta compensació es pot carregar sobre el dipòsit o qualsevol altra garantia prestada pel Client d'acord amb aquestes Condicions. El compromís de permanència subsistirà en cas de pèrdua, deteriorament o robatori dels Equips en mans del Client i també si el Client transmet, grava o cedeixi en qualsevol forma, sense l'autorització de DIGI, els Equips, mentre no hagi transcorregut el temps mínim del compromís de permanència o el Client no hagi satisfet la compensació.



7.3. En cas que DIGI lliuri al Client Equips autoinstal·lables o si el Client utilitza els seus propis equips de connectivitat, DIGI no es fa responsable dels danys o de les alteracions que, com a resultat de la instal·lació o l'ús d'aquests equips, puguin ocasionar-se al domicili o al sistema informàtic del Client (configuració, programari o maquinari).

## **8. CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS**

8.1. DIGI posa a disposició del Client una sèrie de mitjans de contractació i d'activació dels seus Serveis, els quals s'anuncien a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) (formulari de contractació, punts de venda autoritzats, el mateix lloc web, \*100#, 1215, entre d'altres). Amb caràcter previ, DIGI posarà a disposició del Client la informació necessària dels seus Serveis i li indicarà els passos que cal seguir per contractar-los. El Client accepta que el seguiment d'aquests passos comporta l'expressió que ha llegit i que accepta aquestes Condicions i qualssevol detall de tarifes o condicions particulars aplicables als Serveis.

8.2. DIGI lliurarà al Client en suport durador el Contracte que regula la prestació dels Serveis (que inclou aquestes Condicions Generals, el detall de tarifes i altres condicions particulars adaptades al Client), perquè el revisi i l'accepti.

8.3. Els Serveis Mòbils estaran disponibles una vegada que el Client hagi rebut la Targeta SIM (i, si és el cas, hagi executat la portabilitat correctament). Els Serveis Mòbils s'activaran una vegada s'hagi inserit la targeta SIM a un terminal compatible, sempre que el Client hagi aportat la documentació necessària per a l'alta. En cas que el Client ja tingui contractats els Serveis Mòbils de DIGI en la modalitat de prepagament a una Targeta SIM de DIGI activa i vulgui migrar a la modalitat de postpagament, cal que ho sol·liciti a través dels canals habilitats. En aquest cas, la modalitat postpagament s'activarà una vegada que el Client hagi rebut a la seva Targeta SIM la corresponent confirmació d'activació del Servei, sempre que el Client hagi acceptat el Contracte amb les condicions generals i particulars que se li hagin proposat.

8.4. Els Serveis Fixos estaran disponibles des de la seva instal·lació i activació, dins d'un termini de seixanta (60) dies naturals a partir de la signatura del Contracte, sempre que el Client hagi aportat la documentació necessària per a l'alta i una vegada que DIGI hagi fet les comprovacions necessàries de cobertura del Servei d'Internet Fix i, quan sigui necessari, hagi dut a terme les gestions i els tràmits necessaris per a la correcta prestació dels Serveis amb l'operador titular de la xarxa d'accés. En aquest termini, DIGI pot fer una estimació de la velocitat teòrica de la connexió que s'obtidria al domicili del Client i, si escau, rebutjar-la si DIGI considera que és insuficient.

8.5. En cas que DIGI no hagi pogut verificar correctament la identitat del Client o la veracitat de les seves dades personals o no hagi pogut comprovar la solvència del Client (incloent-hi mitjançant la consulta de fitxers de solvència patrimonial com els que preveu la clàusula 16.3) o el Client no hagi constituït les garanties exigides per DIGI d'acord amb el que disposen aquestes Condicions, DIGI està legitimada per no activar o suspendre els Serveis Mòbils o els Serveis Fixos al Client. Així mateix, DIGI es reserva el dret a limitar el nombre màxim de Targetes SIM i línies que suporten els Serveis Mòbils a favor d'un mateix Client. DIGI també es reserva el dret a limitar la contractació dels Serveis Fixos a una sola connexió de banda ampla o a una línia fixa per domicili. En tot cas, la provisió de més d'una connexió per domicili també depèn de l'existència de vacants a la infraestructura que dona servei al domicili.

## **9. PREUS, FACTURACIÓ I PAGAMENT**

9.1. El Client es compromet a pagar a DIGI els imports derivats dels Serveis consumits, les instal·lacions i els Equips contractats, d'acord amb els preus vigents en cada moment. El Client reconeix que ha estat convenientment informat dels preus i les quotes que li són aplicables de conformitat amb els Serveis, les instal·lacions i els Equips contractats. Els preus i les quotes vigents en cada moment també es poden consultar a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es).

9.2. La facturació començarà des que els Serveis estiguin disponibles per al Client i es trobin operatius perquè els pugui utilitzar, independentment que el Client hagi o no hagi connectat els Equips que puguin ser necessaris.

9.3. DIGI facturarà cada mes al Client les quantitats que aquest hagi d'abonar pels Serveis, les instal·lacions i els Equips. Llevat que s'indiqui el contrari, l'import corresponent als preus i les quotes aplicables a la tarifa contractada pel Client es meritara amb caràcter vençut i la facturació és mensual. L'import corresponent al consum dels Serveis s'inclou també amb caràcter vençut a la corresponent factura amb indicació expressa per separat del període o períodes a què correspongui. En el supòsit de Serveis prestats en itinerància internacional (*roaming*) la facturació serà mensual i, en tot cas, a partir del moment en què DIGI rebí la informació sobre el consum. Si hi hagués una quota d'alta o una quota d'instal·lació associada als Serveis o un import pels Equips associats als Serveis, aquests s'inclouran a la primera factura emesa. La primera quota es prorratejarà en funció de la data d'entrada en vigor dels Serveis contractats. Així mateix, si hi hagués una quota de baixa associada als Serveis, aquesta s'inclourà a l'última factura emesa.

9.4. El Client dona el seu consentiment exprés per rebre la facturació dels Serveis en format electrònic a l'adreça de correu electrònic proporcionada pel Client. Si, en contractar els Serveis, el Client té contractats altres Serveis amb DIGI en la modalitat de postpagament, la facturació en format electrònic s'aplica a tots els Serveis en aquesta modalitat. No obstant això, el Client pot sol·licitar a través del Servei d'Atenció al Client que les factures s'enviïn en paper al domicili indicat pel Client.

