

CONDICIÓN XERAIS PARA OS SERVIZOS DE COMUNICACIÓNS MÓBIL E BANDA ANCHA PARA CLIENTES PARTICULARES “LOWI”

As presentes Condicións xerais (Condicións), xunto coas Condicións particulares (Condicións particulares) e a información facilitada polo Cliente para a Contratación dos servizos, forman o Contrato (Contrato) polo que Vodafone España S.A.U., que usa a marca rexistrada Lowi (no sucesivo, «Lowi») sociedade de nacionalidade española, domiciliada en Avenida de América 115, 28042, Madrid, provista de NIF A80907397, prestará aos clientes maiores de idade que contraten con ela (no sucesivo, o Cliente) en territorio nacional os servizos Móbil ou Banda Ancha (ou «Servizo» ou os «Servizos») que se detallan a seguir.

1. Servizo Móbil. Co Servizo Móbil o Cliente pode acceder a través do seu teléfono móbil aos servizos telefónicos, de comunicacións electrónicas e valor engadido que o Cliente solicite. O Servizo prestarase en territorio nacional. Lowi facilita o acceso gratuíto do Cliente aos servizos de emerxencia, así como información sobre a localización da persoa que efectúe a chamada dependendo esta última da capacidade dos sistemas da comunidade autónoma onde o Cliente se encontrar no momento de chamar aos devanditos servizos. Fóra deste Lowi prestaralle o Servizo a través de itinerancia, salvo se indicar o contrario no momento da contratación do Servizo Móbil ou en calquera momento a través das canles dispoñibles de Atención ao Cliente. O tráfico razoable e non abusivo en itinerancia desde un país pertencente ao Espazo Económico Europeo, con destino a un deses países, computarase como tráfico nacional nas mesmas condicións aplicables á tarifa nacional contratada. Considerarase uso abusivo en itinerancia: a) a inexistencia de residencia ou vínculo estable en España do Cliente, e Lowi poderá solicitar documentación xustificativa dos referidos vínculos; b) a existencia de longos períodos de inactividade dunha determinada tarxeta SIM unidos a un uso principal ou exclusivo en itinerancia; c) a activación e utilización secuencial en itinerancia de múltiples tarxetas SIM por parte do Cliente; d) cando se observar que, nun período mínimo de catro (4) meses, o consumo e estancia por parte do Cliente/liñas nos países mencionados sexa maior que o consumo e estancia realizados en España. En todos eses casos, Lowi aplicará un recargo que non poderá superar o prezo grosista en vigor aprobado pola Comisión Europea. Lowi informará o Cliente e este disporá de quince (15) días naturais para modificar as súas pautas de uso e facer prevalecer o seu consumo e estancia en España fronte ao seu consumo e estancia nos países citados. Nos casos de uso abusivo en itinerancia Lowi, previa notificación ao Cliente con quince (15) días de antelación, aplicará un recargo sobre a tarifa que non poderá superar o prezo grosista en vigor aprobado pola Comisión Europea. Para o caso dos paquetes de datos abertos, Lowi comunicará ao Cliente o límite de consumo de datos en itinerancia no Espazo Económico Europeo a partir do cal se aplicará dito recargo. Máis info en lowi.es/roaming. Para o tráfico de itinerancia que se realizar no resto de países do mundo aplicarase a tarifa correspondente (lowi.es/roaming). Se o Cliente desexa reclamar con relación a esta política procederá de acordo co indicado na cláusula 4.1, sen prexuízo de calquera outra vía de reclamación que estimar conveniente conforme coa normativa vixente.

2. Servizo de Banda Ancha. Se o Cliente contratou un Servizo de Banda Ancha, a tecnoloxía que se utiliza para o prestar depende da cobertura que exista no domicilio do Cliente.

2.1. Instalación. O Cliente autoriza a Lowi e aos técnicos que esta designar a realizar todas as

accións necesarias para a correcta instalación e, de ser o caso, retirada dos equipos necesarios para a correcta prestación do Servizo. Para iso, o Cliente autoriza o acceso ao seu domicilio e ás instalacións que foren precisas, e dita autorización esténdese ao momento da retirada dos equipos instalados. O Cliente declara que conta cos permisos e as licenzas de terceiros que, de ser o caso, sexan necesarios para a instalación e uso do Servizo. A prestación do Servizo de Fibra non supón a baixa automática de todos os servizos contratados polo Cliente co seu operador anterior, polo que se o Cliente desexar dita baixa deberá dirixirse ao seu anterior operador, distinto de Lowi.

