

CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI TARJETA MÓVILES MOVISTAR.



Objecte: Telefónica Móviles España, SAU (d'ara endavant, denominada per la seva marca "Movistar"), prestarà, al Client, el servei de comunicacions mòbils Movistar, inclosos els serveis de comunicacions electròniques i valor afegit sol·licitats pel Client en l'àmbit d'aquest contracte. De la mateixa manera, es facilitarà, al Client, l'accés al servei d'emergència 112, tot posant, a la disposició de les autoritats receptores d'aquestes trucades, la informació relativa a la ubicació de la seva procedència.

Secret de les comunicacions i integritat i seguretat de les xarxes i serveis: Movistar adoptarà els mitjans tècnics necessaris disponibles en cada moment que permetin protegir el secret de les comunicacions reconegut constitucionalment, sense perjudici de les interceptacions legals que, si escau, puguin ordenar-se. Movistar quedarà exonerada de tota responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció, per part del Client o de tercers, d'enregistraments de converses telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general, de totes les accions o omissions, no imputables i alienes a Movistar, que infringeixin la confidencialitat i el secret de les comunicacions telefòniques. Movistar adoptarà les mesures tècniques admeses per la legislació vigent per tal de mantenir la integritat de les xarxes així com per procurar la seva seguretat contra qualsevol accés no autoritzat.

Terminals: només es podran connectar al servei telefònic mòbil disponible al públic els models de terminals que tinguin el corresponent certificat d'acceptació, emès per l'organisme competent designat a aquest efecte per l'Administració Pública.

Inici del servei i durada: Movistar es compromet a iniciar o rebutjar la prestació del servei en el termini màxim de vint dies des de la data de formalització d'aquest contracte, amb una durada indefinida, sens perjudici del que estableix la clàusula següent d'"INTERRUPCIÓ DEFINITIVA DEL SERVEI".

Preus: Movistar aplicarà els preus vigents per a cada modalitat contractada. Aquestes condicions econòmiques es faciliten al Client en un annex a aquest contracte. De la mateixa manera, els preus de Movistar estan disponibles, perfectament actualitzats per consultar-los, al lloc web www.movistar.es. D'altra banda, també podrà consultar els preus a través dels números d'atenció telefònica habilitats per fer-ho. El Client podrà sol·licitar i rebre gratuïtament en qualsevol moment la informació del preu sol·licitat per escrit.

Dret de desconexió: El Client té dret a sol·licitar, a Movistar, la desconexió dels serveis de trucades internacionals i de trucades i missatges curts a serveis de tarifació addicional, mitjançant una trucada al 224430 o a través del lloc web www.movistar.es. Movistar farà aquesta desconexió en el termini de 10 dies des de la recepció de la sol·licitud del Client en aquest sentit. En cas que aquesta desconexió no es produís després d'aquests 10 dies, per causes no imputables al Client, aniran a càrrec de Movistar els costos derivats del servei la desconexió del qual es va sol·licitar.

Recàrrega de la targeta: el Client podrà rebre informació sobre les diferents modalitats de recàrrega de la Tarjeta Móviles Movistar a través dels números de telèfon 224430 i 1004 i a www.movistar.es.

Suspensió temporal del servei: Movistar. En el cas que s'hagi produït un impagament, Movistar podrà suspendre el servei impagat des de la data en què tingui coneixement d'aquesta circumstància. Mentre duri la suspensió, el Client podrà rebre trucades (excepte quan es trobi fora del territori

