

# CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE COMUNICACIONS MÒBILS EN PREPAGAMENT 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 en la modalitat de prepagament 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 que siguin 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

1.1. Els Serveis que DIGI posa a disposició del Client són 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, a més (iv) d'una sèrie de facilitats addicionals associades als Serveis Mòbils (bústia de veu, consulta de saldo, accés al servei d'emergències 112 o altres serveis descrits a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es)).

1.2. Una vegada que el Client hagi contractat els Serveis, se li lliurarà 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 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.

1.3. Els Serveis estaran disponibles una vegada que el Client hagi rebut la Targeta SIM (i, si és el cas, hagi executat la portabilitat correctament). Els Serveis s'activaran una vegada s'hagi inserit la Targeta SIM a un terminal compatible, sempre que el Client hagi acreditat de manera prèvia la seva identitat presentant un document en vigor i acceptat per DIGI. En cas que DIGI no hagi pogut verificar correctament la identitat del Client o la veracitat de les seves dades personals, DIGI està legitimada per no activar o suspendre els Serveis al Client. Així mateix, DIGI es reserva el dret a limitar el nombre màxim de Targetes SIM i línies que suporten els Serveis a favor d'un mateix Client.

1.4. El Client es compromet a custodiar de manera confidencial la Targeta SIM i els codis de seguretat associats. Tret de prova que demostrï el contrari, tot ús dels Serveis 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, sostracció 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 amb la seva Targeta SIM, el Client ha de comunicar-ho immediatament a DIGI a través del Servei d'Atenció al Client i pot sol·licitar el bloqueig de la Targeta SIM i la desactivació temporal dels Serveis. DIGI farà efectiva la desactivació dels Serveis en un termini màxim de 48 hores. A sol·licitud del Client, DIGI facilitarà al Client una targeta SIM nova o uns codis de seguretat nous. En aquest cas, les despeses derivades de la reposició són 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, la sostracció o la pèrdua de la Targeta SIM o dels seus codis.

1.5. Junt amb els Serveis, 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 trucades, que permet al Client, quan ha activat també el Servei de Número Mòbil Doble, activar un reenviament automàtic per a les trucades que es rebien, 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 als preus vigents que estan disponibles a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es), junt amb altres informacions relatives a aquests serveis.

1.6. 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 qualsevol detall de tarifes o condicions particulars aplicables als Serveis.

1.7. Per poder utilitzar els Serveis 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 terminals homologats que comptin amb el certificat de conformitat corresponent de l'organisme competent.

## 2. SERVEI D'INTERNET MÒBIL

2.1. A més del 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.

2.2. 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.

2.3. Està prohibit utilitzar el Servei d'Internet Mòbil per accedir a Internet amb un dispositiu que no sigui un telèfon mòbil o mòdem USB o amb la Targeta SIM en un dispositiu que no sigui un telèfon mòbil. Així mateix, està prohibit utilitzar aquest Servei 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.

### 3. SERVEI DE ROAMING O ITINERÀNCIA INTERNACIONAL

3.1. 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).

3.2. 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 tarifació addicional o SMS Premium).

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. Està prohibit vendre 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.

3.10. 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.

### 4. PREUS, FACTURACIÓ I PAGAMENT

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

4.2. El Client tindrà associat a la seva Targeta SIM un compte on quedarà registrat el saldo disponible en cada moment per a la utilització dels Serveis i, si escau, per a l'activació de tarifes (d'ara endavant, el «**Compte de Prepagament**»). Per consultar el saldo disponible al Compte, el Client pot fer-ho a través de qualsevol dels mitjans indicats a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es).

4.3. Per fer trucades, enviar missatges, accedir a Internet o activar qualsevol tarifa amb la qual poder utilitzar els Serveis que s'hi inclouen és indispensable que el Client disposi al Compte de Prepagament del saldo que, d'acord amb els preus vigents, sigui necessari per cursar el trànsit de veu, SMS o dades o per activar la tarifa corresponent. Excepte en els supòsits de les clàusules 7 i 8, l'absència de saldo al Compte de Prepagament no impedeix que es puguin fer trucades a números d'emergències ni trucades a números gratuïts o que es puguin rebre missatges o trucades entrants que no suposin cap càrrec per al Client.

