

CONDICIÓN XERAS DE SERVIZOS DE COMUNICACIÓN MÓBIL E  
BANDA ANCHA PARA CLIENTES PARTICULARES

Estas condicións xerais (Condicións), xunto coa cuberta e a ficha da tarifa, forman o Contrato polo que Vodafone Enabler España, S.L., que usa a marca rexistrada Lowi (no sucesivo, Lowi) sociedade de nacionalidade española, domiciliada en Avenida de América 115, 28042, Madrid, provista de NIF B82896119, prestaralle aos clientes maiores de idade que contraten con ela (no sucesivo, o/os Cliente/Clientes) en territorio nacional os Servizos Móbil ou Banda Ancha (o Servizo ou os Servizos) que se detallan a seguir.

1. **Servizo Móbil.** - Co Servizo Móbil o Cliente pode acceder a través do seu teléfono móbil aos servizos telefónicos, de comunicacións electrónicas e valor engadido que o Cliente solicite. O Servizo prestarase en territorio nacional. Lowi facilita o acceso gratuíto do Cliente aos servizos de emerxencia, así como información sobre a localización da persoa que efectúe a chamada dependendo esta última da capacidade dos sistemas da Comunidade Autónoma onde o Cliente se encontrar no momento de chamar aos devanditos servizos. Fóra do mesmo Lowi, prestaralle o Servizo a través de itinerancia, salvo que indique o contrario marcando a casa correspondente na cuberta. O tráfico razoable e non abusivo en itinerancia desde un país pertencente ao Espazo Económico Europeo, con destino a un deses países, computarase como tráfico nacional nas mesmas condicións aplicables á tarifa nacional contratada. Considerarase uso abusivo en itinerancia: a) a inexistencia de residencia ou vínculo estable en España do Cliente; Lowi poderá solicitar documentación xustificativa dos devanditos vínculos; b) a existencia de períodos longos de inactividade dunha determinada tarxeta SIM unidos a un uso principal ou exclusivo en itinerancia; c) a activación e utilización secuencial en itinerancia de varias tarxetas SIM por parte do Cliente; d) cando se observe que, nun período mínimo de catro (4) meses, o consumo e/ou estancia por parte do Cliente/liñas nos países mencionados sexa maior có consumo e/ou estancia realizados en España. En todos eses casos, Lowi aplicará un recargo que non poderá superar o prezo grosista en vigor conforme o disposto no Regulamento de Execución UE 2016/2286. Para o caso dos paquetes de datos abertos, Lowi comunicará ao Cliente o límite de consumo de datos en itinerancia no Espazo Económico Europeo a partir do cal se aplicará dito recargo. Máis info en [lowi.es/roaming](http://lowi.es/roaming). Para o tráfico de itinerancia que se realizar no resto de países do

mundo aplicarase a tarifa correspondente ([lowi.es/roaming](http://lowi.es/roaming)). Se o Cliente desexa reclamar respecto desta política procederá de acordo co indicado na cláusula 4.1, sen prexuízo de calquera outra vía de reclamación que estime conveniente de acordo coa normativa vixente.

**2. Servizo de Banda Ancha.** - Se o Cliente contratou un Servizo de Banda Ancha, a tecnoloxía que se utiliza para o prestar depende da cobertura que exista no domicilio do Cliente. Se estiver dispoñible a tecnoloxía que inclúe fibra óptica (Fibra óptica ou Fibra), fornecerase o Servizo fixo a través desta.

**2.1. Instalación.** - O Cliente autoriza a Lowi e aos técnicos que esta designar a acceder ao seu domicilio e realizar todas as accións necesarias para a correcta instalación dos equipos necesarios para fornecer os servizos, así como, de ser o caso, para a súa retirada para a correcta prestación do Servizo. Para iso, o Cliente autoriza o acceso ao seu domicilio e ás instalacións que foren precisas, e dita autorización esténdese ao momento da retirada dos equipos instalados. O Cliente declara que conta cos permisos e licencias de terceiros que, no seu caso, sexan necesarios para a instalación e uso do Servizo. A prestación do Servizo de Fibra non supón a baixa automática de todos os servizos fixos que o Cliente puider ter contratados co seu operador anterior, polo que se o Cliente desexar dita baixa deberá dirixirse ao seu anterior operador.

**2.2. Velocidade.** – No Servizo de Banda Ancha a través de Fibra gozase da velocidade contratada usando a conexión por cable Ethernet entre os equipos proporcionados e o terminal do Cliente ou por outros medios de conexión como Wi-Fi. A velocidade podería verse limitada polas capacidades do terminal do Cliente utilizado para conectarse e, no caso de que utilice outros medios como Wi-Fi, podería verse reducida polas características propias do devandito medio de conexión. Neste caso, ademais, a velocidade podería verse limitada por factores alleos a Lowi como a estrutura do domicilio do Cliente, interferencias con outras redes Wi-Fi, as capacidades do terminal do Cliente, o uso en exteriores ou interiores ou outros factores, así como por operacións de mantemento por parte de Lowi ou interrupcións do Servizo. Na ficha de tarifas que é parte integrante deste Contrato, detállase toda a información relativa á velocidade do Servizo contratado. En <http://www.lowi.es>, Lowi pon á disposición do Cliente toda a información necesaria

sobre a velocidade mínima, máxima e anunciada, de subida e de baixada, así como dispoñible normalmente no caso da súa rede fixa, e da velocidade máxima e anunciada, de subida e de baixada, na súa rede móbil.