espanyol o es tracti de trucades de cobrament a destinació), així com fer trucades al servei d'emergència 112. Una vegada tingui constància que l'import adequat ha estat satisfet restablirà el servei i ordenarà un càrrec de 30,25 € (IVA inclòs). Movistar podrà suspendre la prestació del servei telefònic en el supòsit que hi hagi frau o circumstàncies que objectivament facin presumir l'ús il·lícit del servei, i en el supòsit en el qual el Client hagi estat declarat en concurs de creditors. En aquests supòsits, el restabliment del servei quedarà supeditat a l'aportació de les garanties sol·licitades per Movistar, d'acord amb el que disposa la clàusula "Dipòsits de Garantia". El Client té dret a sol·licitar i obtenir de Movistar la suspensió temporal del servei per un període determinat que no serà menor d'un mes, ni superior a tres mesos. El període total de suspensió no podrà superar els noranta dies per any natural. Durant el temps que duri la suspensió temporal es facturarà, al Client, un import de 10,89 euros mensuals (IVA inclòs), en concepte de disponibilitat del servei per rebre trucades.

Interrupció definitiva del servei: Aquest contracte s'extingirà, amb la consegüent interrupció definitiva del servei, per les causes generals admeses en Dret i, especialment, per les següents:

a) Per decisió del Client, comunicada a Movistar, amb una antelació mínima de dos dies respecte de la data de l'extinció. El Client podrà exercir el seu dret a acabar el contracte en la mateixa forma en què el va formalitzar.

b) Per incompliment greu de les obligacions derivades d'aquest contracte, així com per una utilització del servei contrària a la bona fe o a les pràctiques comunament acceptades com de correcta utilització en els serveis de telefonia mòbil.

c) Per absència de recàrregues i caducitat del saldo. La targeta tindrà una vigència inicial de 6 mesos, des de la data de la se va activació o des de l'última recàrrega feta pel Client. No obstant això, un cop esgotat el saldo de la targeta, el Client disposa d'un termini de 54 dies per fer una nova recàrrega, en aquest cas s'iniciarà un termini nou de 6 mesos de vigència. Durant aquests períodes, el Client podrà adreçar-se a Movistar, per identificar-se com a usuari de la línia, a l'efecte de la devolució del saldo.

d) Per ús il·lícit o indegut del servei que comporti la utilització de la condició de Client per dur a terme una activitat empresarial, professional o econòmica l'objecte de la qual sigui la cessió o revenda del servei Movistar o el reencaminament de trucades o de trànsit cap a tercers.

Compromisos de qualitat: Movistar aplicarà els millors avenços tècnics i de procediment per garantir, en tot moment, la màxima qualitat en totes les comunicacions objecte del servei.

1. Si es produeix una interrupció temporal del servei, el Client tindrà dret a una indemnització automàtica (sempre que aquesta sigui superior a 1 euro), la quantitat del qual serà igual a la que sigui més gran de les dues següents: 1) la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat aquesta interrupció en cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats efectuades o la que s'hauria obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu fet; 2) cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de la seva durada.

Si es produeix una interrupció temporal del servei d'accés a Internet, de manera contínua o discontinua i superior a sis hores en horari de 8 a 22 h, el Client tindrà dret a una indemnització automàtica, la quantitat de la qual serà la devolució de l'import de la quota mensual i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció. En interrupcions per causes de força major, Movistar compensarà automàticament l'abonat amb la

CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI TARJETA MÓVILES MOVISTAR.



devolució de l'import de la quota mensual i altres independents del trànsit, prorratejat pel temps que hagués durat la interrupció.

La indemnització es farà a través d'una recàrrega en el saldo de la Tarjeta Móviles Movistar.

II. Llevat d'interrupcions per causa de força major, **Movistar** es compromet que el temps acumulat d'interrupció del servei al llarg d'un període de facturació sigui inferior a 8 hores. El temps d'interrupció del servei es calcularà com la suma de temps de no disponibilitat total del servei telefònic mòbil al llarg d'un període de facturació.

Movistar indemnitzarà el Client per un import igual a la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps en què s'hagi excedit del seu compromís individual de 8 hores. Si té una antiguitat de menys de tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats efectuades o la que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.

Les indemnitzacions que s'indiquen en aquest apartat s'entendran acumulatives de les derivades del que disposa l'apartat I d'aquesta Condició General.