4.4. El Client pagarà els Serveis amb caràcter previ al consum mitjançant la recàrrega de la seva Targeta SIM. A mesura que es faci un ús dels Serveis des de la Targeta SIM, els càrrecs ocasionats es descomptaran de manera automàtica del saldo disponible al Compte de Prepagament del Client d'acord amb els preus vigents de DIGI. Així mateix, sempre que hi hagi saldo suficient, els imports corresponents de les tarifes contractades pel Client es descomptaran del saldo en activar una tarifa o a l'inici de cada període de validesa (sempre que el Client hagi optat voluntàriament per la reactivació automàtica d'una tarifa i no hagi desactivat aquesta reactivació abans que finalitzi el període de validesa). El Client també haurà de pagar per enviar i rebre trucades i SMS a l'estranger i per transmetre dades a l'estranger (on es pugui), d'acord amb els preus establerts per a la tarifa contractada. DIGI cobrarà al Client els càrrecs corresponents a la utilització del Servei de Roaming d'acord amb les condicions del Servei de Roaming o itinerància Internacional disponibles a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es).

4.5. El Client pot incrementar el saldo disponible al Compte de Prepagament recarregant la Targeta SIM en qualsevol moment, sempre que els Serveis romanguin activats. Per fer-ho, el Client pot triar qualsevol dels mitjans de recàrrega habilitats per DIGI, els quals s'indiquen a [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es). L'import mínim o màxim de cada recàrrega depèn del mitjà de recàrrega utilitzat. El

Client pot tenir fins a un màxim de 200 euros al Compte de Prepagament. El saldo disponible acumulat al Compte de Prepagament només es pot destinar al pagament dels Serveis i no es pot reemborsar. Només a la finalització del Contracte en el supòsit de canvi d'operador amb conservació del número, el Client té dret a la devolució del saldo que no s'hagi consumit a la seva Targeta SIM de prepagament (tret del saldo que s'hagi pogut obtenir de manera il·lícita). La sol·licitud de devolució s'ha de fer a través del Servei d'Atenció al Client.

4.6. El saldo disponible al Compte de Prepagament mai pot ser inferior a 0 euros. Així, per exemple, si el Client inicia una trucada amb la seva Targeta SIM i el saldo disponible s'esgota en el transcurs de la comunicació, la trucada es tallarà de manera immediata o, si el Client intenta iniciar una trucada amb la seva Targeta SIM, i d'acord amb els preus vigents no té prou saldo per establir la comunicació, no es podrà cursar el trànsit sol·licitat.

4.7. El Client pot accedir al detall de les recàrregues efectuades i dels Serveis consumits, amb un desglossament dels imports corresponents a cada un dels Serveis, a través de [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) o del Servei d'Atenció al Client.

## **5. DRET DE DESCONNEXIÓ**

5.1. A través del Servei d'Atenció al Client, el Client pot sol·licitar a DIGI que desconnecti la seva línia telefònica 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.

## **6. QUALITAT I MANTENIMENT**

6.1. 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 es presten sobre la xarxa d'un tercer operador i que se li apliquen els mateixos 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.

6.2. En cas que es produeixin interrupcions temporals al Servei Telefònic Mòbil, 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 amb una recàrrega al saldo del Compte de Prepagament del Client, sempre que la indemnització sigui més d'1 euro.

6.3. 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.

6.4. Si la interrupció temporal afecta el Servei d'Internet Mòbil, el Client, si escau, té dret a una indemnització que s'ha de determinar prorratejant la quota mensual corresponent 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 l'efecte de la compensació per interrupció, a les tarifes que per un import fix incloguin 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.

6.5. De manera adicional, 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 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 adicional al Client són els mateixos que en el cas de les indemnitzacions que preveuen les clàusules 6.2 i 6.4, segons quin sigui el Servei afectat, pel temps que hagi durat la interrupció per sobre del compromís individual de qualitat.

6.6. 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; (ii) danys ocasionats a la xarxa per la utilització d'equips no homologats la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, o (iii) condicions orogràfiques o atmosfèriques que impedeixin o impossibilitin la prestació dels Serveis per manca de cobertura. 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.