2.3. Calidade do Servizo de Banda Ancha. - Xestión da rede e acceso. Lowi dispón de sistemas de medida nas redes de voz e datos que monitorizan o tráfico dos elementos de rede para detectar situacións de alta carga (conxestión) e aplicar as funcionalidades de rede máis indicadas para maximizar os recursos e deste xeito garantir o mellor Servizo de Banda Ancha adaptado a estas situacións. Calquera xestión da rede realízase asegurando o carácter confidencial dos usuarios finais e a protección dos seus datos persoais. En relación co Servizo de Banda Ancha, Vodafone informa o Cliente de que poderá utilizar ferramentas de control do volume de datos, da velocidade, así como de todos os demais parámetros de calidade do servizo que poidan afectar o uso de contidos, aplicacións e servizos para garantir o mellor Servizo posible en cada momento. Lowi comunicará ao Cliente calquera limitación que, no seu caso, exista sobre o acceso ou a utilización dos Servizos e das aplicacións respecto do produto que contrate. Lowi dispón dun Plan de Continxencia (BCP) no que se especifican todas as medidas que podería tomar a empresa no caso de incidentes de seguridade, de integridade ou de ameazas e vulnerabilidade da rede. Lowi poderá ofrecer aos seus Clientes servizos especializados que poden afectar o funcionamento do Servizo de Banda Ancha, neste caso informará debidamente desta posibilidade aos seus Clientes.

2.4. Incompatibilidades. – A provisión do Servizo Fixo pode implicar incompatibilidades entre este Servizo e os servizos baseados en módems ou alarmas, centros de atención telefónica, liñas de ascensor e servizos de teleasistencia e, en xeral, calquera outro servizo prestado sobre a liña telefónica tradicional, polo que Lowi non garante que, tras a súa instalación, tales incompatibilidades non cheguen a producirse.

2.5. Equipos. – Lowi entregará ao Cliente o Equipo e todos os elementos necesarios que permitan o correcto funcionamento do Servizo. Lowi poderá modificar as características técnicas do Equipo que facilita ao Cliente, informándoo ao respecto a través da súa páxina web [www.lowi.es](http://www.lowi.es) (a Web) e a través do seu Servizo de Atención ao Cliente. Para o fornecemento do Servizo de Banda Ancha a través de Fibra, Lowi cede ao Cliente en réxime de comodato (cesión gratuíta) o Equipo durante a vixencia do Contrato. Sen prexuízo do anterior, Lowi reserva o dereito, en calquera momento,

de cobrar ao Cliente un alugueiro mensual polo equipo que verá reflectido na súa factura ou de venderllo, e deberá, polo tanto, comunicarllo no momento da contratación do servizo, e para os clientes existentes e, en calquera de ambos os casos, comunicar este feito ao Cliente con, polo menos, un mes de antelación. Lowi encargarse do mantemento do Equipo e da súa substitución no caso de avaría. O Cliente obrígase a devolver a Lowi o Equipo cedido nun estado de uso e conservación adecuado para a súa correcta utilización, previa solicitude de Lowi en calquera momento e, en todo caso, no prazo dun (1) mes posterior á baixa do Servizo de Fibra. Se o Cliente non devolve no devandito prazo o Equipo cedido, deberá aboar a Lowi a cantidade de cen (100) euros. No caso de que Lowi entregue un router autoinstalable, o Cliente deberá seguir as instrucións de instalación facilitadas por Lowi. Lowi pon á disposición do Cliente un software de axuda á instalación, pero non será responsable dos danos ou alteracións que, con motivo da súa execución, puidesen ocasionarse no sistema informático do Cliente (configuración, software e/ou hardware) ou nos documentos e ficheiros almacenados no seu sistema informático. Lowi, empregando os medios que considere necesarios en cada momento, reparará as avarías que se produzan no Equipo facilitado para o fornecemento do Servizo de Fibra, asumindo o coste sempre e cando se producisen por causas non imputables ao Cliente. No caso de que o Cliente detecte unha avaría no equipo ou un mal funcionamento do Servizo de Fibra deberá pórse en contacto co servizo de atención técnica de Lowi chamando ao número 121 (1456 desde fóra da rede Vodafone). O Cliente será responsable do bo uso do Servizo e do Equipo, así como da súa utilización para o seu exclusivo uso particular, sen poder cedelos sen consentimento expreso de Lowi a terceiros e comprometéndose a controlar o uso e os accesos realizados a eles.

**3. Inicio dos servizos.** - O Servizo Móbil activarase dentro dos quince (15) días seguintes unha vez recibido o pedido por parte do Cliente. En caso de contratar móbil e banda ancha, o Servizo Móbil activarase dentro dos quince (15) días seguintes á activación do Servizo de Banda Ancha, unha vez recibido o pedido por parte do Cliente. O Servizo de Banda Ancha activarase dentro dos noventa (90) días seguintes á sinatura do presente Contrato. Se por decisión do Cliente non se chegase á activación do Servizo de Banda Ancha ou se decidir dálo de baixa antes de cumprir os tres meses do servizo, Lowi estará facultado para cargar na conta do Cliente facilitada na cuberta un importe de ata cento cincuenta (150) euros polos gastos de xestión e instalación incorridos por Lowi ata o momento. Se por decisión de Lowi non se chegase á activación do Servizo Fixo e/ou Televisión dentro do

prazo de noventa (90) días desde a sinatura deste Contrato, Lowi Servizos indemnizará ao Cliente por importe de ata cen (100) euros como compensación polos danos e perdas que ocasionase esta decisión ao Cliente. En caso de concorreren causas técnicas que imposibiliten a prestación do servizo de Banda Ancha por parte de Lowi ou doutros supostos non imputables a Lowi, polos que non puidese prestar o servizo de Banda Ancha, non se producirá ningún dereito de indemnización a favor do Cliente.