III. La indemnització es farà a través d'una recàrrega en el saldo de la Tarjeta Móviles **Movistar**.

Als efectes previstos en els apartats anteriors, així com en cas que la interrupció temporal del servei s'hagi produït mentre el Client estava en itinerància o "roaming", el Client haurà d'adreçar la seva sol·licitud d'indemnització, dins dels deu dies següents a la data de restabliment del servei, mitjançant una trucada al Centre d'Atenció al Client o a www.movistar.es, amb indicació expressa de les interrupcions sofertes.

IV. No serà aplicable el que disposen els apartats anteriors quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

1. Incompliment greu pels Clients de les condicions contractuals, especialment en cas de frau o demora en el pagament que donarà lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció del servei; 2. Danys produïts a la xarxa a causa de la connexió pel Client d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent; 3. Incompliment del codi de conducta per part d'un prestador de serveis de tarifació addicional, quan la titularitat del contracte d'abonament correspongui a aquest últim.

Protecció de dades: **Movistar** informa que les dades dels seus Clients es tractaran d'acord amb el que estableix la Política de privadesa de **Movistar**, la informació bàsica de la qual es recull en aquesta clàusula. El contingut íntegre d'aquesta es pot consultar a l'enllaç següent: www.movistar.es/privacidad, sol·licitant-ne un exemplar al **1004** o a les Botigues **Movistar**.

D'acord amb la normativa europea de protecció de dades de caràcter personal i en virtut del que estableix aquesta Política, les empreses següents del Grup Telefónica són responsables del tractament de les dades personals del Client **Movistar** en funció dels productes i dels serveis que tingui contractats: Telefónica de España, SAU, i Telefónica Móviles España, SAU (d'ara endavant i conjuntament anomenades, als efectes establerts en aquesta clàusula, "**Movistar**").

A **Movistar** tractarem les dades del Client per a la prestació del Servei, així com per a altres finalitats que, com a Client **Movistar**, ens permeti o autoritzi en els termes que es recullen a la Política de Privadesa, en la qual, a més a més, es recull tota la informació

necessària perquè el Client pugui decidir sobre altres tractaments que necessitin el seu consentiment.

Les dades personals necessàries per a l'execució del contracte que el Client aporta en aquest acte, juntament amb les obtingudes amb motiu de la prestació del Servei, així com a través dels canals d'atenció i comercialització, s'inclouran en fitxers informatitzats de dades de caràcter personal titularitat de **Movistar**.

Adicionalment als tractaments recollits a la Política de Privadesa, en acceptar aquests termes i condicions d'ús del Servei, el Client és informat i autoritza **MOVISTAR** al tractament específic de les següents dades de Client, els serveis contractats, així com les dades de trànsit i localització, el tractament de les quals és necessari, en execució del contracte, per a la prestació del Servei.

D'altra banda, per a qualsevol de les finalitats previstes en la Política de Privadesa, **Movistar** podrà encarregar-ne el tractament a proveïdors de confiança. La relació actualitzada de les categories d'aquests proveïdors, així com dels que fan transferències internacionals de dades en l'exercici de les seves funcions es troba a: www.movistar.es/privacidad/info-adicional.

De la mateixa manera, Movistar garanteix l'adopció de les mesures necessàries per garantir el tractament confidencial d'aquestes dades i l'informa de la possibilitat d'exercir, d'acord amb aquesta normativa, els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat, adreçant un escrit amb la referència "DATOS", a: l'adreça de correu electrònic TE_datos@telefonica.com, adreçant un escrit a l'Apartat de Correus 46155, 28080 Madrid, o a través del telèfon gratuït **224407**.

Informació al Client: el Client podrà rebre informació sobre els serveis, la cobertura, les tarifes i sobre qualsevol incidència que l'afecti a través del número de telèfon 224430 (cost de la trucada amb origen nacional: 6 cèntims per minut i 20 cèntims l'establiment de trucada) i a www.movistar.es. De la mateixa manera, a través del **1004** el Client podrà fer gestions mitjançant un sistema automàtic.