9.5. DIGI pot avançar la presentació al cobrament dels imports meritats quan: (i) s'excedeixi el límit de consum establert per al Client; (ii) es desactiven de manera provisional o definitiva tots o algun dels Serveis; (iii) el Client incompleixi aquest Contracte, o (iv) en casos de Frau o risc d'impagament objectiu i acreditat.

9.6. A les factures emeses per DIGI es detallen, de manera ben diferenciada, els conceptes de preus que es tarifen pels Serveis que es presten amb un desglossament de les quantitats que s'han d'abonar i els impostos que siguin aplicables per llei en cada moment. El Client té dret a obtenir factures independents per als serveis de tarifació addicional i altres serveis de tarifes superiors, així com a rebre factures no desglossades quan així ho sol·liciti a DIGI. Així mateix, si així ho sol·licita, el Client té dret a obtenir la facturació detallada amb el nivell bàsic de detall que estableix la normativa vigent. Com a contraprestació per obtenir el detall en paper, DIGI pot exigir al Client el pagament d'una quota mensual d'1 euro més IVA. El detall bàsic es pot consultar gratuïtament a la secció privada de [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es).

9.7. Els pagaments es faran efectius mitjançant càrrec per domiciliació a favor de DIGI al compte bancari del Client o de qualsevol altra forma de pagament d'entre les utilitzades de manera habitual al tràfic comercial (p. ex., pagament amb targeta a través de [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es)). Amb la signatura de la corresponent ordre de domiciliació, el Client autoritza DIGI a enviar instruccions a l'entitat financera del Client per carregar al seu compte els càrrecs i autoritza la dita entitat a efectuar els càrrecs al seu compte d'acord amb les instruccions de DIGI. Com a part dels seus drets, el Client té dret al reemborsament per part de la seva entitat conforme als termes i les condicions del contracte subscrit. La sol·licitud de reemborsament s'ha d'efectuar en un

termini de vuit (8) setmanes a partir de la data de càrrec al compte. El Client pot obtenir informació adicional sobre els drets que li corresponen a la seva entitat financera. Així mateix, per evitar Fraus i impagaments, en el moment de la signatura del contracte, el Client autoritza DIGI a carregar l'import d'un euro al compte bancari que ha establert per atendre els càrrecs domiciliats, amb la finalitat de verificar la veracitat de les dades bancàries aportades. Aquest import facturat a compte es descomptarà al Client al rebut del primer període mensual girat per DIGI en contraprestació pels Serveis prestats.

9.8. En cas d'impagament, DIGI pot utilitzar les dades relatives als mitjans de pagament que el Client hagi facilitat o, si escau, executar els dipòsits o altres garanties que s'hagin establert d'acord amb aquest Contracte. Així mateix, les factures no abonades en les dates establertes meriten un interès de demora igual a l'interès legal del diner més dos punts. En el cas que com a conseqüència d'una reclamació li sigui reintegrada una quantitat, el Client té dret a cobrar el mateix interès de demora des del dia en què s'hagi produït el càrrec indegut.

9.9. Dins dels límits permesos per la llei, el Client autoritza DIGI a aplicar els imports que el Client aboni a l'extinció dels deutes vençuts, líquids, exigibles i pendents de pagament que el Client hagi contret prèviament amb DIGI en virtut d'aquest contracte i que siguin més antics.

## 10. GARANTIES

10.1. Tant en el moment de contractació dels Serveis com en qualsevol moment durant la vigència del Contracte, i per tal de garantir el compliment de les obligacions derivades d'aquest Contracte, DIGI pot sol·licitar al Client que constitueixi una garantia en forma de dipòsit no remunerat (que pot abonar-se en efectiu o per càrrec al compte bancari de domiciliació) o bé assignar un límit de consum al Client. Aquestes garanties es poden exigir, a títol d'exemple, si es dona alguna de les circumstàncies següents:

- L'impagament de quantitats per part del Client en virtut d'un contracte, vigent o no, amb DIGI o amb tercers.
- El retard reiterat del Client en el compliment de les seves obligacions enfront de DIGI.
- La superació del límit de consum fixat per DIGI.
- La impossibilitat per part de DIGI de verificar l'exactitud i la veracitat de les dades del Client o de comprovar que el Client té la solvència suficient per complir les obligacions d'aquest Contracte. Aquesta comprovació es pot fer consultant fitxers de solvència patrimonial i de crèdit i fitxers relatius al compliment o incompliment d'obligacions dineràries d'acord amb la normativa vigent.
- L'existència d'un risc objectiu de Frau, morositat o ús il·lícit dels Serveis.

10.2. En cas que s'hagi acordat la constitució d'un dipòsit com a garantia, DIGI requerirà al Client que comuniqui de manera fefaent la constitució del dipòsit en un termini de quinze (15) dies naturals. Una vegada constituït el dipòsit acordat, DIGI ha de lliurar al Client el rebut corresponent. Si el Client no constitueix la garantia sol·licitada o no accepta el límit de consum que se li hagi assignat, DIGI pot optar per no contractar amb el Client, restringir les trucades sortints, desactivar els Serveis de manera provisional o resoldre el Contracte.

10.3. En cas que s'hagi assignat al Client un límit de consum, aquesta garantia té una exigibilitat immediata. Si el Client esgota el límit de consum en un cicle de facturació mensual, els Serveis es desactivaran de manera provisional fins que finalitzi el cicle de facturació. En tot cas, es mantindrà el Servei Telefònic per a trucades entrants, tret del cobrament a destinació, i per a trucades al servei d'emergències 112 i al Servei d'Atenció al Client de DIGI.

10.4. En cas d'impagament del Client, DIGI pot fer seu l'import del dipòsit en les quantitats impagades (incloent-hi, si és el cas, l'interès de demora que correspongui), sense perjudici de la resta d'accions que la llei reconegui a favor de DIGI.