#### **4. Dereitos do Cliente**

4.1. Atención ao Cliente. O Cliente conta cun servizo de atención e información a través da área privada en [www.lowi.es](http://www.lowi.es) (web), no Servizo de Atención ao Cliente 121, no domicilio social indicado nestas Condicións ou por correo electrónico a [ayuda@lowi.es](mailto:ayuda@lowi.es). Adicionalmente, a través da Web e do Servizo de Atención ao Cliente 121, o Cliente poderá consultar gratuitamente as zonas de cobertura dos Servizos, así como as tarifas vixentes. Estas Condicións están publicadas na páxina web antes referida [www.lowi.es/legal](http://www.lowi.es/legal). Cando o Cliente presente unha reclamación, queixa ou realice calquera xestión con incidencia contractual comunicaráselle o número de referencia asignado á mesma. Se a atención da reclamación, queixa ou xestión con incidencia contractual se realizou por teléfono, o Cliente ten dereito a solicitar un documento que acredite a presentación e o seu contido mediante calquera soporte que permita tal acreditación.

4.2. Factura. – A recepción da factura, a súa posta á disposición na área privada e o seu pagamento por transferencia ou domiciliación bancaria será mensual. O Cliente acepta que as regularizacións que, de ser o caso, foren precisas por mor dun cambio de tarifa por parte do Cliente, se inclúan na factura emitida o mes seguinte a aquel en que se produciu o cambio. Se por razóns técnicas non fose posible facturar ao Cliente no período inmediatamente posterior á devindicación, Lowi Servizos poderá facelo nos seguintes períodos. Así mesmo, o Cliente poderá seleccionar na cuberta o medio polo que recibirá a súa factura (formato papel ou electrónico). No caso de non seleccionar ningunha opción, o Cliente acepta recibir a factura electrónica mediante acceso en liña (área privada Mi Lowi). O Cliente poderá solicitar a modificación do medio polo que recibirá a súa factura en calquera momento de deberá comunicarllo a Lowi. A recepción da factura en papel non implicará un custo para o Cliente.

### 4.3. Indemnizacións.

#### 4.3.1. Indemnizacións no caso de interrupcións do Servizo Móbil.

(i) Se se interromper temporalmente o Servizo Telefónico Móbil, a indemnización será a maior das dúas cantidades seguintes:

(a) a media do importe facturado polo Servizo ao que afecte a interrupción durante os tres (3) meses anteriores á interrupción, rateada polo tempo que durase a interrupción, e, se a antigüidade do Cliente é inferior a tres (3) meses, considerarase o importe da factura media das mensualidades completas ou a que se obtivese nunha mensalidade estimada de forma proporcional ao período de consumo realizado ou

(b) cinco (5) veces a cota mensual de aboamento ou equivalente vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración desta.

Malia o anterior, se a interrupción se debe a causa de forza maior, o Cliente non terá dereito ás indemnizacións anteriores, senón que terá dereito á devolución do importe da cota de aboamento e outras independentes do tráfico, rateadas polo tempo que durase a interrupción.

(ii) Se se interrompe o Servizo de Internet Móbil temporalmente, o Cliente terá dereito á devolución do importe da cota de aboamento e outras cotas fixas rateadas polo tempo que durase a interrupción. Se o Cliente contratou unha tarifa que non ten unha cota diferenciada para o Servizo de Internet Móbil, entenderase que corresponde a este servizo o 50 % da cota total. Vodafone Servizos aboará esta indemnización cando se produza a interrupción do Servizo de xeito continuo ou descontinuo, e sexa superior a seis (6) horas en horario de oito (8) a vinte e dúas (22) horas.

As indemnizacións anteriormente previstas nos puntos (i) e (ii) aboaranse automaticamente na factura correspondente ao período inmediato ao considerado, sempre que o importe da indemnización sexa superior a un (1) euro, no caso do Servizo Telefónico Móbil, e que a avaría sexa superior a seis (6) horas en horario das oito (8) ás vinte e dúas (22) horas no caso do Servizo de Internet Móbil. En caso contrario, o Cliente poderá solicitala telefonicamente a través do Servizo de Atención ao Cliente, dentro do prazo de dez (10) días contados desde a resolución da incidencia.

(iii) Ademais das indemnizacións anteriores, Lowi comprométese a ofrecer un nivel de calidade no Servizo Móbil (Servizo Telefónico Móbil ou Servizo de Internet Móbil) respecto do tempo máximo de interrupción deste ao longo de cada período de facturación, non superior a oito horas (8) horas. Para estes efectos, o tempo de interrupción do Servizo defínese como a suma de tempos transcorridos desde o instante no que se produciu a indispoñibilidade do Servizo, unha vez este fose activado, ata o momento no que se restableceu o seu normal funcionamento.

Se Lowi non cumprir co nivel de servizo indicado nun período de facturación considerado, o Cliente poderá solicitar telefonicamente, a través do Servizo de Atención ao Cliente, e dentro do prazo de dez (10) días, contados desde a resolución da incidencia, en concepto de indemnización, un importe que será equivalente á cota mensual do servizo ao cal afecte a interrupción, rateado polo tempo que excedese o compromiso. Se o Cliente contratou unha tarifa que non ten unha cota diferenciada para o Servizo de Internet Móbil, entenderase que corresponde a este servizo o 50 % da cota total. A devandita indemnización acumularase á establecida no apartado anterior e aboarase na seguinte factura.