Modificació contractual: el Client es compromet a comunicar, a Movistar, qualsevol canvi en les dades del contracte, especialment en els corresponents al domicili de facturació i del compte bancari de domiciliació dels pagaments.

Movistar, amb l'única finalitat de restablir l'equilibri de les prestacions entre les Parts, podrà modificar les condicions establertes en el contracte i, de manera particular, en el seu preu, per algun dels motius següents quan aquestes obeeixin a situacions esdevingudes en un moment posterior a la fixació de les tarifes del Servei per part de Movistar:

- Increment dels costos del sector empresarial en el qual estigui present Movistar i que redundin en la cobertura, en la qualitat de la xarxa o en les característiques del Servei prestat.

- Modificacions normatives (inclosos impostos, taxes o resolucions administratives o judicials) que afectin les condicions de prestació del Servei.

- Increment de l'índex de preus al consum (IPC) o en defecte d'això de l'índex de preus industrials (IPRI).

Movistar informará el Client de qualsevol modificació amb indicació del motiu precís a la qual obeeix amb una antelació mínima d'UN (1) mes a la data en què la modificació serà efectiva; el Client tindrà dret a resoldre el contracte sense cap mena de penalització, sens perjudici d'altres compromisos adquirits pel Client mateix. Transcorregut el termini d'un mes sense que Movistar no hagi rebut cap mena de comunicació, s'entendrà que el Client accepta les modificacions.

CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI TARJETA MÓVILES MOVISTAR.



NOTIFICACIONS: Les notificacions que EL CLIENT hagi de fer a MOVISTAR amb motiu del que preveu aquest Contracte i en la seva execució, es faran telefònicament als números d'atenció telefònica de **MOVISTAR**, bé per escrit, als apartats de correu o adreces postals previstes, en cada cas, al llarg d'aquest contracte.

Les notificacions i comunicacions per part de **MOVISTAR** al CLIENT es faran d'alguna de les maneres següents:

a) Enviament per correu postal al domicili indicat pel CLIENT a aquest efecte en el moment de la contractació. A manca de designació o comunicació de la modificació del domicili inicialment designat, s'entendrà, amb caràcter general, que el domicili del CLIENT és el lloc on es fa la prestació del servei, i en el cas que siguin diversos, qualsevol d'aquests.

b) Enviament per correu electrònic, sempre que sigui possible, a qualsevol de les adreces de correu electrònic que indiqui el CLIENT, a **MOVISTAR**, a aquests efectes.

c) Comunicació per mitjà d'una trucada telefònica o SMS, si escau, al número de telèfon a través del qual es presta el SERVEI al CLIENT, o al número de telèfon indicat pel CLIENT al formulari de sol·licitud d'alta al SERVEI, o modificat posteriorment pel CLIENT d'acord amb aquesta Condiició.

d) Comunicació a través de l'àrea privada "Mi Movistar" del Client, a la qual podrà accedir a través del web www.movistar.es o de l'aplicació "Mi Movistar" o les denominacions que les substitueixin.

En aquest sentit, el CLIENT manifesta que totes les dades que ha facilitat són certes i correctes, i es compromet a comunicar, a MOVISTAR, les variacions que, si escau, es produeixin al seu domicili o en qualsevol altra adreça o mitjà de contacte, en les dades de cobrament, així com en qualsevol altre tipus d'informació necessària per a la gestió i el manteniment de la relació contractual entre MOVISTAR i EL CLIENT.

Dipòsits de Garantia:

1. **Movistar**, un cop rebuda la sol·licitud d'alta en el servei, i en qualsevol moment de la vigència d'aquest contracte, podrà, per garantir el compliment de les obligacions derivades d'aquest contracte:

- Sol·licitar, al Client, la constitució d'una garantia, mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu o aval bancari.

