

CONDICIONS GENERALS PER ALS SERVEIS DE COMUNICACIÓ MÒBIL I
BANDA AMPLA PER A CLIENTS PARTICULARS

Aquestes condicions generals (Condicions), juntament amb la caràtula i la fitxa de tarifa, formen el Contracte pel qual Vodafone Enabler España, S.L., utilitzant la marca registrada Lowi (en endavant, Lowi), societat de nacionalitat espanyola, domiciliada a Avenida de América 115, 28042, Madrid, proveïda de CIF B-82896119, prestarà als clients majors d'edat que contractin amb ella (en endavant, el/s client/s en territori nacional els Serveis Mòbil i/o Banda Ampla (el Servei o els Serveis) que es detallen a continuació.

1. Servei mòbil. - Amb el Servei Mòbil el client pot accedir a través del seu telèfon mòbil als serveis telefònics, de comunicacions electròniques i valor afegit que el client sol·liciti. El servei es prestarà en territori nacional. Lowi facilita l'accés gratuït del client als serveis d'emergència, així com informació sobre la ubicació de la persona que efectuï la trucada, la qual dependrà de la capacitat dels sistemes de la comunitat autònoma en què es trobi el client en el moment de trucar als serveis esmentats. Fora d'aquest territori Lowi li prestarà el servei a través de roaming, tret que indiqui el contrari marcant la casella corresponent en la caràtula. El trànsit raonable i no abusi en roaming des d'un país pertanyent a l'Espai Econòmic Europeu amb destinació a un d'aquests països es computarà com a trànsit nacional, en les mateixes condicions aplicables a la tarifa nacional contractada. Es considera ús abusiu en roaming: a) la inexistència de residència o vincle estable a Espanya del client (Lowi pot sol·licitar documentació justificativa d'aquests vincles); b) l'existència de llargs períodes d'inactivitat d'una targeta SIM units a un ús principal o exclusiu en roaming; c) l'activació i la utilització seqüencial en roaming de múltiples targetes SIM per part del client; d) quan s'observi que, en un període mínim de quatre (4) mesos, el consum i estada per part del client/línies en els països esmentats sigui més gran que el consum i/o estada realitzats a Espanya. En tots aquests casos, Lowi aplicarà un recàrrec que no podrà superar el preu majorista en vigor segons el que estableix el Reglament d'Execució UE 2016/2286. Per al cas dels paquets de dades obertes, Lowi comunicarà al client el límit de consum de dades en roaming a l'Espai Econòmic Europeu a partir del qual s'aplicarà el recàrrec esmentat. Per a més informació, consulti lowi.es/roaming. Per al trànsit de roaming que es faci a la resta de països del món s'aplicarà la tarifa corresponent (lowi.es/roaming). Si el client vol reclamar en relació amb aquesta política procedirà d'acord amb el que indica la clàusula 4.1, sense perjudici de qualsevol altra via de reclamació que cregui convenient d'acord amb la normativa vigent.

2. Servei banda ampla. - En cas que el client hagi contractat un Servei de Banda Ampla, la tecnologia que s'utilitza per prestar-lo depèn de la cobertura que hi hagi al

domicili del Client. Si està disponible la tecnologia que inclou fibra òptica (Fibra Òptica o Fibra), es prestarà el Servei a través d'ella.

2.1. Instal·lació. - El client autoritza Lowi i els tècnics que aquesta designi a fer totes les accions que calguin per instal·lar correctament, i, si s'escau, retirar els equips necessaris per prestar el Servei correctament. Per fer-ho, el client autoritza l'accés al seu domicili i a les instal·lacions que siguin necessàries, i aquesta autorització s'estén al moment de la retirada dels equips instal·lats. El client declara que compta amb els permisos i les llicències de tercers que, si escau, siguin necessaris per a la instal·lació i l'ús del servei. La prestació del Servei de Fibra no suposa la baixa automàtica de tots els serveis contractats pel client amb el seu operador anterior, per la qual cosa si el client vol aquesta baixa s'haurà d'adreçar al seu operador anterior.

2.2. Velocitat. - En el Servei de Banda Ampla a través de Fibra Òptica, la velocitat contractada es gaudirà fent servir la connexió per cable Ethernet entre els equips proporcionats i el terminal del client o per altres mitjans de connexió com ara el wifi. La velocitat es podria veure limitada per les capacitats del terminal que el client faci servir per connectar-se i, en cas que utilitzi altres mitjans com ara el wifi, es podria veure reduïda per les característiques pròpies d'aquest mitjà de connexió. En aquest cas, a més, la velocitat es podria veure limitada per factors aliens a Lowi com ara l'estructura del domicili del client, interferències amb altres xarxes wifi, les capacitats del terminal del client, l'ús en exteriors o interiors o altres factors, així com per operacions de manteniment per part de Lowi o interrupcions del servei. A la fitxa de tarifes que és part integrant d'aquest contracte, es detalla tota la informació relativa a la velocitat del servei contractat. Així mateix, a <http://www.lowi.es>, Lowi posa a disposició del client tota la informació necessària sobre la velocitat mínima, màxima i anunciada, de pujada i de baixada, així com disponible normalment en el cas de la seva xarxa fixa, i de la velocitat màxima i anunciada, de pujada i de baixada, a la seva xarxa mòbil.