#### 4.3.2. Indemnizacións no caso de interrupcións do Servizo de Banda Ancha Fixa.

(i) Se se interromper temporalmente o Servizo de Banda Ancha Fixa, a indemnización será a mesma que a establecida nos apartados (i) e (ii) do apartado 5.3.1 anterior para o caso de interrupcións temporais do Servizo Móbil.

(ii) Ademais das indemnizacións previstas anteriormente, Lowi comprométese a ofrecer un nivel de calidade no Servizo Fixo (Servizo Telefónico Fixo e/ou o Servizo de Internet Fixo) respecto ao tempo máximo de interrupción do mesmo (tanto a través de ADSL, como de Fibra) ao longo de cada período de facturación, non superior a corenta e oito (48) horas. Para estes efectos, o tempo de interrupción do Servizo defínese como a suma de tempos transcorridos desde o instante no que se produciu a indispoñibilidade do Servizo, unha vez este fose activado, ata o momento no que se restableceu o seu normal funcionamento. No caso de que Lowi non cumpra co nivel de servizo indicado no presente apartado nun período de facturación considerado, o Cliente poderá solicitar telefonicamente a través do Servizo de Atención ao Cliente e dentro do prazo de sete (10) días a contar desde a resolución da incidencia, en concepto de indemnización, un importe equivalente ao dez por cento (10 %) da cota mensual. A devandita indemnización acumularase á establecida no apartado anterior e aboarase na seguinte factura.

Así mesmo, Lowi comprométese a ofrecer un prazo máximo de noventa (90) días naturais para o tempo de subministración da conexión inicial. A estes efectos, o tempo de subministración da conexión inicial defínese como o tempo transcorrido desde a primeira comunicación Cliente-operador, pola que se acepta a solicitude de conexión á rede desde unha localización fixa do Cliente por parte do operador, ata o momento no que o Cliente teña dispoñible o servizo. No caso de incumprimento deste prazo máximo, Lowi indemnizará ao Cliente cun importe de noventa (90) euros, previa solicitude telefónica por parte do Cliente a través do Servizo de Atención ao Cliente aboándose mediante compensación nas seguintes facturas.

Lowi, en calquera caso, comprométese a fornecer os Servizos contratados conforme os compromisos de calidade esixidos pola normativa vixente que sexa de aplicación.

#### 4.3.3. Exclusiones.

- Non proceden as indemnizacións dos apartados 4.3.1 e 4.3.2. anteriores se a interrupción temporal está motivada por:

(a) incumprimento grave do Contrato polo Cliente,

(b) danos producidos na rede debido á conexión de equipos terminais polo Cliente cuxa conformidade non fose avaliada ou

(c) por interrupción do Servizo para realizar labores de mantemento ou actualización das instalacións de conformidade co disposto na normativa vixente.

As indemnizacións aboaranse automaticamente na factura correspondente ao período inmediato ao considerado. Nas condicións de cada produto que contrate o Cliente especificaranse os parámetros de calidade correspondentes ao mesmo.

**4.4. Reclamacións.-** Se o Cliente quere presentar unha reclamación deberá facelo no prazo dun (1) mes desde que coñeza o feito que a motiva, por escrito ao domicilio social que aparece na cuberta, por teléfono no Servizo de Atención ao Cliente 121 ou por correo electrónico a [peticiones@lowi.es](mailto:peticiones@lowi.es). Recibida a reclamación, Lowi facilitará ao Cliente o seu número de referencia. O procedemento para presentar queixas, reclamacións e peticións está dispoñible na Web [www.lowi.es](http://www.lowi.es). A presentación dunha reclamación non xustifica o non pagamento da factura correspondente, agás nos supostos legalmente establecidos.



Presentada a reclamación, se o Cliente non recibe resposta satisfactoria no prazo dun (1) mes, poderá dirixirse para reclamar á Xunta Arbitral de Consumo ou á Secretaría de Estado de Axenda Dixital (SEAD) por escrito, a través do teléfono de consulta 901336699 ou a páxina web: <http://www.usuarioteleco.es>, nos tres (3) meses seguintes, sen prexuízo do seu dereito a acudir á vía xudicial.

4.5. Acceso aos Servizos de Emerxencia. - Lowi facilita ao Cliente este Servizo, así como información sobre a localización da persoa que chama dependendo esta última da capacidade dos sistemas da Comunidade Autónoma na que se atope o Cliente no momento de chamar aos devanditos Servizos. Este Servizo será gratuíto para chamadas ao 112 e a outros números que determine a normativa vixente.

4.6. Acceso ao Servizo de Itinerancia no Servizo Móbil. - Se o Cliente se atopa fóra do territorio nacional, Lowi forneceralle o Servizo Móbil a través de itinerancia, agás se indica o contrario marcando a casa correspondente na cuberta.

Garantía de terminal e servizo posvenda. - Os terminais adquiridos e asociados a estas Condicións teñen un período de garantía legal desde a súa compra, entrega ou data de instalación. Podes consultar as condicións en <http://lowi.es/garantia-dispositivos/>. Lowi ofrece ao Cliente un servizo posvenda de tramitación das reparacións cun Servizo de Asistencia Técnica Oficial recoñecido polo fabricante.

4.8. Solicitar a desconexión de determinados Servizos. - O Cliente poderá solicitar a desconexión das chamadas de tarifas superiores, Servizos de tarificación adicional e chamadas internacionais por escrito ou mediante chamada telefónica ao 121. A desconexión realizarase dentro dun prazo máximo de dez (10) días desde a recepción da solicitude. Se a devandita desconexión non se producise no prazo mencionado, por causas non imputables ao Cliente, Lowi farase cargo dos custos derivados do Servizo ou Servizos dos que se solicita a desconexión.

