

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

Aquestes condicions generals (condicions), juntament amb les condicions particulars (condicions particulars) i la informació que ha facilitat el client per a la contractació dels serveis, formen el contracte (contracte) pel qual Vodafone España S.A.U., utilitzant la marca registrada Lowi (d'ara endavant, Lowi), societat de nacionalitat espanyola, domiciliada a l'avinguda d'Amèrica 115, 28042 Madrid, amb el NIF A80907397, prestarà als clients majors d'edat que contractin amb ella (d'ara endavant, el client) 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 telèfon mòbil als serveis telefònics, de comunicacions electròniques i valor afegit que el client sol·liciti. El servei es presta en territori nacional. Lowi facilita l'accés gratuït del client als serveis d'emergència, 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. Fora d'aquest, Lowi li proporcionarà el servei a través de *roaming*, llevat que indiqui el contrari en el moment de contractar el servei mòbil o en qualsevol moment a través dels canals disponibles d'atenció al client. El trànsit raonable i no abusiu en *roaming* des d'un país que pertanyi a l'Espai Econòmic Europeu amb destinació a qualsevol 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 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 l'estada per part del client/línies en els països esmentats sigui més gran que el consum i l'estada realitzats a Espanya. En tots aquests casos, Lowi aplicarà un recàrrec que no pot superar el preu majorista en vigor aprovat per la Comissió Europea. Lowi n'ha d'informar el client, i aquest disposa de quinze (15) dies naturals per modificar les seves pautes d'ús i fer prevaler el seu consum i estada a Espanya respecte del seu consum i estada als països citats. En els casos d'ús abusiu en *roaming*, Lowi, després de notificar-ho al client amb quinze (15) dies d'antelació, aplicarà un recàrrec que no pot superar el preu majorista en vigor aprovat per la Comissió Europea. Per al cas dels paquets de dades obertes, Lowi ha de comunicar al client el límit de consum de dades en *roaming* a l'Espai Econòmic Europeu a partir del qual s'aplicarà aquest recàrrec. Per a més informació, a www.lowi.es/roaming. Per al trànsit de *roaming* que es realitzi 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 estimi convenient d'acord amb la normativa vigent.

2. Servei de 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.

2.1. Instal·lació. El client autoritza Lowi i els tècnics que aquesta designi a dur a terme totes les accions que siguin necessàries per a la correcta instal·lació i, si escau, retirada dels equips necessaris per a la correcta prestació del servei. En aquest sentit, el client autoritza l'accés al seu

domicili i a les instal·lacions que calguin, 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'ha d'adreçar al seu operador anterior diferent de Lowi.

2.2. Velocitat dels serveis de comunicacions. En les condicions de la tarifa es detalla tota la informació relativa a la velocitat d'accés a Internet i, en concret, de la velocitat mínima, disponible normalment, màxima i anunciada, descendent i ascendent dels serveis d'accés a Internet en el cas de xarxes fixes, o de la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent dels serveis d'accés a Internet en el cas de les xarxes mòbils. En el cas d'Internet mòbil la velocitat sempre dependrà de diferents factors que concorrin en cada moment de connexió i navegació, com ara el tipus de dispositiu utilitzat pel client, el tipus de xarxa disponible, la capacitat de la xarxa, el nombre d'usuaris connectats simultàniament, el tipus de navegació, etc. En tot cas, Lowi es compromet a oferir al client, en cada moment, la màxima velocitat disponible –dins de la que ha contractat el client en funció de les circumstàncies descrites abans. En el cas d'Internet fix, la velocitat podria estar limitada per les capacitats del terminal del client utilitzat per connectar-se a través del cable Ethernet amb els equips proporcionats, així com durant operacions de manteniment per part de Lowi. En cas que faci servir altres mitjans com ara wifi, podria estar reduïda per les característiques pròpies d'aquest mitjà de connexió. En aquest cas, a més 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.

