

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

## 1. OBJETO

**1.1** Por el presente contrato, Xfera Móviles, S.A.U. (“MÁSMÓVIL”), con C.I.F. A- 82528548 y domicilio en Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, prestará al Cliente su servicio telefónico móvil disponible al público en la modalidad prepago y en su caso los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que sean solicitados por el cliente (el Servicio).

**1.2** El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a la cláusula 14 de las presentes Condiciones Generales.

**1.3** El Cliente sólo podrá utilizar el Servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico ni a comercializar o ceder el Servicio.

## 2. ENTREGA DE TARJETA Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

**2.1** Para la prestación del Servicio, MÁSMÓVIL entregará al Cliente, junto con la información completa de la tarifa contratada,

un Manual de Usuario y una tarjeta SIM (la Tarjeta SIM) que el Cliente deberá insertar en un terminal telefónico compatible.

**2.2** El Cliente podrá utilizar la Tarjeta SIM exclusivamente para acceder al Servicio y solamente durante el periodo en que el Servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Asimismo, el Cliente entregará la Tarjeta SIM a MÁSMÓVIL en caso de que MÁSMÓVIL le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del Servicio.

**2.3** El Servicio quedará activado de manera automática en el momento en el que el cliente realice el primer uso, ya sea llamada telefónica, mensaje, o navegación por internet.

## 3. PRECIO

**3.1** Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente las tarifas vigentes en cada momento para la modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las tarifas que le serán de aplicación y de las reglas aplicables a las mismas, habiéndosele entregado un documento explicativo de la tarifa contratada. Todas ellas podrán ser consultadas y actualizadas en el [sitio web](#) de MÁSMÓVIL y a través del número de atención telefónica gratuito 911 333 333 (des-

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

de la red de cualquier operador] o el 2373 (desde la red de MASMOVIL)

## 4. CUENTA, SALDO DISPONIBLE Y RECARGA

**4.1** El Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización del Servicio (la Cuenta). El Cliente será informado del saldo disponible de su Cuenta después de cada llamada que realice.

Adicionalmente, en el apartado [YoSoyMás](#) se recoge información actualizada sobre las diferentes posibilidades de consulta del saldo disponible.

**4.2** Para la realización de llamadas, el envío de mensajes o cualquier otro uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o de datos por iniciativa del Cliente, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para cursar el tráfico solicitado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 ni, salvo los casos previstos en la Cláusula 6, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.

**4.3** El Cliente podrá incrementar el saldo disponible en su Cuenta mediante la recarga de su Tarjeta SIM en cualquier momento, en tanto que el Servicio permanezca activado.

Para ello, el Cliente podrá elegir cualquiera de los medios de recarga habilitados por MÁSMÓVIL, según la información que se ofrece en su [sitio web](#) (cajeros automáticos, distribuidores autorizados, gasolineras, cupón de recarga, en el propio sitio web de MÁSMÓVIL, etc.).

**4.4** El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de 5€ y como máximo de 150€ (impuestos incluidos).

**4.5** Tendrán carácter gratuito las llamadas realizadas a los números cortos asignados a la prestación de servicios de atención de llamadas de emergencia. En cumplimiento de la legislación vigente, MÁSMÓVIL pondrá a disposición de las autoridades prestadoras de los referidos servicios, información sobre la ubicación de procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.

**4.6** Si a la extinción del contrato resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución a MÁSMÓVIL dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente.

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

## 5. PAGO

**5.1** El Cliente procederá al pago del Servicio con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Tarjeta SIM. A medida que se produzca un uso del Servicio por parte del Cliente, los cargos en los que incurra, de acuerdo con las tarifas aplicables, serán descontados de manera automática de su saldo disponible. El Cliente podrá acceder gratuitamente al detalle de las comunicaciones realizadas en un determinado mes, a través del apartado [YoSoyMás](#). El Cliente, también podrá solicitar dicha información a través del Servicio de Atención al Cliente de MÁSMÓVIL 911 333 333 (desde la red de cualquier operador) o el 2373 (desde la red de MASMOVIL) en cuyo caso se devengará a favor de MÁSMÓVIL la cantidad de 5€ (impuestos indirectos excluidos) por cada solicitud realizada. Dicho importe será cargado en la Cuenta del Cliente.