4.9. Protección de datos de carácter persoal. - Os datos persoais que recolla quer para a contratación do Servizo, quer durante a provisión deste, serán responsabilidade de Vodafone Enabler España, S.L., (Lowi) e trataranse para permitir o bo desenvolvemento da relación contractual entre as partes (prestar os servizos e facturalos). Así mesmo, Lowi, por interese lexítimo, xa que é necesario para a prestación do Servizo, poderá: (i) tratar os datos de localización que se xeren a través do uso do terminal móbil: (a) só polo tempo necesario para prover os Servizos de valor engadido que impliquen tal localización e que o Cliente previamente solicitase, e (b)

de forma anónima e agregada, para coñecer en cada momento o estado e funcionamento da rede, comprobar que o Servizo se está prestando correctamente e, de ser o caso, adoptar decisións sobre melloras na rede, xestionar o tráfico e desenvolver novos produtos e servizos, e (ii) instalar e actualizar no seu terminal aquelas aplicacións correspondentes a Servizos provistos por Lowi, por empresas do Grupo Vodafone indicadas na web ou por terceiros que interveñan na provisión de ditos Servizos co fin de facilitar o seu mellor uso, así como mellorar a satisfacción do Cliente e provelo do mellor Servizo posible (iii) utilizar ferramentas de control do volume e o uso de datos para xestionar o funcionamento da súa rede e os Servizos contratados polo Cliente, resolver incidencias que poidan xurdir na rede e mellorar ou desenvolver esta (iv) consultar ficheiros solvencia para prever a fraude na contratación e posterior prestación do Servizo e incluír nestes ficheiros datos do Cliente que non paga os Servizos con vistas a garantir o seu dereito lexítimo ao cobro destes (v) tratar os datos co fin de detectar fraude, protexer as súas redes ou evitar danos nestas.

No caso de que Lowi deba transferir datos persoais do Cliente a un terceiro país fóra da Unión Europea ou non dispoña dun nivel adecuado de protección de datos recoñecido, este garante que asinará as Cláusulas Contractuais Tipo e, no caso de que sexa necesario, solicitará, con carácter previo, a autorización por parte da Axencia Española de Protección de Datos.

En cumprimento da normativa vixente en materia de protección de datos, Lowi require dispor do consentimento expreso dos seus Clientes para o tratamento dos seus datos coas finalidades enumeradas a continuación. Para iso, o Cliente deberá marcar as casas habilitadas para tal efecto na cuberta:

- tratar datos de localización xerados a través do terminal móbil do Cliente (p. ex. identificador de cela ou GPS) para ofrecerlle servizos e produtos de Lowi adaptados ao seu perfil.
- tratar os datos de tráfico e facturación xerados polo uso do Servizo como os datos de navegación xerados polo Cliente (p. ex. n.º de sesións, volume KBs, frecuencias de uso ou data) para ofrecerlle servizos e produtos de Lowi adaptados ao seu perfil.
- tratar os seus datos persoais de contacto para que Lowi poida enviarlle comunicacións comerciais con ofertas de terceiras empresas coas cales Lowi atinxa acordos comerciais. Lowi non cederá os datos persoais do Cliente a estas terceiras empresas, en ningún caso. Estas empresas poderán

pertencer aos seguintes sectores de actividade: financeiro, lecer, gran consumo, automoción, seguros, educación, enerxía, sanitario, ONG, Administracións públicas e telecomunicacións.

As comunicacións comerciais referidas nos apartados (i) e (ii) anteriores poderán levarse a cabo por todos os medios de comunicación (teléfono, correo electrónico, SMS e MMS), durante a vixencia do contrato e tras a súa finalización, sempre que o Cliente autorizase expresamente ditos tratamentos.

Así mesmo, Lowi dispón de interese lexítimo para enviarlle ao Cliente comunicacións comerciais personalizadas, e poden estar baseadas no seu perfil, a través de calquera medio, sempre que ditas comunicacións sexan relativas a servizos e produtos de Lowi, sobre os cales o Cliente teña unha expectativa razoable de recibilos como Cliente. En todo caso, o Cliente poderá oporse a recibir estas comunicacións comerciais mediante a marcación da casa habilitada para o efecto na cuberta.

Lowi poderá tratar información relativa aos datos de navegación, tráfico, facturación e localización do Cliente de forma anonimizada e agregada co fin de realizar informes internos e facilitarlles dita información a terceiras entidades pertencentes a sectores de actividade tales como o financeiro, lecer, gran consumo, automoción, seguros, educación, enerxía, sanitario, ONG, Administracións públicas e telecomunicacións, coas cales Lowi teña acordos de colaboración. En ningún caso, estas terceiras entidades terán acceso aos datos de forma individualizada, dado que a información facilitada é totalmente anónima e agregada. En todo caso, o Cliente poderá oporse a dito tratamento mediante a marcación da casa habilitada para o efecto na cuberta. Lowi garante aos seus Clientes o carácter confidencial e o segredo das comunicacións, sen prexuízo de calquera interceptación legal que puidesen, no seu caso, ordenar as autoridades competentes para tal efecto.

Lowi dispón da ferramenta Permission&Preferences a través da cal o Cliente poderá, en todo momento, modificar, outorgar ou revogar os consentimentos, así como dar a coñecer as súas preferencias. Encóntrase accesible en Mi Lowi, tanto na versión web como na App Mi Lowi.