2.3. Qualitat del servei de banda ampla. Gestió de la xarxa i accés. Lowi disposa de sistemes de mesura en les xarxes que monitoren el trànsit dels elements de xarxa per detectar situacions d'alta càrrega (congestió) i aplicar les funcionalitats de xarxa més adequades a fi de maximitzar els recursos i garantir el millor servei adaptat a aquestes situacions. Qualsevol gestió de la xarxa es porta a terme assegurant la privacitat dels usuaris finals i la protecció de les seves dades personals. En relació amb el servei d'Internet, Lowi informa el client que pot 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'amenaques i vulnerabilitat de la xarxa.

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 web 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, en qualsevol d'ambdós casos, ha de comunicar aquest fet al client en el moment de contractar el servei o amb un mes d'antelació per als clients existents.

Lowi s'ha d'encarregar del manteniment de l'equip i de la seva substitució en cas d'avaría. 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, ha d'abonar a Lowi la quantitat de vuitanta (80) euros. 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 avaría 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 durant els quinze (15) dies següents a la contractació del servei mòbil per part del client. En cas de contractar mòbil i banda ampla, el servei mòbil s'activarà dins dels quinze (15) dies següents a l'activació del servei de banda ampla. El servei de banda ampla s'activarà dins dels noranta (90) dies següents a la contractació del servei per part del client. Si per decisió del client no s'arriba a l'activació del servei de banda ampla o decideix donar-lo de baixa abans del termini que a aquest efecte es reflecteixi en les condicions de la tarifa, Lowi estarà facultat per carregar al compte del client facilitat l'import per les despeses de gestió i instal·lació en què ha incorregut Lowi i que es detallen a les condicions particulars. Si per decisió de Lowi no s'arriba a l'activació del servei en el termini de noranta (90) dies des de la signatura d'aquest contracte, Lowi ha d'indemnitzar el client per un import equivalent 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 ni al client, pels quals no es pugui prestar el servei de banda ampla, no sorgirà cap dret de compensació o indemnització a favor de l'altra part.

4. Drets del client

4.1. Atenció al client. El client disposa d'un servei d'atenció i informació a través de l'àrea privada a www.lowi.es (web), en el servei d'Atenció al Client 121, en el domicili social que s'indica en aquestes condicions o per correu electrònic a peticiones@lowi.es. A més 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 assignat a aquesta. Si l'atenció de la reclamació, queixa o gestió 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 posada a disposició a l'àrea privada i el pagament per transferència o domiciliació bancària serà mensual. El client accepta que les regularitzacions que, si escau, siguin necessàries a causa d'un canvi de tarifa per part del client s'incloguin a la factura emesa el mes següent al que s'ha produït 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 contractació el mitjà pel qual vol rebre la factura (format paper o electrònic). El client pot modificar el mitjà pel qual vol rebre la factura en qualsevol moment, i només ho ha de comunicar a Lowi. La recepció de la factura en paper no comporta cap cost per al client.

4.3. Compromisos de qualitat i indemnitzacions

4.3.1. Interrupció temporal. Lowi es compromet a proporcionar els serveis contractats d'acord amb els compromisos de qualitat que exigeix la normativa vigent aplicable. Per això, en cas d'interrupció dels serveis, Lowi ha d'indemnitzar el client de conformitat amb les condicions següents: (i) Si s'interromp temporalment el servei de veu mòbil o fix, la indemnització serà la més elevada de les dues quantitats següents: (a) la mitjana de l'import facturat pel servei al qual afecti 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 temps de durada d'aquesta. (ii) Si s'interromp temporalment el servei d'Internet mòbil o fix, 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. Les indemnitzacions previstes anteriorment en els punts (i) i (ii) s'han d'abonar automàticament en la factura corresponent al període immediat al que s'ha considerat, sempre que l'import de la indemnització sigui superior a un (1) euro en el cas del servei de veu i sempre que aquesta 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 en el cas del servei d'Internet. En cas contrari, el client la pot sol·licitar telefònicament a través del Servei d'Atenció al Client i dins el termini de deu (10) dies a comptar de la resolució de la incidència.