10.5. Una vegada hagi transcorregut un any des de la constitució del dipòsit o de la garantia per part del Client o des de l'assignació d'un límit de consum sense que durant aquest període s'hagi produït cap retard en el pagament de les factures enviades per DIGI al Client, i sempre que hagin desaparegut totes les causes que hagin motivat la constitució d'aquestes garanties, DIGI pot acordar amb el Client ampliar o eliminar el límit de consum o reduir o cancel·lar l'import de dipòsit, en funció de les circumstàncies que de manera objectiva afectin el compliment de les obligacions d'aquest Contracte. Si alguna de les parts resol el contracte o si el Client sol·licita la baixa d'algun dels Serveis, DIGI pot executar la garantia per la quantitat total deguda, si la hi ha, i el romanent quedarà a disposició del Client.

## 11. DRET DE DESCONNEXIÓ I SUSPENSÍO

11.1. A través del Servei d'Atenció al Client, el Client pot sol·licitar a DIGI que desconnecti la seva línia telefònica fixa o mòbil dels serveis de trucades internacionals o de tarifació adicional. DIGI es compromet a efectuar aquesta desconnexió en un termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud del Client. En cas que la desconnexió no s'hagi efectuat després d'aquests deu (10) dies per causes no imputables al Client, DIGI es compromet a fer-se càrrec de les despeses derivades del servei del qual s'hagi sol·licitat la desconnexió de manera vàlida.

11.2. Pel que fa al Servei Telefònic Fix, el Client té dret a sol·licitar i obtenir gratuïtament la suspensió temporal d'aquest servei per un període determinat que no pot ser inferior a un mes ni superior a tres mesos. En cap cas, aquest període pot excedir de noranta (90) dies per any natural. El Client ha de sol·licitar la suspensió amb quinze (15) dies hàbils d'antelació respecte a la data desitjada a través del Servei d'Atenció al Client. DIGI deduirà de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps a què afecti la suspensió.

## 12. QUALITAT I MANTENIMENT

12.1. DIGI es compromet a prestar els Serveis d'acord amb els nivells de qualitat que estableix la normativa vigent utilitzant les funcionalitats pròpies dels seus equips i sistemes per mesurar, monitorar i gestionar el trànsit amb la finalitat d'evitar saturar la xarxa o exhaurir-la. Així mateix, el Client està informat que els Serveis Mòbils de DIGI es presten sobre la xarxa d'un tercer operador i que se li apliquen els nivells de cobertura i qualitat de l'operador de xarxa. A través del Servei d'Atenció al Client, el Client pot rebre informació actualitzada sobre els nivells de cobertura i qualitat que ofereix la xarxa sobre la qual es presten els serveis de DIGI.

12.2. En cas que es produeixin interrupcions temporals al Servei Telefònic (Mòbil o Fix), DIGI es compromet a indemnitzar automàticament al Client amb una quantitat que ha de ser, com a mínim, igual a la quantitat més alta de les dues següents: (a) la mitjana de l'import facturat pel Servei interromput durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel període en què es produeixi la interrupció —si l'antiguitat del servei és inferior a tres mesos, es considera l'import de la factura mitjana de

les mensualitats completes efectuades o la que s'hauria obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu—, o (b) cinc vegades l'import de la quota mensual d'abonament o l'equivalent per al servei vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta. DIGI es compromet a abonar aquesta indemnització aplicant un descompte a la factura corresponent al període de facturació immediatament posterior al considerat, sempre que la indemnització sigui més d'1 euro.

12.3. En cas d'interrupcions del Servei Telefònic per causes de força major, DIGI es limitarà a compensar automàticament al Client amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes independents del trànsit, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció.

12.4. Si la interrupció temporal afecta el Servei d'Internet (Mòbil o Fix), el Client, si escau, té dret a una indemnització que s'ha de determinar prorratejant la quota mensual d'abonament i altres quotes fixes corresponents al servei pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'interrupció temporal durant un període de facturació superior a sis (6) hores en horari de 8 a 22 h, la compensació s'aplica de manera automàtica a la factura corresponent al període immediatament posterior al considerat. A l'efecte de la compensació per interrupció del Servei d'Internet Mòbil, a les tarifes mòbils que per un import fix inclouen un determinat volum de dades, minuts i SMS per navegar, fer trucades i enviar missatges s'entén que l'import que correspon a la tarifa de dades és d'1 euro/Gb.

12.5. Si s'excedeix del termini màxim de seixanta (60) dies naturals per al temps de subministrament de la connexió inicial als Serveis Fixos, DIGI es compromet a compensar de manera automàtica el Client i eximir-lo del pagament d'un nombre de quotes mensuals equivalent al nombre de mesos o la fracció en què s'hagi superat el termini. En cas que per al subministrament del Servei sigui necessari obtenir permisos o autoritzacions, llicències, drets d'ocupació o de pas específics o per qualsevol altra causa que no sigui imputable a DIGI, es poden descomptar els retards deguts a aquestes causes, amb prèvia remesa al sol·licitant d'una comunicació que contingui l'acreditació documental necessària dels retards.

12.6. De manera addicional, com a compromís individual de qualitat i excepte interrupcions per causes de força major, DIGI es compromet a compensar el Client amb una indemnització a partir que es produeixi una interrupció dels Serveis acumulada de vuit (8) hores en un període d'un mes natural. Si el Client vol sol·licitar aquesta indemnització, cal que faci arribar la seva petició al Servei d'Atenció al Client en un termini de deu (10) dies a partir de la restauració del servei interromput i, a l'efecte, identificar-se, indicar el seu número de telèfon mòbil o fix i acreditar les seves circumstàncies personals, a més d'ajuntar una declaració responsable indicant que ha estat en una zona afectada per una interrupció en el moment en què s'ha produït, i sempre que aquesta afirmació no sigui contradictòria amb la que consti als sistemes d'informació de DIGI. El càlcul i la forma de pagament d'aquesta indemnització addicional al Client són els mateixos que en el cas de les indemnitzacions que preveuen les clàusules 12.2 i 12.4, segons quin sigui el Servei afectat, pel temps que hagi durat la interrupció per sobre del compromís individual de qualitat.