2.3. Qualitat del Servei de Banda Ampla. - Gestió de la xarxa i accés. Lowi disposa de sistemes de mesura en les xarxes de veu i dades que monitoren el trànsit dels elements de xarxa per detectar situacions d'alta càrrega (congestió) i aplicar les funcionalitats de xarxa més adequades per maximitzar els recursos i així garantir el millor servei de banda ampla adaptat a aquestes situacions. Qualsevol gestió de la xarxa es realitza assegurant la privacitat dels usuaris finals i la protecció de les seves dades personals. En relació amb el Servei de Banda Ampla, Vodafone informa el client que podrà utilitzar eines de control del volum de dades, de la velocitat i de tots els altres paràmetres de qualitat del servei que puguin afectar l'ús de continguts, aplicacions i serveis per garantir el millor servei possible en cada moment. Lowi ha de comunicar al client qualsevol limitació que, si s'escau, hi hagi sobre l'accés o la utilització dels serveis i de les

aplicacions respecte del producte que contracti. Lowi disposa d'un pla de contingència (BCP) en què s'especifiquen totes les mesures que podria prendre l'empresa en cas d'incidents de seguretat, d'integritat o d'amenaçes i de vulnerabilitat de la xarxa. Lowi pot oferir als seus clients serveis especialitzats que poden afectar el funcionament del Servei de Banda Ampla; en aquest cas, ha d'informar degudament els seus clients d'aquesta possibilitat.

2.4. Incompatibilitats. – La prestació del Servei de Banda Ampla pot implicar incompatibilitats entre aquest servei i els serveis basats en mòdems o alarmes, centraletes, línies d'ascensor i serveis de teleassistència i, en general, qualsevol altre servei prestat sobre la línia telefònica tradicional, de manera que Lowi no garanteix que, després d'instal·lar-lo, aquestes incompatibilitats no s'arribin a produir.

2.5. Equips. – Lowi ha de lliurar al client l'equip i tots els elements necessaris que permetin el correcte funcionament del servei. Lowi pot modificar les característiques tècniques de l'equip que facilita al client, i l'ha d'informar d'això a través de la seva pàgina www.lowi.es (el web) i a través del Servei d'Atenció al Client. Per proporcionar el Servei de Banda Ampla a través de fibra, Lowi cedeix al client en règim de comodat (cessió gratuïta) l'equip durant la vigència del contracte. Sense perjudici d'això, Lowi es reserva el dret, en qualsevol moment, de cobrar al client un lloguer mensual per l'equip, que veurà reflectit en la factura, o de vendre-l'hi. En aquest sentit, ho ha de comunicar en el moment de la contractació del servei, i per als clients existents i, en qualsevol d'ambdós casos, ha de comunicar aquest fet al client amb almenys un (1) mes d'antelació. Lowi s'ha d'encarregar del manteniment de l'equip i de la seva substitució en cas d'avaria. El client s'obliga a retornar a Lowi l'equip cedit en un estat d'ús i conservació adequat a la correcta utilització, prèvia sol·licitud de Lowi en qualsevol moment i, en tot cas, en el termini d'un (1) mes després de la baixa del servei de fibra. Si el client no torna l'equip cedit en aquest termini, haurà d'abonar a Lowi la quantitat de cent euros (100). En cas que Lowi lliuri un router autoinstal·lable, el client ha de seguir les instruccions d'instal·lació facilitades per Lowi. Lowi posa a disposició del client un programari d'ajuda a la instal·lació, però no serà responsable dels danys o alteracions que, amb motiu de la seva execució, es puguin ocasionar en el sistema informàtic del client (configuració, programari i/o maquinari) o en els documents i arxius emmagatzemats en el seu sistema informàtic. Lowi, fent servir els mitjans que consideri necessaris en cada moment, ha de reparar les avaries que es produeixin en l'equip facilitat per proporcionar el servei de fibra, i n'ha d'assumir el cost, sempre que s'hagin produït per causes no imputables al client. En cas que el client detecti una avaria en l'equip o un mal funcionament del servei de fibra, s'ha de posar en contacte amb el servei d'atenció tècnica de Lowi trucant al número 121 (1456 des de fora de la xarxa Vodafone). El client és responsable del bon ús del servei i de l'equip, així com de la utilització

d'aquests exclusivament per al seu ús particular, i no els pot cedir a tercers sense consentiment exprés de Lowi; així mateix, es compromet a controlar-ne l'ús i els accessos a aquests.

3. Inici dels serveis. - El Servei Mòbil s'activarà dins el termini dels quinze (15) dies següents un cop rebuda la comanda per part del Client. En cas de contractar mòbil i banda ampla, el servei Mòbil s'activarà dins el termini dels quinze (15) dies següents a l'activació del Servei de Banda Ampla un cop rebuda la comanda per part del Client. El Servei de Banda Ampla s'activarà dins el termini dels noranta (90) dies següents a la signatura d'aquest Contracte. Si per decisió del client no s'arriba a l'activació del Servei de Banda Ampla o decideix donar-lo de baixa abans que es compleixin els tres mesos de servei, Lowi estarà facultat a carregar en el compte del client facilitat en la caràtula un import de fins a cent cinquanta (150) euros per les despeses de gestió i instal·lació incorregudes per Lowi fins al moment. Si per decisió de Lowi no s'arriba a l'activació del servei dins el termini de noranta (90) dies des de la signatura d'aquestes condicions, Lowi indemnitzarà el client per un import de fins a noranta (100) euros com a compensació pels danys i perjudicis que aquesta decisió hagi ocasionat al client. En cas que concorrin causes tècniques que impossibilitin la prestació del Servei de Banda Ampla per part de Lowi o altres supòsits no imputables a Lowi pels quals no pugui prestar el Servei de Banda Ampla, no hi haurà dret a cap indemnització a favor del Client.