- Assignar, al Client, un límit de crèdit.

2. L'adopció d'aquestes mesures tindrà lloc si es donen alguna de les causes següents:

- L'existència de quantitats impagades pel Client per qualsevol contracte formalitzat amb **Movistar**.

- El retard reiterat en el pagament de les factures corresponents.

- La impossibilitat, per part de **Movistar**, de comprovar que el Client tingui solvència suficient per atendre les seves obligacions derivades d'aquest contracte. Aquesta comprovació es durà a terme amb respecte absolut a la legislació vigent, mitjançant l'accés a fitxers automatitzats en els quals les dades de caràcter personal s'hagin obtingut d'acord amb el que assenyala l'article 6.1 b) del Reglament 2016/679 europeu de protecció de dades en relació amb l'article 22 del mateix document així com qualsevol normativa que el substitueixi o hi sigui d'aplicació.

- La superació del límit de crèdit fixat per **Movistar**.

3. La no-constitució de la garantia sol·licitada farà que **Movistar** per desestimar la sol·licitud d'alta en el servei del Client, restringir les

trucades sortints, suspendre i/o resoldre el contracte i interrompre'l definitivament.

Si el Client amb deutes pendents sol·licités la resolució del contracte o la baixa en el servei Movistar, el canvi de titularitat o la cessió del contracte, Movistar podrà executar la garantia per la quantitat total deguda; el romanent quedaria a la disposició del Client.

En cas d'impagament, Movistar podrà exercitar l'aval presentat pel Client o fer seu l'import del dipòsit en les quantitats impagades tot incloent, si escau, l'interès de demora que correspongui i tot això sens perjudici de la resta d'accions que es poguessin derivar per impagament en virtut del que disposa aquest Contracte o la legislació vigent.

Deutes Pendents: De la mateixa manera, en el supòsit d'impagament, les dades relatives al deute podran ser comunicades a les entitats següents dedicades a la gestió de sistemes d'informació creditícia: ASNEF, sistema gestionat per la mercantil EQUIFAX IBERICA, SL, i BADEXCUG, sistema gestionat per la mercantil Experian Bureau de Crédito, SA, i qualssevol altra que es comuniqui oportunament al Client.

Reclamacions: Sens perjudici d'altres accions legals previstes en Dret, les reclamacions sobre el funcionament dels serveis, les tarifes, la facturació, la qualitat o qualsevol altra qüestió que pugui plantejar-se en relació amb la prestació del Servei, podran adreçar-se a **Movistar**, a través dels números d'atenció telefònica habilitats a aquest efecte o a www.movistar.es, en el termini d'un mes a comptar des del moment en què es tingui coneixement del fet o de la causa que motiva la reclamació, sens perjudici d'aquells supòsits en els quals la normativa vigent estableixi altres terminis per fer-ho. En certes circumstàncies, i per a la millor resolució d'aquestes, **Movistar** podrà oferir, al Client, la presentació de la reclamació per escrit. En el mateix moment de formular la reclamació, es facilitarà, al Client, el número de referència d'aquesta, i, a més, podrà sol·licitar un document que acrediti la presentació i el contingut de la reclamació. Formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut resposta satisfactòria de **Movistar** en el termini d'un mes, podrà adreçar la seva reclamació davant la Junta Arbitral que correspongui o davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) o l'organisme que el substitueixi.

Cessió del Contracte: El servei objecte d'aquest contracte té caràcter personal, si bé el Client podrà cedir-lo a un tercer previ consentiment de Telefónica de España, SAU. Telefónica Móviles España, SAU, podrà cedir aquest contracte informant prèviament el Client d'acord amb la normativa vigent, i sens perjudici del dret que el Client pogués tenir a resoldre el contracte.