12.7. No es pagarà cap indemnització d'acord amb les clàusules anteriors si la interrupció temporal de qualsevol dels Serveis està motivada per: (i) un incompliment greu de les disposicions del Contracte per part del Client, en especial en cas de Frau o mora en el pagament; (ii) danys ocasionats a la xarxa per la utilització d'equips no homologats la conformitat dels quals no hagi estat avaluada; (iii) condicions orogràfiques o atmosfèriques que impedeixin o impossibilitin la prestació dels Serveis per manca de cobertura, o (iv) interrupcions per dur a terme tasques de manteniment o d'actualització de les instal·lacions. Així mateix, queden expressament exclosos del dret d'indemnització el Servei de Roaming o itinerància internacional que es presta a l'estranger per altres operadors que no són DIGI.

12.8. Amb el número mòbil o el número geogràfic assignat per DIGI o portat a DIGI, el Client pot accedir de manera gratuïta al servei de trucades d'emergència 112 mentre el Servei Telefònic Mòbil o el Servei Telefònic Fix associats a aquest número estiguin disponibles i actius. El servei d'emergències 112 és un servei prestat pels centres públics que n'estan al càrrec i els quals són aliens als Serveis prestats per DIGI. En cas de trucada al servei 112 des del número mòbil, es considera que la localització física des de la qual el Client utilitza el Servei Telefònic Mòbil es correspon amb la que aproximadament es recopila a partir de la informació relativa a la cèl·lula mòbil de l'operador de xarxa de DIGI a la qual es trobi connectat el terminal mòbil del Client. Les trucades al 112 que es facin des del número mòbil del Client es remeten al centre d'emergència més proper a aquesta localització. En cas de trucada al servei 112 des del número geogràfic, es considera que la localització física des de la qual el Client utilitza el Servei Telefònic Fix es correspon amb l'adreça del domicili del Client indicada al Contracte. Les trucades al 112 que es facin des del número geogràfic del Client es remeten al centre d'emergència corresponent al domicili del Client. En qualsevol cas, s'informa el Client que per garantir la plena eficàcia del servei d'emergència, sempre és convenient indicar la localització quan es truqui al 112. L'accés al servei d'emergències 112 no estarà disponible en cas de caiguda dels Serveis per causa d'errors o d'interrupcions d'energia, caiguda del Servei Telefònic Fix per caiguda, suspensió, limitació temporal o cancel·lació del Servei d'Internet Fix o per qualsevol altra caiguda dels Serveis que pugui afectar la disponibilitat del Servei Telefònic Mòbil o Fix. El Client reconeix que DIGI no és responsable de la impossibilitat d'accedir al servei d'emergències 112 per les causes indicades, excepte en cas de negligència greu o dol directament atribuïble a DIGI.

### **13. DESACTIVACIÓ PROVISIONAL I DEFINITIVA**

13.1. DIGI pot desactivar de manera provisional o definitiva la totalitat o una part dels Serveis en cas que es cometi un Frau (segons es defineix més endavant), si hi ha un risc objectiu que es cometi un Frau o com a conseqüència d'un ús il·lícit dels Serveis o de l'incompliment del Contracte per part del Client.

13.2. El retard en el pagament total o parcial per part del Client durant un període superior a un (1) mes des que se li hagi presentat la factura pot donar lloc, amb previ avis de quinze (15) dies hàbils al Client, a la desactivació provisional (suspensió) del Servei o dels Serveis impagats. En cas de desactivació provisional del Servei Telefònic (Mòbil o Fix) per impagament, el Servei es mantindrà per a trucades entrants (excepte les de cobrament a destinació) i per a trucades al servei d'emergències 112. DIGI restablirà els Serveis desactivats de manera provisional durant el dia laborable següent al dia en què tingui constància que els imports deguts s'han pagat íntegrament. Si el Client presenta una reclamació davant la Secretaria d'Estat per a l'Avenç Digital, DIGI no desactivarà els Serveis impagats mentre la reclamació s'estigui substanciant, sempre que el Client consignï de manera fefaent l'import degut i lliuri a DIGI el resguard corresponent.

13.3. El Client és conscient que atesa la configuració tècnica del Servei Telefònic Fix, que depèn del Servei d'Internet Fix, la suspensió d'aquest últim implica la suspensió del primer.



13.4. El retard en el pagament dels Serveis per un període superior a tres mesos o la desactivació provisional dels Serveis en dues ocasions per impagament dona dret a DIGI, amb previ avís de quinze (15) dies hàbils al Client, a desactivar de manera definitiva els Serveis impagats i, si escau, a resoldre el Contracte en conseqüència.

13.5. La desactivació provisional o definitiva dels Serveis no eximeix el Client de l'obligació d'abonar les quantitats meritàdes o que es meritin per la prestació dels serveis i que estiguin pendents de pagament.

## **14. FRAU I RESPONSABILITAT**

14.1. Es considera un incompliment greu del Contracte qualsevol intent de frau, definit com qualsevol tipus de comunicació feta a través del Serveis amb el propòsit d'obtenir de manera il·legal un avantatge material o causar, de manera directa o indirecta, danys a DIGI, a tercers, a tercers operadors o a les xarxes operades per aquests (en aquestes Condicions, un «**Frau**»). A aquest efecte, es considera Frau qualsevol comunicació que no estigui expressament prevista en aquest Contracte com ara, a títol d'exemple, trucades de trànsit o trucades fetes des de qualsevol altra font (incloent-hi xarxes nacionals i internacionals diferents a la xarxa del Client), trucades de trànsit finalitzades en diferents xarxes (nacionals o internacionals), trucades amb identificació incompleta o amb identificació totalment o parcialment canviada o ocultada. Així mateix, es considera un Frau si (i) el Client connecta a la xarxa de DIGI equips no homologats o que provoquin o puguin provocar danys; (ii) el Client presta, revèn o comercialitza els Serveis sense el consentiment de DIGI; (iii) el Client utilitza una numeració diferent a l'assignada per DIGI al Client, o (iv) si retransmet trucades amb la identitat assignada per DIGI.

14.2. En cas que DIGI identifiqui un Frau o rebí una denúncia de Frau d'alguns dels operadors amb els quals DIGI estigui interconnectat, DIGI pot: (i) rebutjar qualsevol comunicació feta pel client que es consideri fraudulenta; (ii) desactivar de manera provisional o definitiva els Serveis per al Client o Clients en qüestió, sense perjudici del dret reservat a favor de DIGI d'exercir les accions i exigir les compensacions que li correspondin per llei; (iii) denunciar els fets fraudulents davant les autoritats, i (iv) adoptar les mesures legals que tingui al seu abast per impedir el Frau o posar-hi fi.