Lowi nomeou un delegado de Protección de Datos a quen lle poderá facer chegar calquera cuestión relativa a esta materia mediante o envío dun correo electrónico a: [dpo-spain@vodafone.com](mailto:dpo-spain@vodafone.com).

O Cliente poderá exercitar os dereitos de acceso, rectificación, cancelación,

oposición, limitación e portabilidade, así como revogar os consentimentos dados, dirixíndose por escrito con fotocopia do seu DNI a Lowi coa referencia «Protección de Datos», ao enderezo de Lowi incluído nestas Condicións.

Lowi conservará os datos do Cliente durante o tempo que sexa necesario para cumprir coas súas obrigas e responder fronte a posibles reclamacións e como máximo durante un período de seis (6) anos desde que o Cliente cause baixa na compañía. Para máis información acerca dos tratamentos que Lowi leva a cabo e como os realiza, consulte a súa Política de Privacidade en [www.Lowi.es](http://www.Lowi.es).

**4.10. Guías de abonados.** - Se o Cliente solicita que se inclúan os seus datos nas guías de abonados, Lowi comunicará aqueles datos que o Cliente indique á Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia (CNMC) para que esta os poña á disposición das entidades que elaboran as guías e/ou fornecen servizos de información.

## **5. Obrigas do cliente.**

**5.1. Pagamento.** - O Cliente aboará o importe da factura por domiciliación bancaria ou por transferencia. As facturas non aboadas na data do seu vencemento poderán devindicar un cargo polas xestións derivadas do atraso no pagamento que ascende a cinco (5) euros, así como un xuro de mora igual ao xuro legal do diñeiro incrementado nun dous por cento (2 %), sen prexuízo doutras consecuencias que puidesen derivar como a inclusión dos seus datos en ficheiros de solvencia patrimonial e de crédito. Para o cobramento das cantidades debidas, Lowi poderá executar os depósitos, fianzas ou demais garantías establecidas nestas Condicións. En caso de que, como consecuencia de calquera reclamación Lowi, deba reintegrar ao Cliente calquera cantidade, este terá dereito a cobrar tamén o xuro legal do diñeiro incrementado nun dous por cento (2 %). O xuro fixado nos dous parágrafos anteriores aplicarase en ambos os casos cun (1) mes de carencia contado desde o feito que provocou a súa devindicación. Lowi poderá adiantar o cobramento das cantidades devindicadas cando: (i) o Cliente exceda os límites de crédito pactados, (ii) se suspenda o Servizo, (iii) o Cliente incumpra o Contrato ou (iv) nos casos de fraude ou risco de non pagamento.

**5.2. Uso lícito do servizo.**- O Cliente comprométese a (i) facer un uso lícito do Servizo

sen prexudicar os dereitos de Lowi ou terceiros, (ii) non obter un beneficio económico pola utilización do Servizo distinto do derivado destas Condicións, nin utilizar a súa condición de Cliente para levar a cabo unha actividade empresarial, profesional ou económica cuxo obxecto sexa revender o Servizo fornecido por Lowi ou explotar o Servizo para outros fins en calquera forma. O incumprimento ou a apreciación obxectiva, por parte de Lowi, do risco de incumprimento das obrigas anteriormente citadas, suporá a suspensión cautelar do Servizo e, de ser o caso, a resolución do Contrato. O Cliente autoriza a Lowi a utilizar ferramentas de filtrado ou outras medidas de seguridade que garantan os seus dereitos e eviten a fraude ou o uso ilícito ou irregular do Servizo. Prohíbese o uso do Servizo de forma contraria á boa fe e, en concreto, a modo enunciativo non limitativo: - A utilización que resulte contraria ás leis españolas ou que infrinxa os dereitos de terceiros. - A publicación ou transmisión de calquera contido que, a xuízo de Lowi, resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo, difamatorio ou contrario, en calquera outra medida, á dignidade dos dereitos das persoas. - Os cracks, números de series de programas ou calquera outro contido que vulnere os dereitos de propiedade intelectual de terceiros. - A recollida e/ou utilización de datos persoais doutras persoas sen o seu consentimento expreso, ou contravindo o disposto na LOPD. - A utilización dos Servizos con fins de envío de comunicacións comerciais non solicitadas, así como o envío de grandes volumes de mensaxes a fin de bloquear servidores alleos. Sen prexuízo de calquera outra obriga, o Cliente non poderá utilizar o Servizo para fornecer servizos de telemarketing (teleconcertación, prospección telefónica e televenda), cybercafés, revenda a terceiros, envío masivo de faxes ou outros similares, nin poderá realizar conexións a través de routers ou calquera outro soporte físico complementario que mediante software ou hardware permita o redireccionamento ou levantamento da liña de conexión.

Lowi informa a Cliente de que tratará os datos persoais aos que teña acceso como consecuencia da provisión do Servizo co fin de investigar e previr a fraude.