(iii) A més de les indemnitzacions anteriors, Vodafone es compromet a oferir un nivell de qualitat en el servei, respecte al temps màxim d'interrupció al llarg de cada període de facturació, no superior a vuit hores (8) hores en el cas del servei mòbil i quaranta-vuit (48) hores en el cas del servei fix. 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 un període de facturació considerat, el client pot sol·licitar telefònicament a través del Servei d'Atenció al Client i dins el termini de deu (10) dies a comptar de la resolució de la incidència, en concepte d'indemnització, un import que serà

equivalent a la quota mensual del servei a què afecti la interrupció, prorratejat pel temps que hagi excedit del compromís en el cas del servei mòbil i un import equivalent al deu per cent (10%) de la quota mensual en el cas del servei fix. Aquesta indemnització s'acumularà a la que s'estableix en l'apartat anterior i s'abonarà en la factura següent. 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. A l'efecte del càlcul de les indemnitzacions anteriors, s'han de tenir en compte les quotes diferenciades per servei que, si s'escau, s'estableixin en les condicions particulars.

4.3.2. Exclusions. No són procedents les indemnitzacions dels apartats anteriors si la interrupció o no connexió inicial està motivada per (i) un incompliment greu del contracte per part del client, (ii) danys produïts a la xarxa a causa de la connexió d'equips terminals per part del client la conformitat dels quals no hagi estat avaluada o (iii) per interrupció del servei per fer tasques de manteniment o actualització de les instal·lacions de conformitat amb el que disposa la normativa vigent o (iv) en cas que concorrin causes tècniques que impossibilitin la provisió del servei fix per part de Lowi o altres supòsits no imputables a aquesta (iv) un cop finalitzat el contracte per qualsevol causa.

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 que apareix a la caràtula, per telèfon al Servei d'Atenció al Client 121 o per correu electrònic a reclamaciones@lowi.es. Un cop rebuda la reclamació, Lowi ha de facilitar al client el número de referència d'aquesta. 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, per als drets específics que la normativa li atorga com a usuari dels serveis de comunicacions electròniques, a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) o l'organisme que la substitueixi en cada moment per escrit a través del telèfon de consulta: 911 11 44 00 / 901 33 66 99 o a la pàgina web <http://www.usuariostealeco.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. Garantia de terminal i servei postvenda. Els terminals adquirits i associats a aquest contracte tenen un període de garantia legal des del moment de la compra, el lliurament o la data d'instal·lació. Lowi li ofereix un servei postvenda de tramitació de les reparacions amb un servei d'assistència tècnica oficial reconegut pel fabricant.

4.7. Sol·licitar la desconnexió de determinats serveis. L'accés a trucades de tarifes superiors, els serveis de tarifació addicional de cost superior (numeracions que comencen per 907, 803, 806 i 807 seguits d'un 6, 7, 8 o 9) i els serveis de consulta telefònica sobre números d'abonats (118x) que tinguin una tarifa al client superior a 2,5 euros per minut es troben tècnicament restringits

per defecte. Per la seva banda, les trucades internacionals i la resta de serveis de tarifació addicional estan tècnicament habilitats perquè els pugui fer servir el client.

El client pot sol·licitar, en el moment de contractar els serveis de comunicacions o en qualsevol moment durant la prestació d'aquests mitjançant una trucada telefònica al 121, a través de l'àrea privada de Mi Lowi, o per escrit dirigit a l'adreça de correu electrònic peticiones@lowi.es, la connexió/desconnexió dels serveis i funcionalitats esmentats. La modificació sol·licitada pel client s'ha de fer en el termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud. Si aquesta modificació no es produeix en el termini esmentat per causes no imputables al client, Lowi s'ha de fer càrrec dels costos derivats del servei dels quals el client ha sol·licitat la desconnexió.

4.8. Protecció de dades de caràcter personal. Les dades personals que s'obtinguin tant per a la contractació del servei com durant la provisió d'aquest seran responsabilitat de Vodafone España S.A.U. (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 proveir 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 proveïts per Lowi, per empreses del Grup Vodafone indicades al web o per tercers que intervinguin en la provisió 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 pagui 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 ha 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 de 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 perquè Lowi pugui enviar-li comunicacions comercials amb ofertes sobre productes o serveis amb condicions especials per a clients Lowi de terceres empreses col·laboradores amb les quals 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. En atorgar aquest consentiment, es pot mantenir informat sobre ofertes especials de productes o serveis de terceres empreses col·laboradores com a benefici pel fet de ser client de Lowi per qualsevol mitjà, incloent-hi el telefònic, electrònic i digital.
- Tractar les seves dades personals per compartir-les amb empreses del Grup Vodafone a fi de remetre-li ofertes de productes i serveis Vodafone similars o diferents dels que vostè ha contractat i que siguin del seu interès, prestats per aquestes empreses del grup per qualsevol mitjà, incloent-hi el telefònic, electrònic o digital.