2.2. Velocidade dos servizos de Comunicacións. Nas condicións da tarifa detállase toda a información relativa á velocidade de acceso a Internet e, en concreto, da velocidade mínima, dispoñible normalmente, máxima e anunciada, descendente e ascendente dos servizos de acceso a internet no caso de redes fixas, ou da velocidade máxima e anunciada estimadas descendente e ascendente dos servizos de acceso a internet no caso das redes móbiles. No caso de Internet móbil a velocidade sempre dependerá de distintos factores que concorran en cada momento de conexión e navegación tales como o tipo de dispositivo utilizado polo Cliente, do tipo de rede dispoñible, da capacidade da rede, do número de usuarios conectados simultaneamente, do Tipo: de navegación, etc., e comprométese en todo caso Lowi a ofrecer ao «Cliente», en cada momento, a máxima velocidade dispoñible dentro da contratada polo Cliente, en cada momento, consoante as circunstancias antes descritas. No caso de Internet Fixo, a velocidade podería verse limitada polas capacidades do terminal do Cliente que se usa para conectarse a través do cable Ethernet cos equipos proporcionados, así como durante as operacións de mantemento por parte de Lowi. Se usa outros medios, como a conexión Wi-Fi, poderían verse reducidas as características deste medio de conexión. Ademais, neste caso, a velocidade podería verse limitada por factores alleos a Lowi, como a estrutura do domicilio do Cliente, a interferencia con outras redes Wi-Fi, as capacidades do terminal do Cliente, o uso en exteriores ou interiores ou outros factores.

2.3. Calidade do Servizo de Banda Ancha. Xestión da rede e acceso. Lowi dispón de sistemas de medida nas redes que supervisan o tráfico dos elementos de rede para detectar situacións de alta carga (conxestión) e aplicar as funcións de rede máis adecuadas para maximizar os recursos e así garantir o mellor Servizo adaptado a estas situacións. Calquera xestión de rede faise coa privacidade dos usuarios finais e coa protección dos seus datos persoais. Con respecto ao Servizo de Internet, Lowi informa o Cliente de que poderá utilizar ferramentas de control do volume de datos, da velocidade, así como de todos os demais parámetros de calidade do Servizo que poidan afectar o uso de contidos, aplicacións e servizos para garantir o mellor Servizo posible en cada momento. Lowi comunicarlle ao Cliente calquera limitación que, de ser o caso, exista acerca do acceso ou do uso dos servizos e das aplicacións respecto do produto que contrate. Lowi dispón dun Plan de Continxencia (BCP) que especifica todas as medidas que a empresa podería tomar en caso de incidentes de seguridade, integridade ou ameazas e vulnerabilidade da rede.

2.4. Incompatibilidades. A prestación do Servizo de Banda Ancha pode implicar incompatibilidades entre este o Servizo e os servizos baseados en módems ou alarmas, centrais, liñas de ascensor e Servizos de teleasistencia, e, en xeral, sobre calquera servizo prestado sobre a liña telefónica tradicional, polo que Lowi non garante que, tras a instalación deste, tales incompatibilidades non cheguen a producirse.

2.5. Equipos. Lowi entregará ao Cliente o equipo e todos os elementos necesarios que permitan

o correcto funcionamento do Servizo. Lowi poderá modificar as características técnicas do equipo que lle facilita ao Cliente, e informará disto a través da súa páxina web www.lowi.es (a web) e a través do seu Servizo de Atención ao Cliente. Para a provisión do Servizo de Banda Ancha a través de Fibra, Lowi cede ao Cliente en réxime de comodato (cesión gratuíta) o equipo durante a vixencia do Contrato. Sen prexuízo do anterior, Lowi reserva o dereito, en calquera momento, de cobrar ao Cliente un alugueiro mensual polo equipo que verá reflectido na súa factura ou de venderllo, e deberá, polo tanto, comunicarllo no momento da contratación do Servizo, ou cun mes de antecendencia para os clientes existentes, en calquera de ambos os casos.

