

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

DIGI SPAIN TELECOM, S.L.U., con domicilio social en la Calle Francisca Delgado, número 11, 28108, Alcobendas (Madrid) y NIF B-84919760 ("DIGI"), prestará al Cliente los servicios de comunicaciones en la modalidad de prepago solicitados por el Cliente (los "Servicios"), de acuerdo con estas Condiciones Generales, disponibles en el Sitio Web [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) (las "Condiciones"). Estas Condiciones, sus modificaciones, y cualquier detalle de Tarifas o condiciones particulares que DIGI haya puesto a disposición del Cliente, conforman el contrato entre DIGI y el Cliente (el "Contrato"). Los Servicios de DIGI se podrán contratar, única y exclusivamente, por personas mayores de 18 años que estén en España. Los Servicios se prestan al Cliente en su condición de consumidor o usuario final de los mismos, quedando estrictamente prohibida la reventa o comercialización de los Servicios.

## 1. LOS SERVICIOS

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

1.2. Una vez el Cliente ha contratado los Servicios, se entregará al Cliente una tarjeta SIM de DIGI (la "Tarjeta SIM"). El Cliente deberá insertar la Tarjeta SIM en un terminal móvil compatible para poder acceder y utilizar los Servicios. La Tarjeta SIM entregada al Cliente seguirá siendo propiedad de DIGI. La Tarjeta SIM solo podrá utilizarse para acceder a los Servicios de DIGI de acuerdo con estas Condiciones, y no podrá utilizarse fuera de un terminal móvil, salvo autorización expresa y previa de DIGI. DIGI podrá sustituir o modificar la Tarjeta SIM por motivos técnicos u operativos, o con el fin de mejorar la prestación de los Servicios. Si la Tarjeta SIM entregada al Cliente fuera defectuosa, DIGI se hará cargo de su reparación o sustitución, salvo que los defectos o daños en la Tarjeta SIM se deban a inexperiencia, negligencia y/o descuido del Cliente.

1.3. Los Servicios estarán disponibles una vez el Cliente haya recibido la Tarjeta SIM (y en su caso se haya ejecutado la portabilidad correctamente). La activación de los Servicios se producirá tras insertar la Tarjeta SIM en un terminal compatible, siempre y cuando el Cliente haya acreditado previamente su identidad mediante la presentación de un documento vigente y aceptado por DIGI. En el caso de que DIGI no haya podido verificar correctamente la identidad del Cliente o la veracidad de sus datos personales, DIGI estará legitimada para no activar o suspender los Servicios al Cliente. Asimismo, DIGI se reserva el derecho a limitar el número máximo de Tarjetas SIM y líneas que soportan los Servicios a favor de un mismo Cliente.

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

1.5. Junto con los Servicios, DIGI podrá ofrecer también, a solicitud del Cliente, Servicios de Valor Añadido, tales como: (i) el Servicio Doble Número Móvil, que consiste en la posibilidad de usar dos números telefónicos móviles (uno español y uno rumano) en la misma Tarjeta SIM entregada al Cliente. En caso de activar esta opción, el número español será utilizado para enviar y recibir llamadas en territorio español (y en roaming o itinerancia en otros países, excepto en Rumanía), mientras que el número rumano será utilizado para enviar y recibir llamadas en territorio rumano. La utilización del número móvil rumano se regirá por la legislación rumana, y los servicios prestados a través de tal número serán prestados conforme al presente Contrato, pero con las particularidades y de acuerdo con la normativa imperativa de Rumanía; o (ii) el Servicio de desvío de llamadas o Call Forward (CFW), que permite al Cliente, cuando ha activado también el Servicio Doble Número Móvil, activar un reenvío automático para las llamadas que se reciban, por ejemplo, en el número móvil español hacia el número móvil rumano activado en la misma Tarjeta SIM, cuando el Cliente esté en ese momento físicamente en Rumanía. Estos Servicios de Valor Añadido están sujetos a los precios vigentes, disponibles en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es), donde podrá además obtener más información sobre los mismos.

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

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

## 2. EL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL

2.1. Además del Servicio Telefónico Móvil el Cliente podrá también contratar el Servicio de Internet Móvil, que permite acceder y navegar en Internet desde un terminal móvil mediante la Tarjeta SIM, con arreglo a las Tarifas que DIGI ponga a disposición en cada momento. El pago del importe de la Tarifa correspondiente incluirá navegación en Internet en España, y, solo si la Tarifa contratada por el Cliente lo permite, navegación en Rumanía, y navegación en otros países en roaming, en este último caso, siempre de acuerdo con las Condiciones del Servicio de Roaming.