Així mateix, Lowi, com a responsable del tractament, disposa d'interès legítim com a base legitimadora del tractament, sempre que aquest interès per tractar les dades del client estigui dins de les expectatives raonables basades en la relació entre el client i Lowi. Per aquest motiu, Lowi pot enviar al client comunicacions comercials personalitzades, basades en el seu perfil de client generat de manera bàsica analitzant aspectes relatius als seus interessos o preferències com a client, a través de qualsevol mitjà, fins i tot a través de trucada telefònica, sempre que siguin relatives a serveis i productes de Lowi, sobre els quals el client tingui una expectativa raonable de rebre-les com a client de Lowi. En tot cas, el client es pot oposar a rebre aquestes comunicacions comercials marcant la casella habilitada a aquest efecte.

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.

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 que s'inclou en aquestes condicions.

Lowi ha de conservar les dades del client durant el temps que calgui per complir 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 porta a terme i com els realitza, consulti la seva política de privacitat a www.lowi.es.

4.9. Guies d'abonats. Si el client sol·licita que les seves dades s'incloguin en les guies d'abonats, Lowi ha de comunicar 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 presten serveis d'informació.

5. Obligacions del client

5.1. Pagament. El Client accepta que el cobrament de les importacions facturades sigui realitzat per l'empresa Vodafone Servicios, S.L.U. amb NIF B-87539284. El client ha d'abonar l'import de la factura per domiciliació bancària o per transferència. Les factures no abonades en la data de venciment poden 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 del diner incrementat en un dos per cent (2%), sense perjudici d'altres accions que es puguin dur a terme, com ara la inclusió de les dades del client en arxius 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 tindrà dret a reclamar, així mateix, la quantitat de fins a cinc (5) euros més l'interès legal del diner incrementat en un dos per cent (2%) pels danys efectivament causats. L'interès fixat en els dos paràgrafs anteriors s'ha d'aplicar en tots dos casos amb un (1) mes de carència a comptar del fet que en provoca la meritació. Lowi pot avançar el cobrament de les quantitats meritades quan: (a) el client excedeixi el límit de crèdit pactat, (b) es produeixi la suspensió del servei, (c) el client incompleixi el contracte o (d) en casos de frau o risc d'impagament.

5.2. Ús lícit dels serveis. El client es compromet a (a) fer un ús lícit del servei sense perjudicar drets de Lowi o tercers, (b) 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 prestat per Lowi o explotar el servei per a altres finalitats 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 usuaris sense el seu consentiment exprés, o contravenint el que disposa la LOPD. - La utilització dels serveis amb finalitats d'enviament de comunicacions comercials no sol·licitades, així com l'enviament de grans 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. Així mateix, amb la finalitat de prevenir el frau en sol·licituds de contractació, Lowi pot incorporar les dades recollides en el contracte al sistema Hunter, el responsable del qual és l'Associació Espanyola d'Empreses Contra el Fraude (AEECF), que es compararan amb altres dades que hi figuren exclusivament a fi de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta dins el procés d'aprovació del servei. Si es dona el cas que es detecten dades inexactes, irregulars o incompletes, la sol·licitud pot ser objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades s'inclouran com a tals en el fitxer i poden ser consultades per a les finalitats esmentades abans per les entitats adherides al sistema Hunter, que poden pertànyer als sectors següents: bancari i financer, comunicacions electròniques, rènting, asseguradores de crèdit i caució, compra de deute, immobiliari, subministrament d'energia i aigua, facturació periòdica i pagament ajornat. La llista d'entitats adherides està accessible a www.asociacioncontraelfraude.org. El client pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, portabilitat o limitació al tractament de les seves dades davant el responsable del fitxer, adreçant-se per escrit i amb còpia del seu DNI a l'apartat de correus 2054, 28002 Madrid.