Llibre-Registre: Telefónica Móviles España, SAU, l'informa que en compliment del que disposa la Llei 25/2007, de 18 d'octubre de conservació de dades de les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions està obligada a recollir, en el moment de l'adquisició de la Tarjeta Móviles **Movistar**, les dades de caràcter personal següents: nom, cognoms, nacionalitat del comprador i número del document d'identificació utilitzat, per al cas de persones físiques, i la denominació social i el CIF per a les persones jurídiques. Aquestes dades, que s'incorporaran al Llibre-Registre de **Telefónica Móviles Espanya, SAU**, estaran afectats al compliment de les finalitats previstes a la Llei citada. Les targetes adquirides després de l'entrada en vigor de la Llei exigiran la comunicació de les dades identificatives amb caràcter previ a l'activació de la línia.

Pel que fa a les adquirides abans d'aquesta data, la comunicació es podrà fer en el termini de dos anys, transcorregut el qual, la targeta podrà ser anul·lada o desactivada, sens perjudici de la compensació que pogués correspondre-li.

CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI TARJETA MÓVILES MOVISTAR.



Condicions particulars:

Aquestes Condicions particulars només seran aplicables als Clients que hagin subscrit les seccions corresponents del contracte.

1. Compromís de permanència

En els supòsits en els quals el Client rebí de **Movistar** un suport econòmic per a l'adquisició d'un terminal o altres condicions comercials especialment avantatjoses (d'ara endavant, el "suport econòmic"), i quan així s'hagi acordat i acceptat expressament pel Client, aquest es compromet a mantenir la línia que hagi vinculat al suport econòmic en el servei mòbils **Movistar** i en un pla de preus que impliqui un compromís de consum igual o superior al contractat, durant un nombre determinat de mesos (d'ara endavant, "compromís de permanència"). La quantitat del suport econòmic rebut i el nombre de mesos del seu compromís de permanència seran els pactats amb el Client a l'anvers del contracte. El Client podrà donar-se de baixa en el servei mòbils **Movistar** en tot moment o canviar a un pla de preus que impliqui un menor compromís de consum, si bé en aquests supòsits, haurà d'abonar, a **Movistar**, una quantitat proporcional al període no efectiu del compromís de permanència acordat. La quantitat esmentada es passarà al cobrament al Client en la seva factura. L'impagament de la penalització, com a incompliment contractual, donarà dret a **Movistar** a resoldre aquest contracte. L'anterior s'aplicarà també en cas d'interrupció definitiva del servei i suspensió del servei de recàrrega automàtica periòdica. En cas de migració de la línia al servei contracte mòbils **Movistar**, si es beneficia d'un suport econòmic nou en l'adquisició d'un Terminal i en funció del nombre de mesos que quedi per al compliment del seu compromís de permanència de targeta, haurà de pagar, a **Movistar**, una quantitat proporcional al període no efectiu del compromís de permanència. Si el Client no es beneficiés de cap suport econòmic nou es mantindrà el compromís pendent adquirit a la targeta. S'informa el Client que té la possibilitat d'adquirir el mateix terminal o d'altres o de contractar els mateixos serveis sense rebre suport econòmic i, per tant, sense compromís de permanència.

2. Sol·licitud de portabilitat

El lliurament de la sol·licitud de portabilitat degudament emplenada per part de l'abonat a l'operador al qual vol canviar provocarà l'inici del procés de canvi d'operador. El lliurament de la sol·licitud es podrà produir a qualsevol de les botigues i distribuïdors autoritzats d'operadors de telefonia mòbil. Un cop signada i lliurada la sol·licitud de portabilitat, s'assumeixen les clàusules següents: 1. En el cas de sol·licitar la portabilitat, amb què haurà d'emplenar el bloc corresponent de l'anvers del contracte, la persona les dades de la qual es recullen en el contracte sol·licita l'alta del servei a **Movistar**, i comunica el seu desig simultani de donar-se de baixa de l'operador que actualment li presta el servei, indicat com a operador donant, conservant la seva numeració telefònica mòbil.