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

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

## 3. EL SERVICIO DE ROAMING O ITINERANCIA INTERNACIONAL

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

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

3.3. El Servicio de Roaming UE es prestado en los países y territorios que conforman la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo (todos ellos, conjuntamente, "Unión Europea" o "UE") y se requiere que el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con España, que impliquen una presencia frecuente y sustancial con dicho país.

3.4. El Servicio de Roaming UE está sujeto a la Regulación de Roaming de la Unión Europea, que establece que no deben existir recargos sobre el precio nacional por utilizar este Servicio de Roaming en la UE, salvo aquellos recargos autorizados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), y aquellos recargos por incumplir la política de uso razonable del Servicio de Roaming UE (los "recargos por uso abusivo o anómalo"). En [www.digimobil.es/roaming](http://www.digimobil.es/roaming) puedes consultar información más detallada sobre el Servicio de Roaming UE, sus condiciones de uso, y la política de uso razonable del Servicio de Roaming UE de DIGI.

3.5. A efectos de valorar un posible uso abusivo o anómalo, DIGI se reserva el derecho a solicitar al Cliente pruebas que acrediten la residencia habitual del Cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

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

3.7. DIGI utilizará indicadores objetivos para determinar si el consumo en itinerancia en la UE del Cliente prevalece sobre el consumo nacional. Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses. En caso que DIGI detecte una presencia y consumo prevalente del Servicio de Roaming (voz, SMS y/o datos) por parte del Cliente en la UE, DIGI podrá notificar al Cliente que el uso de su tarifa en roaming se considera abusivo o anómalo. La realización de esta notificación implicará que DIGI podrá aplicar el recargo por uso abusivo o anómalo que se indique a partir de ese momento si en los siguientes 14 días el comportamiento del Cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente 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 siempre que el comportamiento del Cliente indique presencia y consumo prevalentes.

3.8. También se considerará un uso abusivo o anómalo los largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal en roaming, o la activación y uso secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo Cliente cuando se encuentra en roaming.

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

3.10. El Servicio de Roaming fuera de la UE se facturará según los precios y tarifas aplicables en el país que corresponda. Dichos precios y tarifas están disponibles en [www.digimobil.es/roaming](http://www.digimobil.es/roaming). El Servicio de Internet Móvil (Servicio de Datos en Roaming) no está disponible fuera de la UE.

## 4. PRECIOS, FACTURACIÓN Y PAGO

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

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

4.3. Para la realización de llamadas, envío de mensajes, acceso a Internet, o para la activación de cualquier Tarifa con la que poder utilizarlos Servicios incluidos en la misma, será requisito indispensable que el Cliente disponga en su Cuenta Prepago del saldo que, de acuerdo con los precios vigentes, resulte necesario para cursar el tráfico de voz, SMS o datos, o activar la Tarifa correspondiente. Salvo en los supuestos de las cláusulas 7 y 8, la ausencia de saldo en la Cuenta Prepago no impedirá la realización de llamadas a números de emergencias ni llamadas a números gratuitos, ni la recepción de mensajes o de llamadas entrantes que no supongan cargo alguno para el Cliente.

4.4. El Cliente procederá al pago de los Servicios con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Tarjeta SIM. A medida que se produzca un uso de los Servicios desde la Tarjeta SIM, los cargos en los que se incurra, de acuerdo con los precios de DIGI vigentes, serán descontados de forma automática del saldo disponible en la Cuenta Prepago del Cliente. Asimismo, siempre que tenga saldo suficiente, los correspondientes importes de las Tarifas contratadas por el Cliente serán descontados del saldo al activar una Tarifa, o al comienzo de cada periodo de validez (siempre que el Cliente haya optado voluntariamente por la reactivación automática de una Tarifa, y no haya desactivado dicha reactivación antes de que finalice el periodo de validez). El Cliente deberá pagar también por enviar y recibir llamadas y SMS en el extranjero, y por la transmisión de datos en el extranjero (donde esté disponible), de acuerdo con los precios establecidos para la Tarifa contratada, que serán repercutidos por DIGI al Cliente por la utilización del Servicio de roaming, todo ello, de conformidad con las condiciones del Servicio de roaming o Itinerancia Internacional, disponibles en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es).