5.3. Atorgar garanties. Lowi pot sol·licitar al client la constitució de determinades garanties per tal d'assegurar el compliment de les obligacions derivades del contracte per part del client i en concret davant les situacions següents: (i) l'existència de quantitats impagades pel client per qualsevol contracte, vigent o no, amb Lowi o amb un tercer, (ii) el retard reiterat del client en el pagament a Lowi i/o (iii) l'existència d'un risc objectiu de frau, morositat o ús il·lícit del servei.

D'aquesta manera, abans de la signatura del contracte o en qualsevol moment durant la seva vigència, Lowi pot: (i) 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, (ii) sol·licitar al client una bestreta en funció del seu consum anterior, (iii) assignar al client un límit de crèdit i/o (iv) restringir al client l'accés a tarifes superiors, serveis de tarifació addicional i/o trucades internacionals.

En cas d'existència d'un dipòsit, aquest serà retornat per Lowi quan quedi acreditat que, en un (1) any, no hi ha hagut cap retard en el pagament de les factures enviades al client. La devolució

es durà a terme dins dels quinze (15) dies següents a la data en què això s'acrediti. 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.

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'encryptació de comunicacions facilitades per Lowi en relació amb el servei. Així mateix, Vodafone l'informa que el seu web www.lowi.es i la seva àrea privada constitueixen un entorn segur per dur a terme les seves operacions.

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 pot 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 d'aquesta 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, previ avís de quinze (15) dies, a la suspensió temporal d'aquest servei. La suspensió només afecta els serveis respecte al pagament dels quals s'hagi incorregut en mora. 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 es tingui constància del pagament. 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 SEAD, Lowi no suspèn ni interromprà el servei mentre la reclamació s'estigui substanciant i el client consignï 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 la condició general 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 revenda d'aquest 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 temporal del servei per part del client. El client pot sol·licitar la suspensió temporal del servei. En cas del servei de fibra aquesta suspensió temporal es pot sol·licitar en qualsevol moment posterior als 90 dies des de la instal·lació. La durada d'aquesta suspensió no ha de ser inferior a un (1) mes ni superior a tres (3) mesos per any natural, adreçant-se al Servei d'Atenció al Client. En cas de suspensió, es deduirà de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps que afecti.

7. Canvi de titular. En cas de canvi de titular, per a la qual cosa el client pot utilitzar qualsevol mitjà dels que s'han indicat a la condició general 4.1, tant l'actual com el nou titular han de declarar la veracitat de totes i cadascuna de les dades aportades 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, una vegada rebuda la documentació necessària degudament emplenada, i quan s'hagin complert tots els requisits exigits per Lowi per activar un client. El canvi de titular 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 aquest contracte, totalment o parcialment, a tercers sense el consentiment previ de l'altra part. A aquest efecte, no tenen la consideració de tercers les societats que pertanyen al Grup Vodafone indicades al web www.lowi.es.

9. Modificació del contracte. Lowi pot modificar el contracte (i) quan aquesta modificació es faci en benefici del client, (ii) quan es produeixin canvis d'una naturalesa estrictament administrativa i no tinguin efectes negatius sobre el client o (iii) quan les modificacions vinguin imposades normativament o per decisió judicial o administrativa. Lowi ha de comunicar al client la modificació per aquest motiu abans que aquesta sigui efectiva.

Així mateix, Lowi pot comunicar al client la seva intenció de modificar el contracte, i en particular les condicions econòmiques d'aquest, en aquells supòsits en què es produeixin canvis en les condicions tècniques, comercials, econòmiques i/o operatives dels serveis i/o del mercat en què opera, en concret en els supòsits derivats d'increments en el preu dels serveis i subministraments dels proveïdors de Lowi, modificació de tributs, així com quan es facin inversions extraordinàries per part de Lowi. Aquesta modificació la durà a terme Lowi, prèvia comunicació al client, mitjançant una comunicació individualitzada a través del correu electrònic, la factura o un altre mitjà de comunicació pertinent, en què es faci constar el motiu de la modificació i amb un (1) mes d'antelació a l'entrada en vigor d'aquesta. Tanmateix, si el client no està d'acord amb la modificació pretesa, pot resoldre unilateralment el contracte en el termini d'un mes a partir de la comunicació, sense que aquesta resolució comporti un cost addicional si no accepta les noves condicions. 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 poden suposar la baixa del servei.