2. L'abonat accepta la possible interrupció del servei en algun moment dins del període entre les 2.00 i les 6.00 hores del dia d'aplicació del canvi d'operador, per permetre realitzar les actuacions necessàries pels operadors. 3. Des del moment en què l'abonat lliuri la sol·licitud signada de portabilitat, el canvi d'operador s'haurà de fer, com a màxim, en el termini d'un dia hàbil comptat a partir del següent dia hàbil al lliurament, sempre que l'abonat no hagi sol·licitat voluntàriament una data posterior per a l'execució de la portabilitat, i sempre que la seva sol·licitud no l'hagi denegada l'operador actual pel fet que es compleixi alguna de les causes admeses en les especificacions de portabilitat vigents. 4. El Client podrà cancel·lar gratuïtament la seva sol·licitud de portabilitat mòbil fins a les 14 hores del dia previ a la data del canvi. La sol·licitud de cancel·lació l'haurà de formular el titular de la línia la portabilitat de la qual es vol cancel·lar a través del web <http://www.movistar.es/contratos>, trucant al **1004** o al **1489** de resposta professional, o bé anant a un Distribuïdor **Movistar**. Horari efectiu de tramitació de cancel·lacions: de 8 a 20 h, de dilluns a divendres, excloses les festes de caràcter nacional. Si és un particular o un autònom, el Client haurà d'acreditar la seva identitat mitjançant DNI, Targeta de Resident, NIE o Passaport i indicar el nom, els cognoms i el número del qual vol cancel·lar la portabilitat. Per a empreses, la cancel·lació l'haurà de sol·licitar la persona degudament apoderada per aquesta, tot indicant el nom i el CIF de l'empresa titular, i acreditant la seva identitat mitjançant DNI, Targeta de Resident, NIE o Passaport. De la mateixa manera, haurà de confirmar el número de telèfon de contacte que hagués indicat en la sol·licitud de portabilitat. **Movistar** remetrà les comunicacions que corresponguin, relatives al procés de

cancel·lació, al número de telèfon mòbil que el Client hagi indicat a la sol·licitud de portabilitat.

5. **Movistar** haurà d'informar l'abonat quan la seva sol·licitud hagi estat denegada, en aquest cas li n'indicarà la causa. Per a les sol·licituds acceptades, l'abonat podrà sol·licitar gratuïtament, al seu futur operador, informació sobre la seva sol·licitud i el dia en què es realitzarà el canvi efectiu d'operador. A partir d'aquest moment, l'abonat podrà fer i rebre trucades amb **Movistar** i el mateix número telefònic, després que introdueixi en el terminal mòbil la targeta SIM proporcionada per l'operador nou.

6. En cas de reclamació, l'abonat s'haurà d'adreçar al departament o servei especialitzat d'atenció al Client de l'operador, en el termini d'un mes des del moment en què es tingui coneixement del fet que la motivi. Quan l'abonat presenti la reclamació, l'operador està obligat a facilitar-li el número de referència que doni a la reclamació de l'usuari. Si, en el termini d'un mes, l'usuari no hagués rebut resposta satisfactòria de l'operador, podrà adreçar la seva reclamació per les vies següents, d'acord amb la normativa pròpia de cada organisme: Juntes Arbitrals de Consum, directament o a través d'una Associació de Consumidors. Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) o l'organisme que la substitueixi: 901336699. Lloc web: <http://www.usuariostelesco.es>

7. El sol·licitant consent el tractament automatitzat de les dades personals, tant de les incloses en aquesta sol·licitud com de les dades de les quals coneix l'operador amb qui té contractat el servei, amb la finalitat de gestionar la sol·licitud de portabilitat.

8. De la mateixa manera, el sol·licitant autoritza la cessió de dades personals de l'operador amb qui té contractats els seus serveis cap a aquell que els prestarà d'ara endavant, a l'objecte i amb la finalitat exclusiva de la conservació del seu número en el procés de portabilitat i condicionant-la a aquest motiu.