4.5. El Cliente podrá incrementar el saldo disponible en su Cuenta Prepago mediante la recarga de la Tarjeta SIM en cualquier momento, en tanto que los Servicios permanezcan activados. Para ello, el Cliente podrá elegir cualquiera de los medios de recarga habilitados por DIGI, que se indican en [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es). El importe mínimo o máximo de cada recarga dependerá del medio de recarga utilizado. Como máximo, el Cliente podrá tener hasta 200 euros en su Cuenta Prepago. El saldo disponible acumulado en la Cuenta Prepago únicamente podrá destinarse al pago de los Servicios, y tendrá carácter no reembolsable. Solo a la finalización del Contrato en el supuesto de cambio de operador con conservación del número, el Cliente tendrá derecho a la devolución del saldo pendiente de consumir en su Tarjeta SIM prepago (salvo el saldo que pudiera haber sido obtenido de forma ilícita), para lo que deberá solicitarlo a través del Servicio de Atención al Cliente.

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

4.7. El Cliente podrá acceder al detalle de las recargas realizadas, así como de los Servicios consumidos, desglosando los importes correspondientes a cada uno de los Servicios, a través de [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) o del Servicio de Atención al Cliente.

## **5. DERECHO DE DESCONEXIÓN**

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

## **6. CALIDAD Y MANTENIMIENTO**

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

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

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

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

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

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



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

6.7. Mediante el número móvil asignado por DIGI o portado a DIGI, el Cliente podrá acceder de forma gratuita al servicio de llamadas de emergencia 112 mientras esté disponible y activo el Servicio Telefónico Móvil. El servicio de emergencias 112 es prestado por los centros públicos encargados del mismo, que son ajenos a los Servicios prestados por DIGI. En el caso de llamar al servicio 112, se considerará que la localización física desde la que el Cliente utiliza el Servicio Telefónico Móvil se corresponde con la que aproximadamente resulte recopilando la información relativa a la célula móvil del operador de red de DIGI a la cual se encuentre conectado el terminal móvil del Cliente. Toda llamada al 112 que se realice desde el número móvil del Cliente se remitirá al centro de emergencia más cercano a dicha localización. En cualquier caso, se informa al Cliente que para garantizar la plena eficacia del servicio de emergencia, en cada llamada al 112 siempre es conveniente indicar su localización. El acceso al servicio de emergencias 112 no estará disponible en caso de caída de los Servicios debida a fallos o interrupciones de energía, o por cualquier otra caída de los Servicios que pueda afectar a la disponibilidad del Servicio Telefónico Móvil. El Cliente reconoce que DIGI no es responsable de la imposibilidad de acceder al servicio de emergencias 112 por las causas indicadas, salvo negligencia grave o dolo directamente atribuibles a DIGI.

## **7. DESACTIVACIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA**

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

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

## **8. FRAUDE Y RESPONSABILIDAD**

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

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

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

## **9. DURACIÓN Y TERMINACIÓN**

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

- a) Por voluntad del Cliente, comunicándolo a DIGI con una antelación mínima de 2 días hábiles. El Cliente podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró.
- b) Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales de las partes.
- c) Cuando el Cliente realice actividades ilegales, ilícitas o contrarias a la buena fe y/o el orden público, o cuando el Cliente utilice los Servicios contraviniendo la normativa vigente o lo dispuesto en este Contrato.
- d) Por desactivación definitiva de los Servicios de acuerdo con estas Condiciones.
- e) Por cese de la actividad, pérdida de la autorización para la prestación de los Servicios, y/o por la declaración de concurso de DIGI que impida la normal prestación de los Servicios.

## 10. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS

10.1. DIGI tratará los datos personales del Cliente conforme se indica en la presente cláusula, que amplía la información básica sobre protección de datos personales que se proporciona durante la contratación de los Servicios. Si tiene alguna duda o necesita más información, puede consultar el Sitio Web de DIGI y/o contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente, o ponerse en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos en [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es), indicando "DPD" en el asunto de su mensaje.

10.2. **¿Qué datos personales tratamos?** Tratamos los datos personales que el Cliente ha completado en el formulario para contratar los Servicios, tales como sus datos identificativos, Servicios contratados. Igualmente, tratamos aquellos otros datos que se generen con ocasión del uso de los Servicios y durante la vigencia del Contrato, como por ejemplo el número de recargas efectuadas, incluyendo así mismo sus datos de tráfico y facturación de los Servicios. Los datos de tráfico pueden incluir información sobre el destino de sus llamadas, fecha, hora y duración de una comunicación, dirección IP asignada, o volumen de datos de navegación utilizados. Estos datos en ningún caso incluyen el contenido de las comunicaciones del Cliente. También podemos tener acceso a ciertos datos de localización del dispositivo del Cliente. Si el Cliente contacta o es contactado por el Servicio de Atención al Cliente, su llamada puede ser grabada conforme a lo dispuesto en la cláusula 11. Cuando el Cliente haya solicitado la portabilidad de su número, podemos obtener información del Cliente proporcionada por el operador donante. Por último, si el Cliente ha contratado a través del Sitio Web de DIGI, es posible que tratemos datos adicionales, identificados en la Política de Privacidad del Sitio Web de DIGI.