10. Durada i finalització del contracte

10.1. Durada. El contracte té una durada determinada, el termini del qual s'estableix a les condicions particulars dels serveis que ha contractat el client. En cas que no s'hagi establert expressament una durada a les condicions particulars, la durada del contracte serà de 24 mesos. Un cop es compleixi el període de vigència o qualsevol de les seves pròrroques, el contracte quedarà prorrogat automàticament pel mateix període de durada.

Amb anterioritat a la primera pròrroga automàtica, Lowi ha d'informar el client, de manera notòria i oportuna i en un suport durador, de la finalització del contracte i els mitjans habilitats per posar-hi fi si és la voluntat del client.

10.2. Finalització. En cas que la contractació dels serveis es faci per via telefònica o electrònica, el client té catorze (14) dies naturals des de la data de contractació per desistir-ne. Per fer-ho, el client pot trucar al 121 o a través del formulari disponible al web de Lowi. Si el client accepta que

la prestació del servei comenci durant el període de desistiment, en cas de desistiment, Lowi realitzarà el cobrament d'un import proporcional a la part prestada del servei. En el cas del servei fix, si el client accepta que se'n faci la instal·lació durant el període de desistiment, en cas de desistiment, a més n'haurà d'abonar els costos de conformitat amb el que es reflecteix a les condicions particulars.

El client pot finalitzar el contracte en els casos legalment establerts abans que finalitzi el període inicial fixat en aquest, sense que hagi d'abonar cap compensació, excepte, si s'escau, per l'equip terminal subvencionat que conservi. Fora d'aquests supòsits, si el client decideix finalitzar el contracte abans que finalitzi el període inicial fixat en aquest, ha d'abonar a Lowi, en concepte de penalització per incompliment del termini contractual, la quantitat que a aquest efecte es reflecteix a les condicions particulars, sense perjudici del pagament de qualsevol altra penalització que el client pugui haver assumit en el contracte de manera addicional. Si no s'estableix expressament cap quantitat a les condicions particulars, la penalització associada a l'incompliment del termini de durada serà de zero (0) euros.

Una vegada superat el període de durada inicial que estableix el contracte, el client el pot finalitzar en qualsevol moment sense contraure cap cost, excepte el de la recepció del servei durant el període de preavís, i només cal que ho comuniqui prèviament a Lowi acreditant la seva identitat. El període de preavís pot ser de fins a un (1) mes i s'ha d'establir en cada cas a les condicions particulars. Si no s'estableix expressament un període mínim de preavís a les condicions particulars, aquest serà d'un (1) mes. Si el client no respecta el termini de preavís que s'ha pactat, Lowi cobrarà la quantitat que estableixen les condicions particulars, que en cap cas pot ser superior a la part proporcional del servei corresponent als dies de preavís no complerts. Si no s'estableix expressament una quantitat per aquest concepte a les condicions particulars, Lowi cobrarà zero (0) euros.

En cas que el client finalitzi parcialment el contracte respecte d'algun dels serveis contractats, es mantindran els serveis que continuïn donats d'alta, i es produirà la corresponent adaptació de les condicions de la tarifa.

Lowi pot resoldre el contracte per (a) l'extinció de l'habilitació per prestar el servei, o (b) l'incompliment per part del client de les obligacions que ha contret en aquest contracte, com ara 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 (d) en casos de frau, risc objectiu, presumpció o indicis raonables de comissió de frau, (e) per altres raons suficientment acreditades d'ús il·lícit del servei o contrari a la bona fe o a les pràctiques comunament acceptades com de correcta utilització d'aquest, (f) per manca de constitució de la garantia sol·licitada per Lowi de conformitat amb el que estableix la condició 5.3, o (g) per altres motius tècnics o operatius degudament justificats que impossibilitin o dificultin greument la prestació dels serveis. Fora d'aquests supòsits, si Lowi decideix finalitzar sense causa justa el contracte abans que finalitzi el període fixat en aquest, haurà d'abonar al client, en concepte de penalització per incompliment del termini contractual, una quantitat equivalent a la que s'ha establert per al client i que es reflecteix a les condicions de la tarifa per al cas d'incompliment de la durada inicial del contracte, sense perjudici del dret del client a reclamar pels danys i perjudicis causats i que no hagin quedat coberts amb l'import de la penalització.