4. Drets del client

4.1. Atenció al Client.- El client compta amb un servei d'atenció i informació a través de l'àrea privada a www.lowi.es (web), al servei d'Atenció al Client 121, al domicili social indicat en aquestes Condicions o per correu electrònic a ayuda@lowi.es. A més, a través del web i del Servei d'Atenció al Client 121, el client pot consultar gratuïtament les zones de cobertura dels serveis, així com les tarifes vigents. Aquestes Condicions estan publicades a la pàgina web esmentada abans, www.lowi.es/legal. Quan el client presenti una reclamació, queixa o faci qualsevol gestió amb incidència contractual se li comunicarà el número de referència que se li hagi assignat. Si l'atenció de la reclamació, queixa o gestió amb incidència contractual s'ha fet per telèfon, el client té dret a sol·licitar un document que n'acrediti la presentació i el contingut mitjançant qualsevol suport que permeti aquesta acreditació.

4.2. Factura. – La recepció de la factura, la seva posada a disposició a l'àrea privada i el seu pagament per transferència o domiciliació bancària serà mensual. El client accepta que les regularitzacions que, si s'escau, calguin a causa d'un canvi de tarifa per part del client s'incloguin a la factura emesa el mes següent al que es va produir el canvi. Si per

raons tècniques no és possible facturar al client en el període immediatament posterior a la meritació, Lowi ho podrà fer en els períodes següents. El client pot seleccionar en la caràtula el mitjà pel qual vol rebre la factura (format paper o electrònic). En el cas de no seleccionar cap opció, el client accepta rebre la factura electrònica per accés online (àrea privada Mi Lowi). El client pot sol·licitar, en qualsevol moment, la modificació del mitjà pel qual vol rebre la factura, i només ho ha de comunicar a Lowi. La recepció de la factura en paper no comporta cap cost per al client.

4.3. Indemnitzacions.

4.3.1. Indemnitzacions en cas d'interrupcions del servei mòbil.

(i) Si s'interromp temporalment el Servei Telefònic Mòbil, la indemnització serà la més gran de les dues quantitats següents:

(a) la mitjana de l'import facturat pel servei afectat per la interrupció durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció, i si l'antiguitat del client és inferior a tres (3) mesos, es considera l'import de la factura mitjana de les mensualitats completes o la que s'hagi obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum realitzat, o

(b) cinc (5) vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejada pel seu temps de durada.

Tot i això, si la interrupció es deu a una causa de força major, el client no tindrà dret a les indemnitzacions anteriors, sinó que tindrà dret a la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció.

(ii) Si s'interromp temporalment el Servei d'Internet Mòbil, el client tindrà dret a la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció. Si el client ha contractat una tarifa que no té una quota diferenciada per al Servei d'Internet Mòbil, s'entendrà que correspon a aquest servei el 50% de la quota total. Vodafone Servicios ha d'abonar aquesta indemnització quan la interrupció del servei s'hagi produït de manera contínua o discontinua, i sigui superior a sis (6) hores en horari de vuit (8) a vint-i-dues (22) hores.

Les indemnitzacions previstes anteriorment en els punts (i) i (ii) s'abonaran automàticament a la factura corresponent al període immediat al considerat sempre que l'import de la indemnització sigui superior a un (1) euro en el cas del Servei Telefònic Mòbil i que l'avaria sigui superior a sis (6) hores en horari de vuit (8) a vint-i-dues (22) hores en el cas de Servei Internet Mòbil. En cas contrari, el client podrà sol·licitar-la telefònicament a través del Servei d'Atenció al Client i dins del termini de deu (10) dies comptadors des de la resolució de la incidència.

(iii) A més a més de les indemnitzacions anteriors, Lowi es compromet a oferir un nivell de qualitat en el Servei Mòbil (Servei Telefònic Mòbil i/o el Servei d'Internet Mòbil) respecte al temps màxim d'interrupció del servei durant cada període de facturació, no superior a vuit (8) hores. A aquests efectes, el temps d'interrupció del servei es defineix com la suma de temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la no disponibilitat del servei, un cop aquest hagi estat activat, fins al moment en què se n'ha restablert el funcionament normal.

En el cas que Lowi no compleixi el nivell de servei indicat en un període de facturació considerat, el client podrà sol·licitar telefònicament, a través del Servei d'Atenció al Client, i en el termini de deu (10) dies comptadors des de la resolució de la incidència, en concepte d'indemnització, un import que serà equivalent a la quota mensual del servei afectat per la interrupció, prorratejat pel temps que hagi excedit del compromís. Si el client ha contractat una tarifa que no té una quota diferenciada per al Servei Telefònic Mòbil i d'Internet Mòbil, s'entendrà que correspon a aquest servei el 50% de la quota total. Aquesta indemnització s'acumularà a l'establerta en l'apartat anterior i s'abonarà en la factura següent.