**5.3. Outorgar garantías.** - Recibida a solicitude de alta, e en calquera momento da vixencia do Contrato, Lowi poderá en calquera momento garantir o cumprimento das obrigas derivadas deste: a. Solicitar ao Cliente a constitución dun depósito non remunerado en efectivo ou o outorgamento dun aval bancario con quince (15) días de antelación. b. Solicitar ao Cliente un adianto en función do seu consumo anterior. c. Asignar ao Cliente un límite de crédito. d. Restringir ao Cliente os Servizos de

tarifas superiores, Servizos de tarificación adicional e chamadas internacionais. Estas medidas poderán ser adoptadas, entre outros, en supostos como: - a existencia de cantidades non pagadas polo Cliente por calquera contrato, vixente ou non, con Lowi ou cun terceiro. - o atraso reiterado do Cliente no pagamento a Lowi, ou a existencia dun risco obxectivo de fraude, morosidade ou de uso ilícito do Servizo. No caso de constitución dun depósito, este será devolto por Lowi cando quede acreditado que, nun (1) ano, non existiu ningún atraso no pagamento das facturas enviadas ao Cliente. O prazo de devolución do depósito será de quince (15) días contados desde o seguinte a aquel no cal se acredite o anterior. Nos demais casos, as medidas mencionadas desaparecerán en canto se teña constancia de que os supostos que motivaron a súa adopción xa non existen. Se o Cliente con débedas pendentes se dese de baixa no Servizo ou solicitase o cambio de titularidade do seu Contrato, Lowi poderá executar a garantía polo total da débeda pendente. Lowi poderá comprobar a solvencia do Cliente a través de procedementos automatizados de scoring, mediante a obtención de datos das entidades bancarias facilitadas polo Cliente ou a través de ficheiros de solvencia patrimonial e de crédito.

5.4. Custodia de claves.- O Cliente é responsable da custodia, uso dilixente e mantemento do carácter confidencial dos contrasinais, claves de acceso ou sistemas de cifraxa de comunicacións, que sexan facilitados por Lowi en relación co Servizo. Lowi, así mesmo, infórmao de que a súa web [www.lowi.es](http://www.lowi.es) e a súa área privada constitúen un espazo seguro para realizar as súas operacións con Lowi.

## **6. Suspensión temporal ou definitiva do Servizo**

6.1. Atraso no pagamento. - O atraso no pagamento total ou parcial por parte do Cliente das cantidades debidas polo servizo móbil poderá dar lugar á restrición por parte de Lowi das chamadas saíntes e/ou á suspensión do fornecemento dese servizo desde que Lowi teña coñecemento de tal circunstancia, previo aviso a través de SMS con corenta e oito (48) horas de antelación.

O atraso no pagamento total ou parcial por parte do Cliente das cantidades debidas polo Servizo de Banda Ancha de tempo superior a quince (15) días desde o envío da factura pode dar lugar, previo aviso de quince (15) días, á suspensión temporal deste servizo. A suspensión só afectará os servizos respecto a cuxo pagamento se incorrese en mora. Cando Lowi teña constancia de que un Cliente aboou a débeda,

restablecerá o Servizo nun prazo dun (1) día laborable desde que exista tal constancia. A suspensión do Servizo non exime ao Cliente da obriga de continuar co pagamento das cantidades independentes do tráfico que se poidan devindicar e que se correspondan co servizo contratado. No suposto de suspensión temporal do Servizo telefónico por non pagamento, este será mantido para as chamadas saíntes de urxencias, así como para as chamadas entrantes, con excepción das de cobramento revertido. No suposto de que o Cliente presentase unha reclamación perante as Xuntas Arbitrais de Consumo ou perante a SEAD, Lowi non suspenderá nin interromperá o Servizo mentres se estea tramitando a reclamación e o Cliente consigne fidedignamente o importe debido, entregando o correspondente resgardo a Lowi. Lowi poderá suspender de xeito temporal ou definitivo o Servizo, nos casos de fraude, risco obxectivo de comisión de fraude, presunción ou indicios razoables de comisión de fraude ou por outras razóns suficientemente acreditadas de uso ilícito do servizo ou por falta de constitución da garantía solicitada por Lowi de conformidade coa Condición Xeral 5.3. Considéranse como casos de fraude, a título enunciativo e non limitativo, a súa utilización para a xeración masiva de tráfico telefónico mediante a súa revenda ou en prexuízo da calidade do servizo a outros usuarios e, en xeral, a utilización do servizo para finalidades distintas da pura comunicación interpersonal ou de xeito contrario ás normas de uso razoable que Lowi poida establecer para tarifas, servizos ou promocións.

6.2. Suspensión do servizo por parte do Cliente. - O Cliente poderá solicitar a suspensión do servizo, que non será menor dun (1) mes nin superior a tres (3) meses por ano natural, dirixíndose ao Servizo de Atención ao Cliente.

**7. Cambio de titular.** No caso de cambio de titular, para o que o Cliente poderá utilizar calquera medio dos indicados na Condición Xeral 4.1, quer o actual, quer o novo titular declaran que todos e cada un dos datos achegados son correctos e que leron, coñecen e aceptan na súa totalidade estas Condicións. A data de cambio da responsabilidade de pagamento será o día seguinte ao da aprobación do cambio de titular por parte de Lowi, unha vez que reciba cuberta a documentación necesaria, e que se cumpran todos os requisitos esixidos por Lowi para a activación dun Cliente. O cambio de titularidade non exonera ao titular actual do pagamento das cantidades devindicadas ata a data do cambio.

**8. Cesión do Contrato.** Ningunha das partes poderá ceder o Contrato, total ou

parcialmente, a terceiros sen o consentimento previo da outra parte. Para estes efectos, non terán a consideración de terceiros as sociedades pertencentes ao Grupo Vodafone indicadas na web [www.lowi.es](http://www.lowi.es).