14.3. El Client es compromet a no utilitzar el Servei d'Internet Mòbil o el Servei d'Internet Fix amb la finalitat d'emmagatzemar, descarregar, transmetre, distribuir o difondre imatges o continguts que (i) atemptin contra els drets fonamentals i les llibertats públiques de les persones; (ii) incitin a la violència o a actuacions delictives, facin apologia del terrorisme o siguin difamatoris; (iii) siguin discriminatoris per raó de sexe, raça, edat, creences o condició; (iv) siguin degradants, atemptin contra la joventut o la infància o siguin contraris a la llei, a la moral i als bons costums o a l'ordre públic; (v) infringeixin drets de propietat intel·lectual o industrial, o (vi) atemptin contra la intimitat o la imatge pròpia de les persones. El Client és l'únic responsable de les infraccions comeses per ell o per persones al seu càrrec. Així mateix, DIGI no assumeix cap responsabilitat pels continguts o la informació a què el Client accedeixi a través dels Serveis.

## **15. DURADA I FINALITZACIÓ**

15.1. El Contracte té una durada indefinida. La validesa del Contracte queda condicionada a la verificació prèvia per part de DIGI de les dades i dels documents aportats pel Client a la signatura del Contracte. El Contracte s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes i, en particular:

- Per voluntat del Client, si així ho comunica a DIGI amb una antelació mínima de dos (2) dies hàbils. El Client pot exercir el seu dret a posar fi al contracte de la mateixa manera en què l'hagi subscrit.
- Per incompliment greu de les obligacions contractuals de les parts.
- Si el Client duu a terme activitats il·legals, il·lícites o contràries a la bona fe o l'ordre públic o si el Client utilitza els Serveis en contra de la normativa vigent o del que disposa aquest Contracte.
- Si els Serveis es desactiven de manera definitiva d'acord amb aquestes Condicions.
- Per cessament de l'activitat, pèrdua de l'autorització per a la prestació dels Serveis o si DIGI es declara en concurs i això impedeix la prestació normal dels Serveis.

## **16. SECRET DE LES COMUNICACIONS I PROTECCIÓ DE DADES**

16.1. DIGI es compromet a tractar les dades personals del Client d'acord amb el que estableix aquesta clàusula, la qual amplia la informació bàsica sobre la protecció de dades personals que es proporciona durant la contractació dels Serveis. En cas de dubte o si necessita més informació, el Client pot consultar el lloc web de DIGI o contactar amb el nostre Servei d'Atenció al Client, o posar-se en contacte amb el nostre Delegat de Protecció de Dades a [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es) indicant «DPD» a l'assumpte del missatge.

16.2. **Quines dades personals tractem?** Tractem les dades personals que el Client ha emplenat al formulari per contractar els Serveis, com ara dades identificatives, Serveis contractats o dades de domiciliació bancària. També tractem les dades que es generin amb motiu de l'ús dels Serveis i durant la vigència del Contracte, incloent-hi dades de trànsit i facturació dels Serveis. Les dades de trànsit poden incloure informació sobre el destí de les trucades, la data, l'hora i la durada d'una comunicació, l'adreça IP assignada o el volum de dades de navegació utilitzades. Aquestes dades en cap cas inclouen el contingut de les comunicacions del Client. També podem accedir a certes dades de localització del dispositiu del Client. Si el Client contacta amb el Servei d'Atenció al Client o aquest servei contacta amb el Client, la trucada es pot gravar d'acord amb el que disposa la clàusula 17. Quan el Client hagi sol·licitat la portabilitat del seu número, podem obtenir informació del Client proporcionada per l'operador donant. Per últim, si el Client ha fet la contractació a través del lloc web de DIGI, és possible que tractem dades addicionals que es detallen a la Política de privadesa del lloc web de DIGI.

### **16.3. Amb quines finalitats tractem les dades personals del Client?**

- Per prestar, controlar i millorar els Serveis i els Serveis de Valor Afegit sol·licitats o utilitzats. Aquestes finalitats inclouen processos com ara l'establiment de trucades, l'accés a Internet, facturació, pagaments d'interconnexions, reclamació de deutes, l'atenció telefònica al nostre Servei d'Atenció al Client, la gestió dels processos de portabilitat —tant si DIGI és l'operador donant com sí es l'operador receptor del número que es porta— o la resolució de reclamacions. Aquests tractaments són necessaris per a la correcta execució del Contracte i estan legitimats per la seva subscripció.