4.3.2. Indemnitzacions en cas d'interrupcions del Servei de Banda Ampla.

(i) Si s'interromp temporalment el Servei de Banda Ampla Fixa, la indemnització serà la mateixa que l'establerta en els punts (i) i (ii) de l'apartat 5.3.1 anteriors per al cas d'interrupcions temporals del Servei Mòbil.

(ii) A més de les indemnitzacions previstes anteriorment, Lowi es compromet a oferir un nivell de qualitat en el Servei de Banda Ampla fix, respecte al seu temps màxim d'interrupció (tant a través d'ADSL com de fibra) al llarg de cada període de facturació, no superior a quaranta-vuit (48) hores. A aquests efectes, el temps d'interrupció del servei es defineix com la suma de temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la no disponibilitat del servei, un cop aquest hagi estat activat, fins al moment en què se n'ha restablert el funcionament normal. En cas que Lowi no compleixi amb el nivell de servei indicat en aquest apartat en un període de facturació considerat, el client pot sol·licitar telefònicament a través del Servei d'Atenció al Client i dins el termini de set (10) dies a comptar des de la resolució de la incidència, en concepte d'indemnització, un import equivalent al deu per cent (10%) de la quota mensual. Aquesta indemnització s'acumularà a l'establerta en l'apartat anterior i s'abonarà en la factura següent.

Així mateix, Lowi es compromet a oferir un termini màxim de noranta (90) dies naturals per al temps de subministrament de la connexió inicial. A aquests efectes, el temps de subministrament de la connexió inicial es defineix com el temps transcorregut des de la primera comunicació client-operador, per la qual s'accepta la sol·licitud de connexió a

la xarxa des d'una ubicació fixa del client per part de l'operador, fins al moment en què el client tingui disponible el servei. En cas d'incompliment d'aquest termini màxim, Lowi ha d'indemnitzar el client amb un import de noranta (90) euros, prèvia sol·licitud telefònica per part del client a través del Servei d'Atenció al Client, i s'abonarà mitjançant una compensació en les factures següents.

En tot cas, Lowi es compromet a proporcionar els serveis contractats d'acord amb els compromisos de qualitat que exigeix la normativa vigent aplicable.

4.3.3. Exclusions.

- No són procedents les indemnitzacions dels apartats 4.3.1 i 4.3.2. anteriors si la interrupció temporal està motivada per:

- (a) incompliment greu del contracte per part del client,
- (b) danys produïts a la xarxa a causa de la connexió d'equips terminals per part del client la conformitat dels quals no ha estat avaluada,
- (c) per interrupció del servei per dur a terme tasques de manteniment o actualització de les instal·lacions de conformitat amb el que disposa la normativa vigent.

Les indemnitzacions s'abonen automàticament en la factura corresponent al període immediat al considerat. En les condicions de cada producte que contracti el client s'especifiquen els paràmetres de qualitat que li corresponen.

4.4. Reclamacions.- Si el client vol presentar una reclamació ho ha de fer en el termini d'un (1) mes des que conegui el fet que la motiva, per escrit al domicili social de Lowi, per telèfon al Servei d'Atenció al Client 121 o per correu electrònic a peticiones@lowi.es. Un cop rebuda la reclamació, Lowi ha de facilitar al client el seu número de referència. El procediment per presentar queixes, reclamacions i peticions està disponible a www.lowi.es. La presentació d'una reclamació no justifica l'impagament de la factura corresponent, excepte en els supòsits legalment establerts. Un cop presentada la reclamació, si el client no rep una resposta satisfactòria en el termini d'un (1) mes, es pot adreçar per reclamar a la Junta Arbitral de Consum o a la Secretaria d'Estat per a la Societat de la Informació i l'Agenda Digital (SESIAD) per escrit, a través del telèfon de consulta 901336699 o a la pàgina web: <http://www.usuarioteleco.es>, en els tres (3) mesos següents, sense perjudici del seu dret d'acudir a la via judicial.

4.5. Accés als serveis d'emergència. - Lowi facilita al client aquest servei, així com informació sobre la ubicació de la persona que truca, tot i que aquesta última depèn de la capacitat dels sistemes de la comunitat autònoma en què es trobi el client en el moment de trucar a aquests serveis. Aquest servei és gratuït per a trucades al 112 i a altres

números que determini la normativa vigent.

4.6. Accés al servei de roaming en el Servei Mòbil. - Si el client es troba fora del territori nacional, Lowi li proporcionarà el Servei Mòbil a través de roaming, llevat que s'indiqui el contrari marcant la casella corresponent a la caràtula.

4.7 Garantia de terminal i servei postvenda.– Els terminals adquirits i associats a aquestes condicions tenen un període de garantia legal des del moment de la compra, el lliurament o la data d'instal·lació. Pots consultar-ne les condicions a <http://lowi.es/garantia-dispositivos/> . Lowi ofereix al client un servei postvenda de tramitació de les reparacions amb un servei d'assistència tècnica oficial reconegut pel fabricant.

4.8. Sol·licitar la desconexió de determinats serveis. - El client pot sol·licitar la desconexió de les trucades de tarifes superiors, de serveis de tarifació addicional i de trucades internacionals mitjançant un escrit adreçat al domicili social de Lowi o per telèfon al 121. La desconexió s'efectuarà dins d'un termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud. Si la desconexió no es produeix en el termini esmentat, per causes no imputables al client, Lowi es farà càrrec dels costos derivats del servei o serveis dels quals el client ha sol·licitat la desconexió.