### 10.3. ¿Con qué finalidades tratamos los datos personales del Cliente?

- a) Para proveer, controlar y mejorar los Servicios y los Servicios de Valor Añadido solicitados o utilizados. Bajo esta finalidad se incluyen procesos tales como el establecimiento de llamadas, el acceso a Internet, facturación, pagos de interconexiones, reclamación de deudas, la atención telefónica en nuestro Servicio de Atención al Cliente, la gestión de los procesos de portabilidad tanto si DIGI es el operador donante como el operador receptor del número a portar, o la resolución de reclamaciones. Estos tratamientos son necesarios para la correcta ejecución de este Contrato, y están legitimados por la suscripción del mismo.
- b) Para el envío de comunicaciones comerciales por parte de DIGI por SMS o email, referentes a los Servicios o a otros servicios y/o productos de DIGI similares a los que el Cliente ya tenga contratados, salvo que, mediante la marcación de la casilla correspondiente, o posteriormente, comunicándolo a DIGI por escrito en cualquier momento, el Cliente haya manifestado no querer recibir dichas comunicaciones. La legitimación de DIGI para el envío de estas comunicaciones se encuentra en el interés legítimo de DIGI en informar a sus Clientes sobre los productos y servicios de DIGI.
- c) Para agrupar al Cliente junto con otros Clientes de DIGI en función de su perfil comercial, utilizando la información facilitada en el formulario de contratación, y otra información generada durante la vigencia del Contrato (excepto los datos de tráfico, para los cuales solicitamos su consentimiento expreso, como se indica en el siguiente punto), para mostrar publicidad específica o enviarles ofertas que puedan ser de su interés. La elaboración de perfiles comerciales agrupados está basado en el interés legítimo de DIGI, una vez realizada la ponderación entre el interés de DIGI en conocer a sus Clientes y poder mantenerlos informados sobre los productos y servicios que puedan serles de interés, y sobre las mejoras de las que se pueden beneficiar, y los derechos de sus Clientes. En cualquier momento el Cliente puede oponerse a ser parte de estas segmentaciones solicitándolo mediante los medios indicados anteriormente.
- d) Se podrán tratar los datos de tráfico, con el fin de realizar un perfil comercial del Cliente y poder realizar al mismo, por cualquier medio, ofertas personalizadas de Servicios de DIGI por SMS o por email sobre los productos y servicios que puedan serles de interés y sobre mejoras de las que se puedan beneficiar. La utilización de los datos de tráfico con esta finalidad está sujeto al previo consentimiento expreso del Cliente. El Cliente puede revocar su consentimiento para utilizar sus datos de tráfico y facturación con fines comerciales en cualquier momento, solicitándolo mediante los medios indicados anteriormente. En ningún caso la retirada de este consentimiento condicionará la ejecución del Contrato.
- e) Para la realización de llamadas telefónicas con las que desarrollar encuestas de satisfacción o campañas de fidelización de Clientes, o informar sobre nuevos productos o servicios de DIGI que puedan interesarles, o sobre mejoras en los mismos. Igualmente, al término de su relación con DIGI, podremos contactarle para la realización de una encuesta de satisfacción. Este tratamiento tiene su base legal en el interés legítimo de DIGI de fidelizar a sus Clientes mediante la oferta y mejora continua de sus Servicios. El Cliente tiene el derecho a no recibir estas llamadas, expresando su deseo de no volver a recibir las en cualquier momento mediante los procedimientos que se han indicado, así como en el momento de la recepción de una llamada.
- f) En el momento en que el Cliente solicite a DIGI la prestación de Servicios de Valor Añadido que lo requieran, trataremos los datos de localización aproximada de su dispositivo en la medida y por el tiempo que sean necesarios para la prestación del referido Servicio de Valor Añadido. Este tratamiento tiene su base legal en el consentimiento informado recogido cuando el Cliente solicite a DIGI la prestación de los Servicios de Valor Añadido referidos.
- g) Para comunicar los datos de localización del dispositivo del Cliente a los servicios de emergencia (ej. 112), si así fueran solicitados por éstos, de acuerdo con el Real Decreto 424/2005, base legal de este tratamiento.
- h) Para comunicar los datos de tráfico del Cliente, localización de su dispositivo e identificación a las autoridades y agentes facultados, cuando sean requeridos a DIGI con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de delitos en virtud de la Ley 25/2007 y la Ley de Enjuiciamiento Criminal, base legal de este tratamiento. A estos efectos, se lleva un libro-registro en el que constarán, en el caso de Cliente persona física, su nombre, apellidos, nacionalidad, y número y tipo de documento identificativo, y en el caso de personas jurídicas, denominación social y código de identificación fiscal.
- i) Con fines de prevención de fraude o impagos. Esta finalidad puede incluir, por ejemplo, tratamientos tales la justificación de los consumos y recargas realizadas por el Cliente ante las entidades financieras que proveen servicios TPV (Caixabank, S.A., Comercia Global Payments EP, S.L. y Santander Elavon Merchant Services Entidad de Pago, S.L.) o a organismos judiciales, en caso de reclamaciones, retrocesos o devolución de cargos, así como la llevanza de un control del consumo para detectar consumos anómalos. Estos tratamientos están basados en el interés legítimo de DIGI para evitar fraudes en la utilización de sus Servicios.