**5.2** El saldo disponible en la Cuenta nunca será inferior a 0€. En consecuencia, cuando el Cliente haya iniciado una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y su saldo disponible se agote en el transcurso de la misma, se producirá la inmediata terminación de esa llamada o transmisión de datos. Asimismo, cuando el Cliente intente iniciar una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y no disponga de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no será posible cursar el tráfico solicitado.

## 6. DESACTIVACIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA DEL SERVICIO

**6.1** La Tarjeta prepago es recargable mientras permanezca activa. Durante el período en que la Tarjeta permanezca activa, el Cliente podrá realizar llamadas siempre que exista saldo disponible. Dicho saldo y el detalle del consumo realizado puede conocerse por el Cliente a través del área privada de MÁSMÓVIL y del Servicio de Atención al Cliente, así como por cualquier otro medio que MÁSMÓVIL facilite. En el caso de consulta a través del área privada de MÁSMÓVIL, el desglose del consumo podrá tener un coste de 5 euros.

En el caso de que hayan transcurrido noventa (90) días desde el registro de la tarjeta a nombre del cliente o desde la última recarga de la Tarjeta, ésta entrará en bloqueo de los servicios salientes. En este caso no podrá hacer uso de su saldo: ni realizar llamadas; ni navegar por internet; ni enviar SMS/MMS; ni tampoco recibir llamadas ni SMS's con coste fuera del espacio europeo. Pero sí mantendrá el Servicio para las llamadas y SMS's entrantes gratuitas y todas las llamadas salientes gratuitas (900, de urgencias,...) y al Servicio de Atención al Cliente.

Si el Cliente recargara el saldo de la Tarjeta en el plazo de los quince (15) días siguientes al "bloqueo de los servicios salientes" de la misma, MÁSMÓVIL acumulará el saldo a la

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

recarga efectuada, en su caso, y habilitará la Tarjeta para que el Cliente pueda utilizar el Servicio normalmente. Pero si el Cliente no recargara la Tarjeta en citado plazo de los quince (15) días desde el “bloqueo de los servicios salientes”, se producirá la desactivación definitiva de la Tarjeta que no comportará la pérdida del saldo, pero sí la baja definitiva en el servicio.

En el supuesto de que hubiera saldo no promocional pendiente de consumir, las cantidades correspondientes serán reintegradas al Cliente dentro de los 30 días siguientes a que éste comunique al Departamento de Atención al Cliente de MÁSMÓVIL un número de Cuenta Bancaria, por cualquiera de las siguientes vías:

+ Por escrito a la dirección de correo electrónico [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com) y/o al domicilio social de MÁSMÓVIL en Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, con la referencia “Servicio de Atención al Cliente”.

+ Mediante llamada telefónica al Servicio de Atención al Cliente al siguiente número: 911 333 333

**6.2** A solicitud del Cliente, a través del Servicio de Atención al Cliente, MÁSMÓVIL podrá desactivar provisionalmente el Servicio en caso de sustracción o extravío del terminal telefónico que incorpore la Tarjeta SIM o de la propia Tarjeta SIM.

**6.3** MÁSMÓVIL podrá, asimismo, desactivar provisional o definitivamente el Servicio, a su elección, ante la comisión de un fraude, la concurrencia de indicios racionales de comisión de un fraude o como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito del Servicio.

En particular, a título enunciativo, pero no limitativo, se entenderá que existe riesgo de comisión de fraude, cuando MÁSMÓVIL disponga de indicios razonables de:

- a) Cualquier utilización del Servicio contraria las presentes condiciones y a la normativa vigente.
- b) La utilización de datos de identidad o bancarios de terceros, con la finalidad de contratar o realizar pagos de Servicios.
- c) La explotación comercial directa o indirecta de los Servicios prestados por MÁSMÓVIL para cualquier fin y, en especial, cualquier reventa del Servicio prestado por MÁSMÓVIL.
- d) La realización de descargas de saldos de tarjetas de prepago a través de llamadas a numeración internacional, premium o numeración especial.
- e) La realización de llamadas entre routers o módems para la transmisión de datos, conversión de tráfico, incluido el

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

reencaminamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado.

f) La utilización del Servicio en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico o que sean sumideros de tráfico.