- b) Per a l'enviament per part de DIGI de comunicacions comercials per SMS o correu electrònic en referència als Serveis o a altres serveis i productes de DIGI similars als que el Client ja tingui contractats, llevat que el Client hagi manifestat que no vol rebre aquestes comunicacions marcant la casella corresponent o comunicant-ho a DIGI per escrit en qualsevol moment posterior. La legitimació de DIGI per a l'enviament d'aquestes comunicacions rau en l'interès legítim de DIGI en informar els seus Clients sobre els productes i serveis que ofereix.
- c) Per agrupar el Client junt amb altres Clients de DIGI en funció del seu perfil comercial a partir de la informació facilitada al formulari de contractació i altra informació generada durant la vigència del Contracte (a excepció de les dades de trànsit, per a les quals DIGI sol·licita el consentiment exprés del Client, tal com s'indica al punt següent), per mostrar publicitat específica o enviar ofertes que puguin ser del seu interès. L'elaboració de perfils comercials agrupats està basada en l'interès legítim de DIGI, una vegada feta la ponderació entre l'interès de DIGI en conèixer els seus clients i poder mantenir-los informats sobre els productes i serveis que els puguin ser d'interès o les millores de les que es poden beneficiar, i els drets dels seus Clients. En qualsevol moment el Client pot oposar-se a ser part d'aquestes segmentacions sol·licitant-ho pels mitjans indicats anteriorment.
- d) Les dades de trànsit es poden tractar amb la finalitat d'elaborar un perfil comercial del Client que permeti poder fer-li, per qualsevol mitjà, ofertes personalitzades de Serveis de DIGI per SMS o per correu electrònic sobre els productes i serveis que puguin ser d'interès i sobre millores de les que es pugui beneficiar. L'ús de les dades de trànsit amb aquesta finalitat està subjecte al consentiment previ i exprés del Client. El Client pot revocar en qualsevol moment el seu consentiment perquè s'utilitzin les seves dades de trànsit i facturació amb finalitats comercials sol·licitant-ho pels mitjans indicats anteriorment. En cap cas la retirada d'aquest consentiment condicionarà l'execució del Contracte.
- e) Per fer trucades telefòniques per a enquestes de satisfacció o campanyes de fidelització dels Clients o per informar-los de nous productes i serveis de DIGI o millores sobre aquests que els puguin interessar. En finalitzar la relació amb DIGI, també us podem contactar per fer-vos una enquesta de satisfacció. La base legal d'aquest tractament rau en l'interès legítim de DIGI de fidelitzar els seus Clients oferint i millorant de manera continua els seus serveis. El Client té dret a no rebre aquestes trucades. Per exercir aquest dret, només cal que expressi que no en vol tornar a rebre en el moment de rebre una trucada o en qualsevol altre moment mitjançant els procediments indicats.
- f) En el moment en que el Client sol·licita a DIGI la prestació de Serveis de Valor Afegit que ho requereixin, tractarem les dades de localització aproximada del seu dispositiu en la mesura i pel temps que siguin necessaris per a la prestació d'aquests serveis. La base legal d'aquest tractament rau en el consentiment informat recollit quan el Client sol·licita a DIGI la prestació dels Serveis de Valor Afegit referits.
- g) Per comunicar les dades de localització del dispositiu del Client als serveis d'emergència (p. ex., 112), si així ho sol·liciten els dits serveis, d'acord amb el que disposen aquestes Condicions i d'acord amb el Reial decret 424/2005, que és la base legal d'aquest tractament.
- h) Per comunicar les dades de trànsit del Client, localització del seu dispositiu i identificació a les autoritats i agents competents quan així se li requereixi a DIGI amb finalitats d'investigació, detecció i enjudiciament de delictes en virtut de la Llei 25/2007 i la Llei d'enjudiciament criminal, que són la base legal d'aquest tractament.
- i) Per comprovar la solvència del Client a través d'ASNEF-EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., amb domicili al c/ Goya, 29, 28001, Madrid. En funció del resultat de la comprovació, DIGI pot decidir si prestar o no els Serveis sol·licitats o prendre mesures de garantia addicionals d'acord amb la clàusula 10 d'aquest Contracte. En cap cas aquesta decisió es pot prendre per mètodes automatitzats i sempre hi ha d'intervenir una persona. Aquest tractament és necessari per a la correcta execució del Contracte.
- j) En cas d'impagament, del quan en resulti un deute cert, vençut i exigible i sempre que sigui pertinent, les dades identificatives i les dades relatives al deute del Client es poden comunicar a fitxers relatius al compliment o incompliment d'obligacions dineràries, amb previ requeriment de pagament amb avis exprés que si no s'efectua el pagament es farà la referida comunicació amb indicació del destinatari. Aquesta comunicació respon a l'interès legítim de DIGI en satisfer un crèdit impagat i legalment constituït.
- k) Amb finalitats de prevenció de frau o impagaments. Aquesta finalitat pot incloure, per exemple, tractaments com ara la justificació dels consums del Client davant les entitats financeres que presten serveis TPV (CaixaBank, S.A., Comercia Global Payments EP, S.L. i Santander Elavon Merchant Services Entidad de Pago, S.L.) o organismes judicials en cas de reclamacions, retrocessos o devolució de càrrecs, així com la gestió d'un control del consum per detectar consums anòmals. La base d'aquests tractaments rau en l'interès legítim de DIGI en evitar frau en l'ús del seu Serveis.
- l) Si el Client ha manifestat de manera expressa que vol que se l'inclougi a les guies telefòniques o als serveis de consulta telefònica sobre números d'abonat, les seves dades es comunicaran a la CNMC a aquest efecte. En cas que vulgui figurar a les guies d'abonats, però no vulgui rebre publicitat, també pot sol·licitar que indiquem que les seves dades no es poden tractar amb finalitats publicitàries. En qualsevol moment el Client pot sol·licitar, sense cost i acreditant la seva identitat, que se l'exclougi dels repertoris, l'omissió total o parcial de la seva adreça i altres dades personals o que s'esmenin els errors existents.

**16.4. Destinatariis.** DIGI no cedeix les dades dels seus Clients a tercers, excepte quan una comunicació sigui necessària per raó d'un requeriment de l'Administració Pública (autoritats fiscals, autoritats judicials i qualsevol altra administració pública que en funció de la normativa vigent sigui aplicable) o quan de manera justificada es comuniqui a les entitats referides als apartats anteriors. D'altra banda, per tal de poder prestar els Serveis, es poden comunicar algunes dades de trànsit a altres empreses de telecomunicacions per permetre l'establiment de la trucada i la conducció de la comunicació a través de les xarxes de comunicacions electròniques fins al seu destí (incloent-hi la interconnexió). DIGI no transfereix les dades personals dels seus Clients a països fora de l'Espai Econòmic Europeu, llevat que sigui necessari per conduir una determinada comunicació en utilitzar els Serveis, tal i com s'indica en el paràgraf anterior.

**16.5. Termini de conservació de la informació.** Les dades personals del Client necessàries per prestar els Serveis i per promocionar els nostres Serveis es conservaran per tot el temps que duri la relació com a Client amb nosaltres, sempre d'acord amb els terminis estrictament necessaris per a la finalitat per a la qual s'hagin obtingut i sempre que el Client no hagi revocat el seu consentiment amb anterioritat per a alguna de les finalitats, segons quin sigui el cas. En finalitzar la relació, les dades es cancel·laran degudament i es bloquejaran durant els terminis de prescripció legalment establerts. Les dades de trànsit



necessàries per a la facturació dels Clients i els pagaments de les interconnexions només es poden tractar fins que hagi expirat el termini per impugnar la factura del Servei, per retornar el càrrec efectuat, per pagar la factura o perquè puguem exigir-ne el pagament. Les dades de trànsit necessàries per atendre les nostres obligacions legals indicades a l'apartat 1.3.h), es conservaran durant dotze mesos a partir de la data en què s'hagi produït la comunicació. Les dades de trànsit que s'utilitzin per a la promoció comercial dels nostres Serveis només es conservaran en la mesura i durant el temps necessari per a una promoció comercial concreta, d'acord amb al consentiment del Client.