- j) En los casos en que el Cliente haya manifestado expresamente su deseo de ser incluido en las guías telefónicas o servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, sus datos serán comunicados a la CNMC a estos efectos. Si quiere figurar en las guías de abonados, pero no quiere recibir publicidad, puede solicitar igualmente que indiquemos que sus datos no pueden ser tratados con fines publicitarios. En cualquier momento puede solicitar, gratuitamente y acreditando su identidad, su exclusión de los repertorios, la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales, o que se enmienden los errores existentes.

**10.4. Destinatarios.** DIGI no cede sus datos a terceros, salvo cuando una comunicación sea necesaria por razón de un requerimiento de la Administración Pública (como las autoridades fiscales, las autoridades judiciales, y cualquier otra Administración Pública que en función de la normativa vigente resulte de aplicación), o cuando justificadamente se comunique a las entidades identificadas en los apartados anteriores. Por su parte, para que se puedan prestar los Servicios, ciertos datos de tráfico pueden ser comunicados a otras empresas de telecomunicaciones para permitir el establecimiento de la llamada y la conducción de la comunicación a través de las redes de comunicaciones electrónicas hasta su destino (incluyendo la interconexión). DIGI no transfiere los datos personales de sus Clientes a países fuera del Espacio Económico Europeo, salvo que ello fuera necesario para la conducción de una determinada comunicación al utilizar los Servicios, como se indica en el párrafo anterior.

**10.5. Plazo de conservación de la información.** Los datos personales del Cliente necesarios para prestar los Servicios y para la promoción de nuestros Servicios se conservarán por todo el tiempo de duración de nuestra relación con usted como Cliente, siempre sujetos a los plazos estrictamente necesarios para la finalidad para la que han sido recogidos, y siempre que no haya revocado su consentimiento con anterioridad para alguna de las finalidades, según corresponda. A su finalización, sus datos serán debidamente cancelados y bloqueados durante los plazos de prescripción legalmente establecidos. Los datos de tráfico necesarios a efectos de la facturación de los Clientes y los pagos de las interconexiones podrán ser tratados únicamente hasta que haya expirado el plazo para la impugnación de la factura del Servicio, para la devolución del cargo efectuado, para el pago de la factura o para que podemos exigir su pago. Los datos de tráfico necesarios para atender nuestras obligaciones legales indicadas en el apartado 1.3 h), serán conservados durante doce meses computados desde la fecha en que se haya producido la comunicación. Los datos de tráfico que sean utilizados para promoción comercial de nuestros Servicios, serán conservados únicamente en la medida y durante el tiempo necesario para una promoción comercial concreta, sujeto al consentimiento del Cliente.

**10.6. Carácter obligatorio de las respuestas y veracidad de la información.** En general, los datos solicitados en el formulario de contratación, salvo que en el formulario se indique específicamente que algún dato es opcional, son obligatorios y necesarios para tramitar la contratación de los Servicios. Su no cumplimentación imposibilitará la contratación de los Servicios. Dichos datos deberán ser verdaderos, actuales y exactos. El Cliente se obliga a comunicar a DIGI, cualesquiera errores o modificación en sus datos personales, a fin de que se proceda a rectificarlos, a través del Servicio de Atención al Cliente.