En todos los supuestos contenidos en la presente cláusula, MÁSMÓVIL podrá resolver el Contrato o bloquear el Servicio afectado temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso no razonable del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato, respecto del servicio concreto, en los términos en él acordados. En caso de desactivación definitiva del Servicio por cualquiera de las causas previstas en esta Cláusula, el contrato quedará automáticamente resuelto.

## 7. ATENCIÓN AL CLIENTE

**7.1** El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del Servicio de Atención al Cliente disponible en el número de teléfono 911 333 333. (desde las redes de otros operadores) y en la [página web](#). También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: MÁSMÓVIL, S.L.U., Departamento de Atención al Cliente,

Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o por correo electrónico a [hola@masmovil.es](mailto:hola@masmovil.es).

**7.2** Para presentar reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigirse a MÁSMÓVIL, por cualquiera de los medios previstos en el párrafo anterior, en el plazo de 1 mes a contar desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. A la recepción de la reclamación, MÁSMÓVIL facilitará al Cliente el número de referencia correspondiente y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.

**7.3** Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de MÁSMÓVIL en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello se entenderá sin perjuicio del derecho del cliente a acudir a la vía judicial.

## 8. DERECHO DE DESCONEXIÓN

**8.1** El Cliente podrá solicitar a MÁSMÓVIL, a través del Servicio de Atención al Cliente, la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y servicios de tarificación adicional.

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

**8.2** Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente. En caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produzca transcurridos 10 días desde su solicitud, serán de cargo de MÁSMÓVIL los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

## 9. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

**9.1** MÁSMÓVIL prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. En garantía del mantenimiento del Servicio, MÁSMÓVIL pone a disposición del Cliente el número de teléfono 911 333 333 y la dirección de correo electrónico [hola@masmovil.es](mailto:hola@masmovil.es) para la atención de consultas e incidencias.

**9.2** En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática, en forma de abono en su Cuenta, cuya cuantía será igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€, a menos que sea solicitada de forma expresa por el cliente a MÁSMÓVIL.

**9.3** En casos de interrupción temporal del Servicio por causa de fuerza mayor MÁSMÓVIL compensará automáticamente al Cliente con una minoración de la cuota mensual proporcional al tiempo que hubiera durado la interrupción.

**9.4** Si se produce una interrupción del servicio de Internet móvil, MÁSMÓVIL compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota mensual de dicho servicio, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si la interrupción es superior a 6 horas en horario de 8 a 22, la indemnización se abonará automáticamente.

**9.5** Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, MÁSMÓVIL se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, MÁSMÓVIL indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación. Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios. Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de MÁSMÓVIL. De haber lugar a la indemnización, MÁSMÓVIL procederá al pago de la misma mediante un abono en su Cuenta.

## 10. CALIDAD DEL SERVICIO

**10.1** La velocidad máxima de los servicios de acceso a internet dependerá del volumen de Megas asociado a la tarifa contratada. La velocidad máxima de descarga descenderá cuando el cliente agote el volumen de Megas definido en su tarifa durante el ciclo de facturación. Cuando comience el siguiente ciclo de facturación, se restablecerá la velocidad a su máximo conforme a la tarifa contratada. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible.

Cuando comience el siguiente ciclo de facturación, se restablecerá la velocidad a su máximo según la tarifa contratada. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible.

El Cliente dispone de la información precisa relativa a la velocidad máxima y anunciada estimada descendente y ascendente

en un cuadro incluido al final del presente documento de Condiciones Generales de Contratación.

Igualmente, el Cliente tendrá disponible, en todo momento de la citada información en la [página web](#).

**10.2** La calidad del Servicio puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que MÁSMÓVIL tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar el enlace de la red.

**10.3** MÁSMÓVIL podrá implementar medidas de control sobre los volúmenes de tráfico realizados por sus Clientes con la finalidad de gestionar y dimensionar su red, así como para velar por la seguridad y la calidad del Servicio contratado.