Lowi encargárase do mantemento do equipo e da súa substitución no caso de avaría. O Cliente obrígase a devolverlle a Lowi o equipo cedido nun estado de uso e conservación adecuado para a súa correcta utilización, previa solicitude de Lowi en calquera momento e, de ser o caso, no prazo dun (1) mes posterior á baixa do Servizo de Fibra. Se o Cliente non devolver o equipo cedido en dito prazo, deberá aboarlle a Lowi a cantidade de oitenta (80) euros. Se Lowi entregar un router autoinstalable, o Cliente deberá seguir as instrucións de instalación que Lowi lle facilitar. Lowi pon á disposición do Cliente un programa de axuda á instalación, pero non será responsable dos danos ou alteracións que, con motivo da súa execución, se puidesen ocasionar no sistema informático do Cliente (configuración, software ou hardware) ou nos documentos e ficheiros almacenados no seu sistema informático. Lowi, empregando os medios que considerar necesarios en cada momento, reparará as avarías que se produciren no equipo facilitado para a prestación do Servizo de Fibra, e asumirá o custo sempre e cando se producisen por causas non imputables ao Cliente. No caso de o Cliente detectar unha avaría no equipo ou un mal funcionamento do Servizo de Fibra, deberá pórse en contacto co Servizo de Atención Técnica de Lowi chamando ao número 121 (1456 desde fóra da rede Vodafone). O Cliente será responsable do uso correcto do Servizo e do equipo, así como do seu uso para fins particulares exclusivamente, non poderá cederllos sen o consentimento expreso de Lowi a terceiros e comprométese a controlar o uso e os accesos neles realizados.

3. Inicio dos servizos. O Servizo Móbil activarase dentro dos quince (15) días seguintes á contratación do Servizo Móbil por parte do Cliente. En caso de contratar Móbil e Banda Ancha, o Servizo Móbil activarase dentro dos quince (15) días seguintes á activación do Servizo de Banda Ancha. O Servizo de Banda Ancha activarase dentro dos noventa (90) días seguintes á contratación do Servizo por parte do Cliente. Se por decisión do Cliente non se chegase á activación do Servizo de Banda Ancha ou decide dálo de baixa antes do prazo que para tal efecto se reflectir nas condicións da tarifa, Lowi estará facultado para cargar na conta do Cliente facilitada o importe polos gastos de xestión e instalación incorridos por Lowi e que se detallan nas Condicións particulares. Se por decisión de Lowi non se chegase á activación do Servizo no prazo de noventa (90) días desde a sinatura do presente Contrato, Lowi indemnizará o Cliente por importe equivalente como compensación polos danos e perdas que lle ocasionase esta decisión ao Cliente. No caso de concorreren causas técnicas que imposibiliten a prestación do servizo de Banda Ancha por parte de Lowi ou doutros supostos non imputables a Lowi nin ao Cliente, polos que non puidese prestar o Servizo de Banda Ancha, non se producirá ningún dereito de compensación ou indemnización a favor da outra parte.

4. Dereitos do Cliente.

4.1. Atención ao Cliente. O Cliente conta cun Servizo de atención e información a través da área privada en www.lowi.es (web), no Servizo de Atención ao Cliente 121, no domicilio social

indicado nas presentes condicións ou por correo electrónico a peticiones@lowi.es. Adicionalmente, a través da web e no Servizo de Atención ao Cliente 121, o Cliente poderá consultar gratuitamente as zonas de cobertura dos servizos, así como as tarifas vixentes. As presentes condicións están publicadas na páxina web antes referida www.lowi.es/legal. Cando o Cliente presentar unha reclamación, queixa ou realizar calquera xestión con incidencia contractual, comunicaráselle o número de referencia que se lle asignou. Se a atención da reclamación, queixa ou xestión contractual se realizar por teléfono, o Cliente terá dereito a solicitar un documento que acredite a presentación e o contido mediante calquera soporte que permita dita acreditación.

4.2. Factura. A recepción da factura, a súa posta á disposición na área privada e o seu pagamento por transferencia ou domiciliación bancaria será mensual. O Cliente acepta que as regularizacións que, de ser o caso, foren precisas por mor dun cambio de tarifa por parte do Cliente, se inclúan na factura emitida o mes seguinte a aquel en que se produciu o cambio. Se por razóns técnicas non for posible facturarlle ao Cliente no período inmediatamente posterior á devindicación, Lowi poderá facelo nos seguintes períodos. O Cliente poderá seleccionar na contratación o medio polo que recibirá a súa factura (formato papel ou electrónico). O Cliente poderá modificar o medio polo que recibirá a súa factura en calquera momento, e deberá comunicarllo a Lowi. A recepción da factura en papel non implicará ningún custo para o Cliente.