3. Recàrrega automàtica associada a factura Contracte Mòbils Movistar o compte bancari.

Activació de diversos sistemes de recàrregues: L'activació de diversos sistemes de recàrregues, tant si és successiva com no, estarà associada a un únic sistema de pagament per cada línia de Tarjeta Mòviles **Movistar**.

El Client podrà contractar per a una mateixa línia de Tarjeta Mòviles **Movistar** les facilitats de recàrrega automàtica.

De l'import màxim mensual, que es reflecteix en l'anvers del contracte (l'import màxim de recàrrega mensual), s'informa el Client en el moment de la contractació de la facilitat.

Facturació: Movistar ha establert un import màxim conjunt de recàrrega mensual per a les facilitats de recàrrega automàtica. Excepcionalment, **Movistar** pot autoritzar la superació de l'import màxim de recàrrega mensual. Com a norma general, assolit

aquest import no es podran fer més recarregues a través d'aquestes facilitats, fins a l'inici del període de facturació següent.

Movistar podrà descomptar del saldo actual de la línia recarregada l'import de les factures retornades que corresponguin a les recarregues fetes en aquesta línia. L'import que s'haurà de facturar per les recarregues establertes en aquest contracte dependrà de l'aplicació de l'impost indirecte corresponent.

Impagament de les factures: En el cas que el càrrec corresponent a una factura sigui retornat per impagament, **Movistar** podrà suspendre i donar de baixa les facilitats de recàrrega automàtica des de la data de la devolució així com resoldre el contracte. S'entendrà per suspensió la impossibilitat de fer recarregues en les condicions acordades. Aquesta facilitat es restablirà quan els imports deguts es facin efectius, inclosos els imports corresponents a les recarregues fetes amb posterioritat a la recàrrega que va motivar aquesta suspensió.

Movistar l'informa que, en supòsits d'impagament, les dades relatives al deute podran ser comunicades a fitxers relatius al compliment i a l'incompliment d'obligacions dineràries.

Vinculació amb el contracte d'abonament al servei mòbils Movistar: En el que no estigui previst en aquest document, hi seran aplicables les clàusules del contracte d'abonament al servei mòbils **Movistar** al qual estan vinculades les facilitats de recarregues. De la mateixa manera, el Client accepta que qualsevol canvi d'estat en el contracte mòbils **Movistar** (baixa, suspensió, canvi de titularitat, migració, etc.) pugui donar lloc a la suspensió o fins i tot a la baixa de les facilitats de recàrrega contractades.

Garanties: Movistar podrà sol·licitar, al Client, una garantia, mitjançant dipòsit en efectiu o aval, per garantir el pagament de les recarregues fetes o condicionar, a la seva constitució, la suspensió de

CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI TARJETA MÓVILES MOVISTAR.



forma immediata de la prestació de les facilitats de recàrrega automàtica, si passés alguna de les següents:

1. La no aportació pel Client en el moment de la signatura d'aquest contracte, o en un moment posterior, amb l'objecte de conducta a una actualització de dades, de documentació que acrediti la veracitat de les dades personals facilitades.
2. L'existència de quantitats impagades pel Client en qualsevol dels serveis contractats per **Movistar**.
3. La falta d'acreditació de solvència suficient per atendre les obligacions que per al Client deriven d'aquest contracte. **Movistar** podrà comprovar la solvència del Client mitjançant l'accés a fitxers automatitzats en els quals les dades de caràcter personal s'hagin obtingut de conformitat amb el que assenyala la legislació vigent sobre el tractament automatitzat de les dades de caràcter personal, així com verificar l'exactitud de les dades aportades pel Client.
4. Quan es pretengui superar l'import màxim de recàrrega fixat per **Movistar**.

Modificació de les dades del contracte: El Client es compromet a comunicar, a **Movistar**, qualsevol canvi en les dades del contracte, especialment els canvis en les dades corresponents al domicili de facturació i del compte bancari de domiciliació dels pagaments.