4.9. Protecció de dades de caràcter personal. - Les dades personals que obtingui tant per a la contractació del servei com durant la seva prestació seran responsabilitat de Vodafone Enabler España, S.L., (Lowi) i seran tractades per permetre el bon desenvolupament de la relació contractual entre les parts (prestar els serveis i facturar-los). Així mateix, Lowi, per interès legítim, ja que és necessari per a la prestació del servei, pot: (i) tractar les dades de localització que es generin a través de l'ús del terminal mòbil: (a) només pel temps necessari per prestar els serveis de valor afegit que impliquin aquesta localització i que el client prèviament hagi sol·licitat, i (b) de manera anònima i agregada, per conèixer en cada moment l'estat i funcionament de la xarxa, comprovar que el servei s'està prestant correctament i, si escau, adoptar decisions sobre millores a la xarxa, gestionar el trànsit i desenvolupar nous productes i serveis; (ii) instal·lar i actualitzar en el seu terminal les aplicacions corresponents a serveis prestats per Lowi, per empreses del grup Vodafone indicades al web o per tercers que intervinguin en la prestació d'aquests serveis per tal de facilitar-ne un ús millor, així com millorar la satisfacció del client i oferir-li el millor servei possible; (iii) utilitzar eines de control del volum i l'ús de dades per gestionar el funcionament de la seva xarxa i els serveis contractats pel client, solucionar incidències que puguin sorgir a la xarxa i millorar-la i/o desenvolupar-la; (iv) consultar fitxers de solvència per prevenir el frau en la contractació i posterior prestació del servei i incloure en aquests fitxers les dades del client que no paga els serveis a fi de garantir el seu dret legítim a cobrar-los, i (v) tractar les dades per tal de detectar frau, protegir les seves xarxes o evitar-hi danys.

En el cas que Lowi hagi de transferir dades personals del client a un tercer país fora de la Unió Europea o que no disposi d'un nivell adequat de protecció de dades reconegut, aquest li garanteix que haurà signat les clàusules contractuals tipus i, en el cas que sigui necessari, haurà sol·licitat amb caràcter previ l'autorització per part de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

En compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades, Lowi requereix disposar del consentiment exprés dels seus clients per al tractament de les seves dades amb les finalitats enumerades a continuació. Per això, el client haurà de marcar les caselles habilitades a aquest efecte en la caràtula:

- Tractar dades de localització generades a través del terminal mòbil del client (per exemple, identificador de cel·la o GPS) per oferir-li serveis i productes de Lowi adaptats al seu perfil.
- Tractar les dades de trànsit i facturació generades per l'ús del servei, així com les dades de navegació generades pel client (com ara nombre de sessions, volum KB, freqüències d'ús o data) per oferir-li serveis i productes de Lowi adaptats al seu perfil.
- Tractar les seves dades personals de contacte per tal que Lowi li pugui enviar comunicacions comercials amb ofertes de terceres empreses amb què Lowi arribi a acords comercials. Lowi no cedirà les dades personals del client a aquestes terceres empreses en cap cas. Aquestes empreses poden pertànyer als següents sectors d'activitat: financer, oci, gran consum, automoció, assegurances, educació, energia, sanitari, ONG, administracions públiques i telecomunicacions.

Les comunicacions comercials esmentades en els apartats (i) i (ii) anteriors es poden dur a terme per tots els mitjans de comunicació (telèfon, correu electrònic, SMS i MMS) durant la vigència del contracte i després de la seva finalització, sempre que el client hagi autoritzat expressament aquests tractaments.

Així mateix, Lowi disposa d'interès legítim per enviar al client comunicacions comercials personalitzades, que poden estar basades en el seu perfil, a través de qualsevol mitjà, sempre que aquestes comunicacions siguin relatives a serveis i productes de Lowi, sobre els quals el client tingui una expectativa raonable de rebre'ls com a client. En tot cas, el client es pot oposar a rebre aquestes comunicacions comercials marcant la casella habilitada a aquest efecte en la caràtula.

Lowi pot tractar informació relativa a les dades de navegació, trànsit, facturació i localització del client de manera anonimitzada i agregada per tal de fer informes interns i facilitar aquesta informació a terceres entitats pertanyents a sectors d'activitat com ara el financer, oci, gran consum, automoció, assegurances, educació, energia, sanitari, ONG, administracions públiques i telecomunicacions, amb les quals Lowi tingui acords de col·laboració. En cap cas, aquestes terceres entitats tindran accés a les dades de manera individualitzada, atès que la informació facilitada és totalment anònima i agregada. En tot cas, el client es pot oposar a aquest tractament marcant la casella habilitada a aquest efecte en la caràtula.

Lowi garanteix als seus clients la confidencialitat i el secret de les comunicacions, sense perjudici de qualsevol interceptació legal que les autoritats competents puguin ordenar, si escau, a aquest efecte.

Lowi disposa de l'eina Permission & Preferences, a través de la qual el client pot, en tot moment, modificar, atorgar o revocar els consentiments atorgats, així com donar a conèixer les seves preferències. Es troba accessible a Mi Lowi, tant en la versió web com en l'app Mi Lowi.