**16.6. Caràcter obligatori de les respostes i veracitat de la informació.** En general, les dades sol·licitades al formulari de contractació, excepte si al formulari s'indica de manera específica que alguna dada és opcional, són obligatòries i necessàries per tramitar la contractació dels Serveis. Si no s'emplenen no es podran contractar els Serveis. Les dades han de ser veritables, actuals i exactes. El Client s'obliga a comunicar a DIGI qualssevol errors o modificacions a les seves dades personals perquè les pugui rectificar a través del Servei d'Atenció al Client.

**16.7. Drets del Client.** El Client pot posar-se en contacte amb el nostre Delegat de Protecció de Dades per conèixer més sobre les ponderacions entre l'interès legítim de DIGI i els seus drets, així com per a qualsevol assumpte relacionat amb el tractament que DIGI fa de les seves dades personals. El Client pot accedir a les seves dades personals, sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si escau, sol·licitar la supressió o la portabilitat de les seves dades personals en determinades circumstàncies, sol·licitar que se'n limiti el tractament i oposar-se al tractament per a totes o algunes de les finalitats descrites i, en aquest cas, DIGI deixarà de tractar les dades, llevat que siguin necessàries per seguir prestant els Serveis o per a la formulació o defensa de possibles reclamacions. El Client pot impedir la presentació de la identificació de la seva línia a les trucades que generi o a l'usuari que li faci una trucada. Així mateix, el Client té dret a impedir la presentació de la identificació de la línia d'origen a les trucades entrants i rebutjar les trucades entrants en què aquesta línia no aparegui identificada. Per exercir els seus drets, el Client pot remetre la seva petició per carta a l'adreça postal de DIGI o per correu electrònic a l'adreça [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es) indicant «DRETS» a l'assumpte i aportant els documents necessaris per acreditar la seva identificació. El Client també pot presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, especialment quan no hagi obtingut una resposta satisfactòria en l'exercici dels seus drets.

**16.8. Mesures de seguretat.** DIGI garanteix el secret de les comunicacions i les dades personals i, a aquest efecte, es compromet a adoptar totes les mesures tècniques, organitzatives i de seguretat necessàries per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència de les dades, així com per restaurar la seva disponibilitat i l'accés a les dades personals de manera ràpida en cas d'incident físic o tècnic, d'acord amb la legislació vigent, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades i els riscos als quals estan exposades. Tot això sense perjudici de les intercepcions legals i dels requeriments de dades que, si escau, es puguin ordenar. En cas d'incidents de seguretat o d'integritat o d'amenaques i vulnerabilitat, DIGI pot desactivar de manera provisional o definitiva la totalitat o una part dels Serveis, bloquejar l'accés als Serveis i notificar a les autoritats competents per poder prevenir, evitar o reduir les conseqüències d'aquests incidents.

## **17. INFORMACIÓ I SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**

**17.1.** DIGI facilitarà al Client la informació sobre els Serveis, quotes, tarifes, manteniment i suport, així com qualsevol altra informació sobre els Serveis, a través del lloc web [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) o dels telèfons i les vies de contacte amb el Servei d'Atenció al Client.

**17.2.** DIGI posa a disposició del Client un servei d'atenció telefònica per atendre dubtes o peticions d'informació amb relació als Serveis, en horari de 7:00 a 00:00 h de dilluns a dissabte i de 7:00 a 23:00 h els diumenges (horari peninsular espanyol), disponible al número de telèfon gratuït 1200 (per a trucades des de la xarxa de DIGI) o al número 642 642 642 (per a trucades des de la xarxa d'un altre operador a Espanya; cost ordinari d'una trucada a un mòbil d'acord amb les tarifes de l'operador en qüestió). En cas de fer-se ús d'aquest servei d'atenció telefònica, bé fent o bé rebent una trucada, s'informa el Client, i el Client dona la seva autorització al respecte, que es poden fer de manera aleatòria gravacions de les converses que el Client mantingui amb el Servei d'Atenció al Client de DIGI per obtenir-ne constància, perquè serveixin de confirmació d'una contractació telefònica i per millorar la qualitat del servei. El Client serà degudament informat de la gravació de la trucada. El Client també pot dirigir-se a DIGI per escrit a l'adreça c/ Francisca Delgado, 11, 28108 Alcobendas (Madrid), a l'atenció del Servei d'Atenció al Client, o per correu electrònic a [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es).

**17.3.** DIGI també posa a disposició del Client un Servei de Suport Tècnic que ofereix assistència al Client amb relació als Serveis Fixos i als Equips associats a aquests Serveis. L'assistència es pot prestar tant per via telefònica a través dels números de telèfon indicats al punt anterior com de manera presencial al domicili on el Client tingui instal·lats els Serveis i els Equips associats. Aquest Servei de Suport Tècnic al Client és gratuït sempre que la incidència es degui a errors imputables a DIGI. El manteniment del servei prestat està inclòs al Servei de Suport al Client. No s'inclou el manteniment dels equips que el Client connecti al punt de terminació de xarxa (PTX) que dona suport als Serveis Fixos. En aquests casos, el Servei de Suport d'assistència presencial pot ser a càrrec del Client, segons els preus comunicats per DIGI al Client.

**17.4.** Per presentar qualsevol queixa o reclamació, incloent-hi les relacionades amb qüestions de neutralitat, itinerància o portabilitat, el Client pot dirigir-se, en el termini d'un (1) mes des del moment en què tingui coneixement del fet que la motiva, al Servei d'Atenció al Client de DIGI, bé per telèfon (en aquest cas DIGI té dret a sol·licitar un document que acrediti la presentació i el contingut de la queixa) o bé per escrit a l'adreça indicada a la clàusula 17.2. DIGI assignarà un número de referència a la reclamació, el qual comunicarà al Client, i en donarà resposta pel mateix mitjà utilitzat pel Client per presentar-la. Si el Client no obté una resposta satisfactòria per part de DIGI en el termini d'un (1) mes, el Client tindrà tres (3) mesos a partir de llavors per poder acudir a la Secretaria d'Estat per a l'Avenç Digital (la «SEAD», telèfon de consulta: 901 336 699 i lloc web: <http://www.usuarioteleco.es>).