6.7. Amb el número mòbil 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 estigui disponible i actiu. 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, 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 remetent al centre d'emergència més proper a aquesta localització. 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 o per qualsevol altra caiguda dels Serveis que pugui afectar la disponibilitat del Servei Telefònic Mòbil. 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.

## 7. DESACTIVACIÓ PROVISIONAL I DEFINITIVA

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

7.2. Així mateix, DIGI està legitimada per suspendre els Serveis en cas que el Client no faci ús dels Serveis o no recarregui la Targeta SIM durant un període continuat de sis mesos. Durant el temps que duri la suspensió, es mantindrà el Servei Telefònic Mòbil per a trucades i SMS entrants (excepte les de cobrament a destinació) i per a trucades al número d'emergència 112. El Client té la possibilitat de fer una recàrrega per reactivar els Serveis. Tanmateix, si el Client deixa d'utilitzar els Serveis o no recarrega la Targeta SIM durant un període continuat superior a nou mesos, DIGI donarà per resolta la relació contractual amb el Client i aquest perdrà definitivament el número o els números mòbils assignats, sense perjudici del dret que assisteix el Client a que se li retorni el saldo no consumit restant a la Targeta SIM, el qual el Client pot exercir sol·licitant-ho a través del servei d'Atenció al Client.

## 8. FRAU I RESPONSABILITAT

8.1. Es considera un incompliment greu del Contracte qualsevol intent de frau, definit com qualsevol tipus de comunicació feta a través dels 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 «Fraud»). A aquest efecte, es considera Fraud 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 Fraud 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.

8.2. En cas que DIGI identifiqui un Fraud o rebí una denúncia de Fraud d'algun 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 corresponguin per llei; (iii) denunciar els fets fraudulents davant les autoritats, i (iv) adoptar les mesures legals que tingui al seu abast per impedir el Fraud o posar-hi fi.

8.3. El Client es compromet a no utilitzar el Servei d'Internet Mòbil 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, 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.

## 9. DURADA I FINALITZACIÓ

9.1. 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.

## 10. SECRET DE LES COMUNICACIONS I PROTECCIÓ DE DADES

10.1. 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 seu missatge.

10.2. **Quines dades personals tractem?** Tractem les dades personals que el Client ha emplenat al formulari per contractar els Serveis, com ara dades identificatives i Serveis contractats. També tractem les dades que es generin amb motiu de l'ús dels Serveis i durant la vigència del Contracte, com ara el número de recàrregues efectuades i les 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 11. 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.

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

- a) 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 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. Amb aquesta finalitat, es porta un llibre-registre on han de constar, en el cas de Client persona física, nom i cognoms, nacionalitat i número i tipus de document identificatiu i, en el cas de persones jurídiques, denominació social i codi d'identificació fiscal.
- i) Amb finalitats de prevenció de frau o impagaments. Aquesta finalitat pot incloure, per exemple, tractaments com ara la justificació dels consums i de les recàrregues efectuades pel 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 seus Serveis.
- j) 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.

**10.4. Destinataris.** 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.

**10.5. 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.

**10.6. 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.

**10.7. 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-ne la supressió o la portabilitat. En determinades circumstàncies, el Client pot sol·licitar que es limiti el tractament de les seves dades 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.

**10.8. 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.

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

**11.1.** DIGI facilitarà al Client la informació sobre els Serveis, imports, 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.

**11.2.** 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 del 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).

**11.3.** 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 11.2. 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>).

## **12. PORTABILITAT**

**12.1.** En cas que el Client vulgui sol·licitar la portabilitat del seu número mòbil, 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.

**12.2.** El Client accepta la possible interrupció dels Serveis 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.

**12.3.** Des del moment en què es lliuri a DIGI la sol·licitud de portabilitat signada, 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.

12.4. 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.

12.5. 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.

12.6. Una vegada sol·licitada la portabilitat, si el Client vol cancel·lar-la, pot fer-ho 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. 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. 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.

### **13. GENERAL**

13.1. DIGI pot modificar en qualsevol moment aquest Contracte i les seves condicions generals i particulars, incloent-hi els imports i les 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.

13.2. 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.6.1 novembre 2018