**10.4** En caso de incidentes de seguridad, integridad de la red o amenazas o vulnerabilidad de la misma, MÁSMÓVIL adoptará las medidas adecuadas en función del hecho acaecido a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad.

## 11. PROTECCIÓN DE DATOS

La prestación de los Servicios de MÁSMÓVIL, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

## 11.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. (“MÁSMÓVIL”), N.I.F. A-82528548 y domicilio en Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en [\[Política de Privacidad\]](#)

## 11.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en [\[Política de Privacidad\]](#)

### a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente

incluye las obligaciones de información con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información [\[Política de Privacidad\]](#)

### b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- + La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión).
- + La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- + El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así



# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.

- + Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

Más información [[Política de Privacidad](#)]

## c) Verificación de información

MÁSMÓVIL podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporciona-

da mediante la consulta, por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Más información [[Política de Privacidad](#)]

## d) Prevención del fraude

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en su página web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Más información [\[Política de Privacidad\]](#)

**e) Comunicaciones comerciales propias**  
MÁSMÓVIL puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información [\[Política de Privacidad\]](#)

**f) Información sobre mejores tarifas.**  
Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de MÁSMÓVIL.

**g) Cooperación con los agentes facultados.**  
Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con MÁSMÓVIL o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

Más información [\[Política de Privacidad\]](#)

**h) Sistema de gestión de abonado.**  
En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos infor-

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

mación a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

Le informamos que MÁSMÓVIL, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

- + Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.).
- + Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter gene-

ral (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias).

- + Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información [\[Política de Privacidad\]](#)

## 1.3 ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com)

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

## 12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

MÁSMÓVIL, previa comunicación al Cliente, con una antelación de un mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía móvil. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a MÁSMÓVIL su voluntad de resolver el contrato.

## 13. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación:

- + Por desistimiento del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a MÁSMÓVIL con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.
- + Por decisión de MÁSMÓVIL, en caso de (I) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato; o (II) desactivación definitiva del Servicio en cualquiera de los supuestos regulados en la Cláusula 6.

## 14. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

La relación jurídica entre el Cliente y MÁSMÓVIL se rige por el presente contrato y por la legislación española.

## 15. LIBRO REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO

MÁSMÓVIL informa al Cliente de que, desde el momento de entrega de la tarjeta SIM, su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad, pasarán a formar parte del Libro Registro de Clientes Prepago que MÁSMÓVIL gestiona en cumplimiento de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. Asimismo, les informamos de que MÁSMÓVIL cederá estos datos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad facultadas cuando para el cumplimiento de sus fines le sean requeridos por estas.

## 16. CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO ROAMING

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) MÁSMÓVIL aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De confor-

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

midad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las condiciones particulares de la tarifa contratada así lo prevean, MÁSMÓVIL podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, MÁSMÓVIL podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM.

Si el cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del servicio, MÁSMÓVIL podrá aplicar al cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El cliente podrá dirigirse a MÁSMÓVIL, conforme a lo dispuesto en la cláusula 8, para

interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del [servicio en roaming](#).

# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE TARJETA DE MÁSMÓVIL PREPAGO

## VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servicio	Enlace	Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
		Descendiente	Ascendente	Descendiente	Ascendente	Descendiente	Ascendente	Descendiente	Ascendente
Móvil (Mbps)	LTE+ 300	300	50	-	-	300	50	-	-
	LTE 150	150	50	-	-	150	50	-	-
	LTE 111	111	37,5	-	-	111	37,5	-	-
	HSDPA+ 42	42	5,7	-	-	42	5,7	-	-
	HSDPA+ 21	21	5,7	-	-	21	5,7	-	-
Fijo** (Mbps)	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FFTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	ADSL 20	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2

\* En servicio móvil, la velocidad real depende de distintos factores como pueden ser las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la aplicación utilizada, entre otros.

\*\* Por su parte, en servicio fijo, la velocidad alcanzada puede verse impactada por el estado del cableado (fibra), la carga de la red, las capacidades del dispositivo utilizado y la conexión establecida en el acceso a internet (cable o WiFi). La velocidad de una conexión WiFi depende directamente del entorno en el que se encuentra el router (interferencias originadas por redes WiFi vecinas, obstáculos estructurales del inmueble, distancia al router, etc).