## **18. PORTABILITAT**

**18.1.** En cas que el Client vulgui sol·licitar la portabilitat del seu número mòbil o fix, ha d'emplenar el bloc corresponent al formulari de contractació. En fer-ho, el Client sol·licita l'alta del Servei a DIGI i comunica el seu desig de causar baixa

simultàniament a l'operador que li proveeix actualment el servei (l'operador donant) i conservarà el seu número de telèfon mòbil o fix.

18.2. En cas de portabilitat d'un número mòbil, el Client accepta la possible interrupció dels Serveis Mòbils en algun moment dins del període comprès entre les 02:00 i les 6:00 h del dia en què es faci el canvi d'operador per tal que els operadors puguin dur a terme les actuacions necessàries. En cas de portabilitat d'un número geogràfic, el Client accepta la possible interrupció del Servei Telefònic Fix durant el temps mínim indispensable per dur a terme les actuacions necessàries als sistemes dels operadors implicats pel canvi d'operador.

18.3. Des del moment en què es lliuri a DIGI la sol·licitud de portabilitat signada, llevat que el Client hagi acordat un altre termini, el canvi d'operador es tramitarà en el termini d'un dia hàbil i el canvi d'operador es durà a terme a la matinada del dia següent, sempre que el Client no hagi sol·licitat voluntàriament una data posterior per a l'execució de la portabilitat i sempre que la seva sol·licitud no hagi estat denegada per l'operador actual perquè es compleixi alguna de les causes admeses a les especificacions de portabilitat vigents. Pel que fa al Servei Telefònic Fix, s'inclou el termini d'un dia hàbil i s'ha de supeditar al termini de provisió de l'accés físic associat a la numeració.

18.4. DIGI informará el Client en cas que la seva sol·licitud hagi estat denegada amb indicació de la causa de la denegació. Per a les sol·licituds acceptades, el Client pot sol·licitar gratuïtament a DIGI informació sobre la seva sol·licitud i el dia en què està previst que es faci el canvi efectiu d'operador. A partir del moment de canvi efectiu, el Client podrà fer i rebre trucades amb DIGI amb el seu número de telèfon.

18.5. En sol·licitar la portabilitat, el Client consent de manera expressa que les dades personals necessàries per a la conservació del seu número, tant les que s'inclouen a la seva sol·licitud com les que coneix l'operador donant, es comuniquin a l'operador o als operadors involucrats en el procés de portabilitat, incloent-hi a DIGI, amb la finalitat exclusiva d'executar la conservació del seu número en el procés de portabilitat.

18.6. Una vegada sol·licitada la portabilitat, si el Client vol cancel·lar-la, pot fer-ho, en el cas de portabilitat del número mòbil, dins del termini de cancel·lació permès (és a dir, fins a les 14:00 h del dia laborable anterior a l'execució de la portabilitat) i, en el cas de portabilitat del número geogràfic, fins a una hora determinada del dia anterior a l'execució de la portabilitat. DIGI ha de comunicar al client la data i l'hora d'execució prevista per a la portabilitat del número de telèfon fix, així com l'hora límit per a la seva cancel·lació. El procediment per exercir el dret a cancel·lar la portabilitat és gratuït, no comporta despeses ni penalitzacions. Tanmateix, en cas que el Client hagi fet un consum del Servei, ha d'assumir el cost corresponent. Tot això sense perjudici que el Client hagi de retornar els Equips subministrats i fer-se càrrec de les despeses de recuperació d'Equips i instal·lacions no recuperables i dels compromisos de permanència dels Serveis contractats que s'hagin prestat abans de sol·licitar la cancel·lació de la portabilitat. Aquestes despeses són específiques del Servei contractat i del moment en què es tramita. Se n'informará el Client quan sol·liciti la cancel·lació. El Client pot sol·licitar la cancel·lació a través del lloc web o als punts de venda de DIGI. En qualsevol cas, l'horari dels canals d'atenció de les sol·licituds de cancel·lació és el mateix que per a les sol·licituds de portabilitat. Per cancel·lar la portabilitat, cal que el sol·licitant de la cancel·lació faciliti les dades següents: nom, document d'identitat amb el qual es va tramitar la sol·licitud, número que s'anava a portar i operador donant.

## 19. GENERAL

19.1. DIGI pot modificar en qualsevol moment aquest Contracte i les seves condicions generals i particulars, incloent-hi les quotes i tarifes, per raons legals, per motius tècnics, per canvis en la prestació dels Serveis o en les característiques tècniques de les xarxes o dels equips o per variacions a les condicions econòmiques existents en el moment de contractar els Serveis, així com modificacions que es puguin derivar de codis tipus aplicables o, si escau, per decisions corporatives estratègiques. En aquests casos, DIGI es compromet a notificar al Client la modificació del Contracte amb una antelació mínima d'un (1) mes i a informar-lo de manera expressa del seu dret a resoldre'l anticipadament sense cap penalització. Si una vegada transcorregut el termini d'un (1) mes des de la notificació per part de DIGI, el Client no ha manifestat de manera expressa la seva disconformitat o bé el Client utilitza els Serveis després de l'entrada en vigor de les modificacions, s'entén que les accepta. La notificació al Client es pot fer, entre altres mitjans, per SMS al número del Client, per correu postal o electrònic a l'adreça aportada pel Client o publicant les noves condicions a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) amb indicació de la data d'entrada en vigor de les modificacions.

19.2. Aquest contracte es regeix per la legislació espanyola. Les parts se sotmeten a la jurisdicció dels jutjats i tribunals del domicili del Client, si aquest és consumidor. Si el Client no és consumidor o quan la legislació aplicable ho permeti, els jutjats i tribunals de Madrid són competents.

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

v.6.0 setembre 2018