**10.7. Sus Derechos.** El Cliente puede ponerse en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos para conocer más acerca de las ponderaciones entre el interés legítimo de DIGI y sus derechos, así como para cualquier asunto relacionado con el tratamiento que efectúa DIGI sobre sus datos personales. El Cliente puede acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar la supresión o la portabilidad de sus datos personales. En determinadas circunstancias, el Cliente podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, y oponerse al tratamiento, para todas o algunas de las finalidades descritas, en cuyo caso, DIGI dejará de tratar los datos, salvo que fueran necesarios para seguir prestando los Servicios, o para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones. El Cliente puede impedir la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada. Igualmente, el Cliente tiene el derecho a impedir la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada. Para ejercitar sus derechos puede remitir su petición por carta a la dirección postal de DIGI o por correo electrónico a la dirección [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es), indicando "DERECHOS" en el asunto, y aportando los documentos necesarios para acreditar su identificación. Adicionalmente, el Cliente puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos.

**10.8. Medidas de Seguridad.** DIGI garantiza el secreto en las comunicaciones y de los datos personales, y a tal efecto adoptará todas las medidas técnicas, organizativas y de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los datos, así como para restaurar su disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico, de acuerdo con la legislación vigente, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. Todo ello, sin perjuicio de las interceptaciones legales y requerimientos de datos que en su caso puedan ordenarse. En caso de incidentes de seguridad o integridad o de amenazas y vulnerabilidad, DIGI podrá desactivar provisional o definitivamente, en todo o en parte, los Servicios, bloquear el acceso a los mismos y notificar a las autoridades competentes, con vistas a prevenir, evitar o reducir las consecuencias de dichos incidentes.

## 11. INFORMACIÓN Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

11.1. DIGI facilitará al Cliente la información sobre los Servicios, importes, tarifas, mantenimiento y soporte, y cualquier otra información sobre los mismos, a través de [www.digimobil.es](http://www.digimobil.es) y/o a través de los teléfonos y vías de contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

11.2. DIGI pone a disposición del Cliente un Servicio de Atención telefónica con objeto de atender dudas y/o peticiones de información respecto a los Servicios, en horario de 7:00 a 00:00 horas de lunes a sábado, y de 7:00 a 23:00 horas los domingos (horario peninsular español), disponible en el número de teléfono gratuito 1200 (para llamadas realizadas desde la red de DIGI), o en el número 642642642 (para llamadas realizadas desde la red de otro operador en España –coste ordinario de una llamada a un móvil de acuerdo con las tarifas de dicho operador-). En caso de hacer uso de este Servicio de Atención telefónica al Cliente, sea a través de la realización o de la recepción de una llamada, se informa al Cliente, y éste autoriza expresamente, a

que se realicen de forma aleatoria grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el Servicio de Atención al Cliente de DIGI, con la finalidad de obtener constancia de las mismas, servir de confirmación de una contratación telefónica y mejorar la calidad del Servicio. El Cliente será debidamente informado de la grabación de la llamada. El Cliente también podrá dirigirse a DIGI por escrito a la dirección: Calle Francisca Delgado, número 11, 28108 Alcobendas (Madrid) a la atención del Servicio de Atención al Cliente, o por email a [atencionalcliente@digimobil.es](mailto:atencionalcliente@digimobil.es).

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

## **12. PORTABILIDAD**

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

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

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

12.4. DIGI informará al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a DIGI información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir del momento de cambio efectivo el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con DIGI con su número telefónico.

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

12.6. Una vez solicitada la portabilidad, si el Cliente desea cancelarla, podrá hacerlo dentro del plazo de cancelación permitido, esto es, hasta las 14:00 horas del día laboral anterior a la ejecución de la portabilidad. El procedimiento para ejercer el derecho a cancelar la portabilidad es gratuito, no conlleva costes ni penalizaciones. No obstante, si el Cliente hubiere realizado consumo del Servicio, deberá asumir el coste por dicho consumo. El Cliente podrá solicitar la cancelación a través del Sitio Web o Puntos de Venta DIGI. En cualquier caso, el horario de los canales de atención de las solicitudes de cancelación será el mismo que para las solicitudes de portabilidad. Para cancelar la portabilidad, se pedirá al solicitante de la cancelación de portabilidad los siguientes datos: nombre, documento de identidad con el que se tramitó la solicitud, número a portar y operador donante.

## **13. GENERAL**

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

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

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

v.6.1 noviembre 2018