Lowi ha nomenat un delegat de protecció de dades al qual pot fer arribar qualsevol qüestió relativa a aquesta matèria mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a: dpo-spain@vodafone.com.

El client pot exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, limitació i portabilitat, així com revocar els consentiments donats, dirigint-se per escrit amb una fotocòpia del seu DNI a Lowi amb la referència "Protecció de dades", a l'adreça de Lowi inclosa en aquestes condicions.

Lowi conservarà les dades del client durant el temps que calgui per complir amb les seves obligacions i respondre davant de possibles reclamacions i com a màxim durant un període de sis (6) anys des que el client es doni de baixa en la companyia. Per a més informació sobre els tractaments que Lowi dú a terme i com els realitza, consulti la seva política de privacitat a www.lowi.es.

4.10. Guies d'abonats. - Si el client sol·licita que les seves dades s'incloguin en les guies d'abonats, Lowi comunicarà les dades que el client indiqui a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC) perquè aquesta les posi a disposició de les entitats que elaboren les guies i/o prestin serveis d'informació.

5. Obligacions del client.

5.1. Pagament. - El client abonarà l'import de la factura per domiciliació bancària o per transferència. Les factures no abonades en la data del seu venciment podran meritjar un càrrec per les gestions derivades del retard en el pagament que puja a cinc (5) euros, així com un interès de demora igual a l'interès legal dels diners incrementat en un dos per cent (2%), sense perjudici d'altres conseqüències que se'n puguin derivar, com ara la inclusió de les seves dades en fitxers de solvència patrimonial i de crèdit. A fi de cobrar les quantitats degudes, Lowi pot executar els dipòsits, les fiances o altres garanties establertes en aquestes condicions.

En cas que, com a conseqüència de qualsevol reclamació, Lowi hagi de reintegrar al client qualsevol quantitat, aquest també tindrà dret a cobrar l'interès legal dels diners incrementat en un dos per cent (2%). L'interès fixat en els dos paràgrafs anteriors s'aplicarà en ambdós casos amb un (1) mes de carència a comptar des del fet que en provoca la meritació. Lowi pot avançar el cobrament de les quantitats meritades quan (i) el client excedeixi els límits de crèdit pactats, (ii) es produeixi la suspensió del servei, (iii) el client incompleixi el contracte o (iv) en casos de frau o risc d'impagament.

5.2. Ús lícit del servei.- El client es compromet a (i) fer un ús lícit del servei sense perjudicar drets de Lowi o de tercers, (ii) no obtenir un benefici econòmic per la utilització del servei diferent del derivat d'aquestes condicions, ni utilitzar la seva condició de client per dur a terme una activitat empresarial, professional o econòmica que tingui com a objecte revendre el servei proporcionat per Lowi o explotar el servei per a altres fins en qualsevol forma. L'incompliment o l'apreciació objectiva, per part de Lowi, del risc d'incompliment de les obligacions esmentades anteriorment suposarà la suspensió cautelar del servei i, si escau, la resolució del contracte. El client autoritza Lowi a utilitzar eines de filtratge o altres mesures de seguretat que garanteixin els seus drets i evitin el frau o l'ús il·lícit o irregular del servei. Es prohibeix l'ús del servei de manera contrària a la bona fe i, en particular, a tall enunciatiu no limitador: - La utilització contrària a les lleis espanyoles o que infringeixi els drets de tercers. - La publicació o transmissió de qualsevol contingut que, segons el parer de Lowi, sigui violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob, difamatori o contrari, en qualsevol altra mesura, a la dignitat dels drets de les persones. - Els cracks, números de sèrie de programes o qualsevol altre contingut que vulneri els drets de propietat intel·lectual de tercers. - La recollida i/o utilització

de dades personals d'altres persones sense el seu consentiment exprés, o contravenint el que disposa la LOPD. - La utilització dels serveis amb fins d'enviament de comunicacions comercials no sol·licitades, així com l'enviament de grans volums de missatges amb la finalitat de bloquejar servidors aliens. Sense perjudici de qualsevol altra obligació, el client no pot utilitzar el servei per prestar serveis de telemàrqueting (teleconcertació, prospecció telefònica i televenda), cibercafès, revenda a tercers, enviament massiu de faxes o altres similars; ni pot realitzar connexions a través de routers o qualsevol altre suport físic complementari que, mitjançant programari o maquinari, permeti el reencaminament o aixecament de la línia de connexió.

Lowi informa el client que tractarà les dades personals a les quals tingui accés com a conseqüència de la provisió del servei per tal d'investigar i prevenir el frau.

