

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE ROAMING O ITINERANCIA INTERNACIONAL

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

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

1. EL SERVICIO DE ROAMING

El Servicio de Roaming permite al Cliente enviar y recibir llamadas telefónicas y SMS, y navegar, con la tecnología disponible en cada país, cuando el cliente se encuentre en el extranjero (esto es, fuera de España), utilizando la red de los operadores del país en el que se encuentre. La lista de países en los que el Servicio de Roaming está disponible y las tarifas aplicables al Servicio de Roaming se pueden consultar en el siguiente enlace <https://www.digimobil.es/roaming> o en el Servicio de Atención al Cliente).

Están excluidos del Servicio de Roaming las llamadas realizadas y los SMS enviados desde Rumanía, así como el consumo de datos en España y Rumanía (esto es, cuando el Cliente no está en roaming). Las llamadas o SMS a números de tarifas especiales de cualquier país (ej. 80X, 90X, o números de tarificación adicional, SMS Premium) también están excluidos del Servicio de Roaming.

El consumo realizado mediante el Servicio de Roaming será cobrado a través de la correspondiente factura en el caso de las líneas postpago, o a través del saldo disponible en la línea prepago del Cliente.

El Servicio de Roaming, se encuentra por defecto activo en todas las tarjetas DIGI, pero podrá desactivarse previa solicitud del Cliente en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente por teléfono en el número 1200 (gratuito y accesible desde una línea DIGI en España) o el número +0034 642642642 (gratuito en la UE para llamadas desde una línea DIGI).

2. EL SERVICIO DE ROAMING UE

El Servicio de Roaming UE se presta en los países y territorios que conforman la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo, esto es: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España (solo a efectos de zona de destino), Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Países Bajos, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía (solo a efectos de zona de destino) y Suecia (todos ellos, conjuntamente, "**Unión Europea**" o "**UE**").

Para utilizar el Servicio de Roaming UE se requiere que el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con España, que impliquen una presencia frecuente y sustancial con dicho país. Este Servicio se puede usar para viajes eventuales, pero no se puede usar de forma permanente o casi permanente por el Cliente de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 4 de estas condiciones.

El Servicio de Roaming UE está sujeto a la Regulación de Roaming de la Unión Europea, que establece que no deben existir recargos sobre el precio nacional por utilizar este Servicio de Roaming en la UE, salvo aquellos recargos que la propia Regulación de Roaming de la UE autoriza, por ejemplo, en el caso de incumplir la política de uso razonable del Servicio de Roaming UE, que se detalla a continuación (en adelante, los "**recargos por uso abusivo o anómalo**").

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

La política de uso razonable tiene por objeto evitar que los Clientes hagan un uso abusivo o anómalo del Servicio de Roaming UE. Se considerará que cualquiera de los siguientes supuestos, por sí solos o conjuntamente, suponen un uso que excede la política de utilización razonable establecida por la Regulación de Roaming de la UE: (i) la falta de acreditación de residencia habitual o vínculos estables por parte del Cliente en España, (ii) la presencia y consumo predominante en roaming en la UE por parte del Cliente en comparación con la presencia y consumo nacional, (iii) una larga inactividad de la tarjeta SIM asociada con un uso mayoritario en roaming, (iv) la adquisición y uso secuencial de múltiples tarjetas SIM por el mismo Cliente en roaming, y/o (v) la reventa organizada de tarjetas SIM de DIGI sin autorización expresa y por escrito de esta última.

De acuerdo con la Regulación de Roaming de la Unión Europea, DIGI podrá aplicar un recargo por uso abusivo o anómalo para el consumo realizado en la UE, o cualesquiera actuaciones que pudieran resultar aplicables, en el caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en el punto anterior o en la cláusula siguiente, aplicando los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos seguidamente. Los recargos por uso abusivo o anómalo que, en su caso, DIGI podrá aplicar son los que se indican en la tabla a continuación (IVA incluido). Lo anterior, sin perjuicio de que DIGI avisará a sus clientes mediante un SMS automático y gratuito cuando se alcance el 50% del consumo total en roaming.

	A partir del 1 de julio de 2022	2023	2024	2025	2026	2027
GB	2,4200 EUR / GB	2,1780 EUR / GB	1,8755 EUR / GB	1,5730 EUR / GB	1,3310 EUR / GB	1,2100 EUR / GB
VOZ (emitir llamadas)	0,0266 EUR / MIN			0,0230 EUR / MIN		
SMS (emitir mensajes)	0,0048 EUR / SMS			0,0036 EUR / SMS		
VOZ (llamadas recibidas)	A partir del 1 de enero de 2022 – 0,0087 EUR / MIN (*este precio se actualizará conforme a la regulación vigente en cada momento)					

4. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES AL SERVICIO DE ROAMING UE

DIGI cuenta, de acuerdo con la normativa vigente, con los siguientes mecanismos de control aplicables al servicio de Roaming de la Unión Europea:

4.1. Prueba de residencia en España

DIGI se reserva el derecho a solicitar al Cliente, antes o después de la firma del contrato, pruebas que acrediten la residencia habitual del Cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

En particular, DIGI se reserva el derecho a solicitar como prueba, el DNI, el NIE, la tarjeta de residencia en España, un certificado de inscripción en cursos a tiempo completo de una institución de enseñanza en España, o cualquier otro documento similar que pueda certificar la residencia habitual del Cliente en España.