**9. Modificación do Contrato.** Lowi poderá modificar o Contrato, previa comunicación ao Cliente cun (1) mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico, factura ou outro medio de comunicación individualizada dispoñible cando se produza un cambio no Servizo, nas súas Condicións, tarifas ou na normativa aplicable. Ademais da comunicación por calquera dos medios mencionados, Lowi procederá a súa publicación na páxina web [www.lowi.es](http://www.lowi.es). O Cliente poderá resolver anticipadamente o Contrato sen penalización ningunha no caso de que non estea de acordo coa modificación. Se o Cliente segue utilizando o Servizo unha vez entrado en vigor o cambio, entenderase que está de acordo con el. O Cliente debe notificar a Lowi calquera cambio nos seus datos, en particular, o domicilio e número de conta bancaria. No caso do Servizo de Banda Ancha, os cambios de domicilio poderán supor a baixa do Servizo.

**10. Resolución do Contrato.** O Contrato terá a consideración de indefinido e poderá resolverse polas causas xerais de resolución dos contratos, así como polo seguinte:

- O Cliente pode resolver o Contrato en calquera momento, comunicándollo a Lowi cun aviso previo de dous (2) días hábiles polo mesmo medio polo cal se deu de alta, e acreditar a identidade. Se o Cliente dispón dun paquete de servizos composto por Banda Ancha e liña móbil e decide dar de baixa ou realizar unha portabilidade da súa liña móbil, o prezo para o seu servizo de Banda ancha será de 30 € desde o momento en que a baixa ou portabilidade móbil se fixer efectiva.
- Lowi poderá resolver o Contrato por (a) a extinción da habilitación para fornecer o Servizo, (b) o incumprimento por parte do Cliente das súas obrigas como o atraso no pagamento das cantidades debidas por un período superior a tres (3) meses, (c) a suspensión temporal do Contrato en dúas (2) ocasións ou a suspensión definitiva do Servizo nos casos de fraude, risco obxectivo, presunción ou indicios razoables de comisión de fraude ou (d) por outras razóns suficientemente acreditadas de uso ilícito do Servizo ou contrario á boa fe ou ás prácticas de uso correcto comunmente aceptadas. En ningún caso a resolución do contrato eximirá o Cliente das súas obrigas de pagamento fronte a Lowi, pola utilización do Servizo ou por calquera outro



concepto como, de ser o caso, algún tipo de compromiso de permanencia que o Cliente puiden adquirir ao contratar o Servizo con Lowi. Calquera gasto que se puiden devindicar para o Cliente pola resolución do Contrato, e especificamente a recuperación de custos da instalación do Servizo e custos relacionados co router ou equipos terminais, se procede, estará especificado en cada caso concreto.

## **PORTABILIDADE**

Se o Cliente desexar manter numeración fixa ou móbil da cal xa é titular, terá que seleccionar a portabilidade desta para Lowi no momento da contratación. A entrega da solicitude de portabilidade, asinada ou aceptada polo Cliente (pagamento previo ou contrato), provocará o inicio do proceso de cambio de operador. Unha vez asinada e entregada a solicitude de portabilidade, asumiranse as seguintes cláusulas:

- O Cliente solicita a alta do Servizo no operador ao que entrega a solicitude e comunica o seu desexo simultáneo de causar baixa no operador que lle fornece actualmente o Servizo, conservando a súa numeración telefónica móbil.
- O Cliente autoriza o tratamento de datos persoais que lle concirnen, tanto dos incluídos na solicitude como dos que coñece o operador con quen ten contratado o Servizo, de xeito voluntario, libre, inequívoco, específico e informado. Autoriza, polo tanto, a cesión dos seus datos do operador con quen ten contratado o seu servizo a aquel operador que llo prestará en adiante ao obxecto e co fin exclusivo da conservación do seu número no proceso da portabilidade e quedará condicionada a este motivo. Todo isto de conformidade coa normativa vixente e o disposto no apartado 4.7 deste Contrato.
- O Cliente acepta a posible interrupción do Servizo, nalgún momento, dentro do período entre as 2.00 e as 6.00 horas do día que aplique o cambio de operador, para permitir realizar as actuacións necesarias por parte dos operadores.
- Desde o momento no que o Cliente entregue a solicitude asinada de portabilidade, o cambio de operador deberá ser tramitado no prazo dun (1) día hábil desde a entrega e o cambio de operador levarase a cabo na madrugada do día seguinte, sempre que o Cliente non solicitase voluntariamente unha data posterior para a execución da portabilidade, e sempre que a súa solicitude non fose denegada polo operador actual por cumprirse algunha das seguintes circunstancias: - no caso de abonados con pagamento posterior, falla de correspondencia entre numeración e abonado identificado polo seu NIF/NIE/pasaporte e nacionalidade/CIF. - no caso de

abonados con pagamento previo, falla de correspondencia entre numeración e ICC-ID ou números de serie da(s) SIM. - numeración inactiva. - causa xustificada de forza maior. - comprobación de que a tarxeta SIM non foi denunciada ao operador doante por roubo ou perda.

- Lowi deberá informar o Cliente no caso de que a súa solicitude fose denegada, e indicarlle a causa da denegación. Para as solicitudes aceptadas, o Cliente poderá solicitar gratuitamente a Lowi información sobre a súa solicitude e o día no que se realizará o cambio efectivo de operador. A partir dese momento, o Cliente poderá facer e recibir chamadas co novo operador e o mesmo número telefónico, unha vez insira no terminal móbil a tarxeta SIM proporcionada por Lowi.
- O Cliente poderá solicitar a cancelación de calquera solicitude de portabilidade polos mesmos medios dispoñibles para contratar. Lowi informa o Cliente de que non permite solicitudes de portabilidade fixa para manter unha numeración fixa, o que implica para o Cliente a perda do seu número fixo se dispón del.