5.3. Atorgar garanties.

Un cop rebuda la sol·licitud d'alta i en qualsevol moment de la vigència del contracte, Lowi pot, a fi de garantir el compliment de les obligacions que se'n deriven: a. Sol·licitar al client la constitució d'un dipòsit no remunerat en efectiu o l'atorgament d'un aval bancari amb quinze (15) dies d'antelació. b. Sol·licitar al client un avançament en funció del seu consum anterior. c. Assignar al client un límit de crèdit. d. Restringir al client els serveis de tarifes superiors, els serveis de tarificació addicional i les trucades internacionals. Aquestes mesures poden ser adoptades, entre d'altres, en supòsits com ara: - l'existència de quantitats impagades per part del client per qualsevol contracte, vigent o no, amb Lowi o amb un tercer. - el retard reiterat del client en el pagament de les seves obligacions amb Lowi, o l'existència d'un risc objectiu de frau, morositat o d'ús il·lícit del servei. En cas de constitució d'un dipòsit, aquest serà retornat per Lowi Servicios quan quedi acreditat que, en un (1) any, no hi ha hagut cap retard en el pagament de les factures enviades al client. El termini de devolució del dipòsit serà de quinze (15) dies a comptar des de l'endemà d'aquell en què s'acrediti el que s'ha esmentat. En la resta de casos, les mesures esmentades desapareixeran tan aviat com es tingui constància que els supòsits que en van motivar l'adopció ja no existeixen. Si el client amb deutes pendents es dona de baixa en el servei o sol·licita el canvi de titularitat del seu contracte, Lowi pot executar la garantia pel total del deute pendent. Lowi pot comprovar la solvència del client a través de procediments

automatitzats de "scoring", mitjançant l'obtenció de dades de les entitats bancàries facilitades pel client o a través de arxius de solvència patrimonial i de crèdit.

5.4. Custòdia de claus.- El client és responsable de la custòdia, ús diligent i manteniment de la confidencialitat de les contrasenyes, claus d'accés o sistemes d'encriptació de comunicacions facilitades per Lowi en relació amb el servei. Així mateix, Lowi l'informa que la seva web www.lowi.es i la seva àrea privada constitueixen un entorn segur per dur a terme les seves operacions amb Lowi.

6. Suspensió temporal o definitiva del servei

6.1. Retard en el pagament. - El retard en el pagament total o parcial per part del client de les quantitats degudes pel Servei Mòbil podrà donar lloc a la restricció per part de Lowi de les trucades sortints i/o a la suspensió de la prestació d'aquest servei des que Lowi tingui coneixement de tal circumstància, amb l'avís previ a través d'SMS amb quaranta-vuit (48) hores d'antelació.

El retard en el pagament total o parcial per part del client de les quantitats degudes pel Servei de Banda Ampla de temps superior a quinze (15) dies des de l'enviament de la factura pot donar lloc, amb l'avís previ de quinze (15) dies, a la suspensió temporal d'aquest servei. La suspensió només afectarà els serveis respecte al pagament dels quals s'hagi incorregut en demora. Quan Lowi tingui constància que un client ha abonat el deute, ha de restablir el servei en un termini d'un (1) dia laborable des que hi hagi aquesta constància.

La suspensió del servei no eximeix el client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quantitats independents del trànsit que es puguin meritjar i que es corresponguin amb el servei contractat. En el supòsit de suspensió temporal del servei telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, amb excepció de les de cobrament a destinació. En cas que el client hagi presentat una reclamació davant la Junta Arbitral de Consum o davant la SESIAD, Lowi no suspèn ni interromprà el servei mentre la reclamació s'estigui substanciant i el client consignarà fefaentment l'import degut, amb el lliurament del resguard corresponent a Lowi. Lowi pot suspendre de manera temporal o definitiva el servei, en casos de frau, risc objectiu de comissió de frau, presumpció o indicis raonables de comissió de frau o per altres

raons prou acreditades d'ús il·lícit del servei o per falta de constitució de la garantia sol·licitada per Lowi de conformitat amb l'apartat 5.3. Es consideren casos de frau, a tall enunciatiu i no limitador, la seva utilització per a la generació massiva de trànsit telefònic mitjançant la seva revenda o en perjudici de la qualitat del servei a altres usuaris i, en general, la utilització del servei per a finalitats diferents de la pura comunicació interpersonal o de forma contrària a les normes d'ús raonable que Lowi pugui establir per a tarifes, serveis o promocions.

6.2. Suspensió del servei per part del client. - El client pot sol·licitar la suspensió del servei, que no serà inferior a un (1) mes ni superior a tres (3) mesos per any natural, adreçant-se al Servei d'Atenció al Client.

7. Canvi de titular. En cas de canvi de titular, per a la qual cosa el client podrà utilitzar qualsevol mitjà dels indicats en la Condició General 4.1, tant l'actual com el nou titular declaren que totes les dades aportades són correctes, i que han llegit, coneixen i accepten en la seva integritat aquestes Condicions. La data de canvi de la responsabilitat de pagament serà l'endemà de l'aprovació del canvi de titular per part de Lowi, un cop que hagi rebut emplenada la documentació necessària i s'hagin complert tots els requisits exigits per Lowi per a l'activació d'un client. El canvi de titularitat no exonera el titular actual del pagament de les quantitats meritades fins a la data del canvi.

8. Cessió del contracte. Cap de les parts pot cedir el contracte, totalment o parcialment, a tercers sense el consentiment previ de l'altra part. A aquests efectes, no tenen la consideració de tercers les societats que pertanyen al Grup Vodafone indicades al web www.lowi.es.

9. Modificació del contracte. El contracte pot ser modificat per Lowi, prèvia comunicació al client amb un (1) mes d'antelació mitjançant MMS, SMS, correu electrònic, factura o un altre mitjà de comunicació individualitzada disponible quan es produeixi un canvi en el servei, en les condicions, les tarifes o en la normativa aplicable. A més de la comunicació per qualsevol dels mitjans esmentats, Lowi procedirà a la seva publicació a la pàgina web www.lowi.es. El client podrà resoldre anticipadament el Contracte sense cap penalització per aquest concepte en cas que no estigui d'acord amb la modificació. Si el client continua utilitzant el servei un cop

el canvi hagi entrat en vigor, s'entendrà que hi està d'acord. El client ha de notificar a Lowi qualsevol canvi en les seves dades, en particular, el domicili i número de compte bancari. En el cas del Servei de Banda Ampla, els canvis de domicili podran suposar la baixa del Servei.