En cap cas la finalització del contracte eximirà el client de les seves obligacions de pagament

davant de Lowi per la utilització del servei o per qualsevol altre concepte, com ara, si escau, penalitzacions associades a algun tipus de compromís de permanència que el client pugui adquirir en el moment de contractar el servei amb Lowi.

PORTABILITAT

Si el client vol mantenir la numeració mòbil de la qual ja és titular, n'ha de sol·licitar la portabilitat a Lowi en el moment de la contractació. El lliurament de la sol·licitud de portabilitat a Lowi, signada o acceptada pel client en rebre la comanda, 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 a Lowi i comunica el seu desig simultani de donar-se de baixa en l'operador que li proporciona actualment el servei, conservant la seva numeració telefònica mòbil.
- El client consent el tractament de les dades personals que el concerneixen, tant de les que s'inclouen en la sol·licitud com de les que coneix de 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 de l'operador amb qui té contractat el seu servei a aquell operador que l'hi prestarà en endavant, amb la finalitat exclusiva de la conservació del seu número en el procés de portabilitat i condicionant-la a aquest motiu. Tot això de conformitat amb la normativa vigent i amb el que disposa l'apartat 4.7 d'aquest contracte.
- El client accepta la possible interrupció o limitació en la prestació del servei en algun moment dins el període entre les 02:00 i les 06:00 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 de l'endemà, 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 es compleix alguna de les següents causes que s'admeten en les especificacions de portabilitat vigents: - 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 ha d'informar el client en cas que la seva sol·licitud hagi estat denegada pel seu operador actual, i li ha 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. Per efectuar la cancel·lació, el client ha d'aportar com a mínim les dades següents per identificar-se: clau o nom, cognoms i DNI/NIF. En cas que el client efectui la sol·licitud de cancel·lació de la portabilitat mòbil mitjançant una trucada telefònica des d'un número associat a la sol·licitud de portabilitat, s'ha de limitar a aportar el document d'identitat amb el qual es va tramitar la sol·licitud de portabilitat.

La cancel·lació de portabilitat a través del canal telefònic s'ha de fer trucant al número 1456, que estarà disponible, com a mínim, de nou (9) a vint (20) hores de dilluns a divendres.

En el moment del tràmit de portabilitat mòbil en què es conegui la data i hora en què es farà el canvi d'operador, Lowi n'ha d'informar el client, així com del fet que l'hora límit per cancel·lar serà les 14:00 hores del dia anterior a l'execució de la portabilitat.

Si el client decideix cancel·lar-la, l'acte de la cancel·lació no tindrà cap cost, sense perjudici que el client hagi de retornar l'equip subministrat i fer-se càrrec dels costos de recuperació, d'equipaments i instal·lacions no recuperables i fer front als compromisos de permanència dels serveis contractats dins el paquet i que s'hagin prestat amb antelació a l'exercici de la portabilitat. Aquests costos són específics del producte contractat i del moment de tramitació d'aquest.

Lowi informa el client que no permet sol·licituds de portabilitat fixa per mantenir una numeració fixa, cosa que implica al client la pèrdua del seu número fix, si en disposa.

En cas de reclamació, el client ha de seguir el que indica la condició 4.4 d'aquestes condicions generals.

Condició particular de compromís

En cas d'adquirir un terminal mòbil amb preu parcial o totalment subvencionat per Lowi, el client es compromet a mantenir donats d'alta els serveis contractats durant el termini i en les condicions que es detallen a les condicions particulars d'aquest contracte a comptar de la data d'adquisició del terminal mòbil subvencionat i sempre dins la durada inicial del contracte. Si el client incompleix aquesta obligació haurà d'abonar a Lowi la quantitat que correspongui en funció del compromís adquirit i el temps que resti per complir-lo, fins al màxim que es detalla en les condicions particulars, pel fet de no respondre d'acord amb el que s'ha pactat i amb la subvenció rebuda.