4.2. Volumen máximo de datos en Roaming UE

DIGI permitirá al Cliente utilizar el Servicio de Internet Móvil UE (datos en Roaming UE), sin recargo alguno (salvo cuando se de alguna otra de las situaciones previstas en la política de uso razonable), hasta el volumen máximo de datos en Roaming UE que se indica en la tabla disponible en <https://www.digimobil.es/roaming> según el tipo de Tarifa o suplemento. Este volumen máximo de datos en Roaming UE se ha calculado de acuerdo con lo establecido en la Regulación del Roaming UE, y redondeando al alza en favor del Cliente.

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

4.3. Indicador de presencia y de consumo

DIGI utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos, para determinar si el consumo y la presencia en itinerancia en la UE de los Clientes prevalecen sobre el consumo y la presencia

nacionales. Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses.

En caso que DIGI detecte una presencia y un consumo prevalentes de roaming (en cualquiera de los Servicios, voz, SMS y/o datos) por parte del Cliente en la UE, DIGI notificará al Cliente que el uso de su Tarifa en roaming se considera abusivo o anómalo.

La realización de esta notificación implicará que DIGI podrá aplicar el recargo por uso abusivo o anómalo que se le indique en ese momento (dentro de los establecidos en el punto 3.2), o bien suspender el Servicio, si en los siguientes 14 días el comportamiento del Cliente sigue indicando presencia y consumo prevalentes en roaming en la UE.

DIGI podrá continuar aplicando el recargo por uso abusivo o anómalo al Servicio de Roaming UE (voz, SMS y/o datos) sobre el que se detecte un uso abusivo o no razonable siempre que el comportamiento del Cliente indique presencia y consumo prevalentes. A estos efectos se tendrán en cuenta los siguientes indicadores objetivos:

- En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un Cliente todos aquellos en los que el Cliente se haya conectado a la red nacional española, así como aquellos días en los que el Cliente se haya conectado a una red fuera de la UE.

Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador, es decir, se excluirán de la ventana de observación de 4 meses. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en roaming en la UE.

- En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el Cliente en roaming en la UE.

4.4. Periodos de inactividad

También se considerará un uso abusivo, anómalo o no razonable los largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal en roaming, o la activación y uso secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo Cliente cuando se encuentra en roaming.

4.5. Reventa de tarjetas SIM

Queda prohibida la reventa de tarjetas SIM salvo autorización expresa y por escrito de DIGI. En cualquier caso, queda especialmente prohibida la reventa a personas que no residan o no tengan vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo del Servicio de Roaming UE para un fin distinto del señalado en la cláusula 2.2. En tal caso, DIGI podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del Contrato, incluyendo la suspensión del Servicio de Roaming y/o de los Servicios. Asimismo, se notificarán los hechos y las medidas adoptadas a la autoridad competente.

5. RECLAMACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE UTILIZACIÓN RAZONABLE

Si necesita ayuda con el Servicio de Roaming, o para cualquier duda o reclamación puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente por teléfono en el número 1200 (gratuito y accesible desde una línea DIGI en España) o el número 0034642642642 (gratuito en la UE para llamadas desde una línea DIGI), en horario de 7:00h a 24:00h, de lunes a domingo (horario peninsular español) o por email a atencionalcliente@digimobil.es.

6. SERVICIO DE ROAMING FUERA DE LA UE

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

Con el objeto de evitar fraudes y facturas inesperadas, cuando el cliente alcance el límite de 150 minutos de llamadas entrantes y 150 minutos llamadas salientes, dicho servicio se inhabilitará, sin perjuicio de que el Cliente tendrá la opción de reactivarlo llamando al 0034642642642. Asimismo, el Cliente será avisado del estado de su consumo mediante SMS cuando alcance el 80% del límite indicado.

7. GENERAL

El Cliente es consciente de que su terminal, sea cual sea el modelo, puede estar configurado para realizar actualizaciones automáticas, conexiones de datos automáticas y/o puede tener instaladas aplicaciones que consumen datos aun cuando el Cliente haya decidido desconectar los datos en roaming. Para prevenir el uso inesperado de datos en roaming, se recomienda desactivar las conexiones y actualizaciones automáticas, y configurar manualmente cuándo se realizarán

conexiones o actualizaciones. Para más detalles, el Cliente puede dirigirse a las instrucciones de configuración de las aplicaciones y del específico modelo de terminal móvil. En cualquier caso, el Cliente es responsable de la gestión y configuración correcta de los ajustes y aplicaciones de su terminal móvil para que el terminal haga un consumo adecuado del servicio de datos en roaming.

Para evitar que se produzca el llamado roaming inadvertido o fronterizo, esto es, cuando, por ejemplo, cerca de una frontera, el terminal móvil pierde cobertura con el operador local o con el operador de roaming deseado y se conecta automáticamente con la red de un operador no deseado, se recomienda optar por la selección manual de operador de red desde los ajustes del terminal móvil. De esta forma, el terminal se conectará con la red que el Cliente seleccione de entre las que estén disponibles dentro de la lista de operadores que aparezca en los ajustes de configuración. El Cliente también podrá optar por desactivar el Servicio si así lo desea, de conformidad con la cláusula 1.4.

El Servicio de Roaming, que se presta en el extranjero por operadores distintos a DIGI, queda expresamente excluido del derecho de indemnización por cualquier tipo de interrupción temporal o por causa de fuerza mayor. DIGI no puede garantizar la disponibilidad del Servicio de Roaming que se presta sobre las redes de otros operadores fuera de España.

DIGI podrá modificar estas Condiciones de Roaming, incluso los precios, recargos, tarifas, destinos y Servicios o prestaciones incluidas notificándolo con antelación, de acuerdo con las Condiciones Generales.

DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U.
v.5 julio 2022