10. Resolució del contracte. El contracte té la consideració d'indefinit i es pot resoldre per les causes generals de resolució dels contractes, així com per les raons següents:

- El client pot resoldre el Contracte en qualsevol moment comunicant-ho a Lowi amb un preavís de dos (2) dies hàbils, pel mateix mitjà en què es va donar d'alta, acreditant la seva identitat. Si el client disposa d'un paquet de serveis compost per Banda Ampla i línia mòbil i decideix donar de baixa o fer una portabilitat de la seva línia mòbil, el preu per al seu Servei de Banda Ampla serà de 30 € des del moment en què la baixa o la portabilitat mòbil es faci efectiva.
- Lowi pot resoldre el contracte per (a) l'extinció de l'habilitació de Lowi per proporcionar el servei, (b) l'incompliment per part del client de les seves obligacions com el retard en el pagament de les quantitats degudes per un període superior a tres (3) mesos, (c) la suspensió temporal del contracte en dues (2) ocasions o la suspensió definitiva del servei en casos de frau, risc objectiu, presumpció o indicis raonables de comissió de frau o (d) per altres raons prou acreditades d'ús il·lícit del servei o contrari a la bona fe o a les pràctiques d'ús correcte comunament acceptades. En cap cas la resolució del Contracte eximirà el client de les seves obligacions de pagament davant Lowi per la utilització del Servei o per qualsevol altre concepte, com, si s'escau, algun tipus de compromís de permanència que el client pugui adquirir en contractar el servei amb Lowi. Qualsevol despesa que es pugui meritjar per al client per la resolució del Contracte, i específicament la recuperació de costos de la instal·lació del servei i costos relacionats amb el router o equips terminals, si s'escau, s'especificarà en cada cas concret.

PORTABILITAT

Si el client vol mantenir una numeració mòbil de la qual ja sigui titular, haurà de seleccionar la portabilitat d'aquesta numeració a Lowi en el moment de la contractació. El lliurament de la sol·licitud de portabilitat, signada o acceptada pel client (prepagament o contracte), provocarà l'inici del procés de canvi d'operador.

Un cop signada i lliurada la sol·licitud de portabilitat, s'assumeixen les clàusules següents:

- El client sol·licita l'alta del servei en l'operador al qual lliura la sol·licitud i comunica el seu desig simultani de donar-se de baixa en l'operador que li proporciona actualment el servei, però conserva la seva numeració telefònica mòbil.
- El client autoritza el tractament de les dades personals que el concerneixen, tant de les incloses en la sol·licitud com de les que coneix l'operador amb qui té contractat el servei, de manera voluntària, lliure, inequívoca, específica i informada. Autoritza, per tant, la cessió de les seves dades personals per part de l'operador amb qui té contractats els seus serveis cap a l'operador que els prestarà a partir d'ara, per tal de conservar el seu número en el procés de portabilitat, de manera que es condiona a aquest motiu. Tot això, de conformitat amb la normativa vigent i el que estableix l'apartat 4.7 d'aquest Contracte.
- El client accepta la possible interrupció del servei, en algun moment, dins el període entre les dues (2) i les sis (6) hores del dia que s'apliqui el canvi d'operador, per tal que els operadors puguin dur a terme les actuacions necessàries.
- Des del moment en què el client lliuri la sol·licitud signada de portabilitat, el canvi d'operador ha de ser tramitat en el termini d'un (1) dia hàbil des del lliurament, i s'ha de dur a terme el canvi d'operador durant la matinada del dia següent, sempre que el client no hagi sol·licitat voluntàriament una data posterior per a l'execució de la portabilitat, i sempre que la seva sol·licitud no hagi estat denegada per l'operador actual perquè compleix alguna de les circumstàncies següents: - en el cas d'abonats postpagament, falta de correspondència entre numeració i abonat identificat pel seu NIF/NIE/passaport i nacionalitat/CIF. - en el cas d'abonats prepagament, falta de correspondència entre numeració i ICC-ID o número(s) de sèrie de la/les SIM. - numeració inactiva. - causa justificada de força major. - comprovació que la targeta SIM ha estat denunciada a l'operador donant per robatori o pèrdua.
- Lowi haurà d'informar el client en el cas que la seva sol·licitud hagi estat denegada, i li haurà d'indicar la causa de la denegació. Per a les sol·licituds acceptades, el client pot sol·licitar gratuïtament a Lowi informació sobre la seva sol·licitud i el dia en què es farà el canvi efectiu d'operador. A partir d'aquest moment, el client pot fer i rebre trucades amb el nou operador i el mateix número de telèfon, un cop insereixi en el terminal mòbil la targeta SIM proporcionada per Lowi.

- El client pot sol·licitar la cancel·lació de qualsevol sol·licitud de portabilitat pels mateixos mitjans disponibles per contractar. Lowi informa el client que no permet sol·licituds de portabilitat fixa per mantenir una numeració fixa, la qual cosa implica al client la pèrdua del seu número fix, si en disposa.