4.3. Compromisos de calidade e indemnizacións.

4.3.1. Interrupción temporal. Lowi comprométese a prestar os servizos contratados conforme os compromisos de calidade esixidos pola normativa vixente que lle sexa de aplicación. Por iso, no caso de interrupción dos servizos, Lowi indemnizará o Cliente de conformidade coas seguintes condicións: (i) se se interrompe temporalmente o Servizo de Voz Móbil ou Fixo, a indemnización será a maior das dúas cantidades seguintes: (a) a media do importe facturado polo Servizo ao cal afectar a interrupción durante os tres (3) meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que durase a interrupción e, se a antigüidade do Cliente é inferior a tres (3) meses, considerarase o importe da factura media das mensualidades completas ou a que se obtivese nunha mensuralidade estimada de forma proporcional ao período de consumo realizado ou (b) cinco (5) veces a cota mensual de aboamento ou equivalente vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración desta. (ii) se se interromper temporalmente o Servizo de Internet Móbil ou Fixo, o Cliente terá dereito á devolución do importe da cota de aboamento e outras cotas fixas rateadas polo tempo que durase a interrupción. As indemnizacións anteriormente previstas nos puntos (I) e (II) aboaranse automaticamente na factura correspondente ao período inmediato ao considerado sempre que o importe da indemnización sexa superior a un (1) euro no caso do servizo de voz e sempre e cando esta se producir de maneira continua ou descontinua e sexa superior a seis (6) horas en horario de oito (8) a vinte e dúas (22) horas no caso do servizo de Internet. En caso contrario, o Cliente poderá solicitala telefonicamente a través do Servizo de Atención ao Cliente, dentro do prazo de dez (10) días contados desde a resolución da incidencia.

(III) Ademais das indemnizacións anteriores, Lowi comprométese a ofrecer un nivel de calidade no servizo respecto ao tempo máximo de interrupción deste ao longo de cada período de facturación, non superior a oito horas (8) no caso do Servizo Móbil e corenta e oito (48) horas no caso do Servizo Fixo. Para estes efectos, o tempo de interrupción do Servizo defínese como a suma de tempos transcorridos desde o instante en que se produciu a indispoñibilidade do

Servizo, unha vez este se activar, ata o momento en que se restablecer o seu normal funcionamento. Se Lowi non cumprir co nivel de servizo indicado nun período de facturación considerado, o Cliente poderá solicitar telefonicamente, a través do Servizo de Atención ao Cliente, e dentro do prazo de dez (10) días, contados desde a resolución da incidencia, en concepto de indemnización, un importe que será equivalente á cota mensual do servizo ao cal afecte a interrupción, rateado polo tempo que excedese o compromiso no caso do Servizo Móbil e un importe () equivalente ao dez por cento (10 %) da cota mensual do Servizo Fixo. Esta compensación acumularase ao establecido no apartado anterior e aboarase na seguinte factura. Se a interrupción se deber a causa de forza maior, o Cliente non terá dereito ás indemnizacións anteriores, senón que terá dereito á devolución do importe da cota de aboamento e outras independentes do tráfico, rateadas polo tempo que durar a interrupción. Para os efectos do cálculo das indemnizacións anteriores, teranse en conta as cotas diferenciadas para o Servizo que, de ser o caso, estean establecidas nas Condicións particulares.

4.3.2. Exclusionés. Non proceden as indemnizacións dos apartados anteriores se a interrupción ou non conexión inicial está motivada por (I) incumprimento grave do Contrato por parte do Cliente, (II) danos producidos na rede debido á conexión de equipos terminais polo Cliente cuxa conformidade non fose avaliada ou (III) por interrupción do servizo para realizar labores de mantemento ou actualización das instalacións de conformidade co disposto na normativa vixente ou (IV) no caso de que concorran causas técnicas que imposibiliten a prestación do Servizo Fixo por parte de Lowi ou outros supostos non imputables a esta (IV) unha vez finalizado o Contrato por calquera causa.

4.4. Reclamacións. Se o Cliente quixer presentar unha reclamación deberá facelo no prazo máximo dun (1) mes desde que coñeza o feito que a motiva, por escrito ao domicilio social que aparece na cuberta, por teléfono no Servizo de Atención ao Cliente 121 ou por correo electrónico a reclamaciones@lowi.es. Recibida a reclamación, Lowi facilitará ao Cliente o número de referencia desta. O procedemento para presentar queixas, reclamacións e peticións está dispoñible en www.lowi.es. A presentación dunha reclamación non xustifica a falta de pagamento da factura correspondente, excepto nos supostos legalmente establecidos. Presentada a reclamación, se o Cliente non recibir unha resposta satisfactoria no prazo dun (1) mes, poderá dirixirse para reclamar á Xunta Arbitral de Consumo ou para os dereitos específicos que a normativa lle outorga como usuario dos servizos de comunicacións electrónicas á Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais SETID, ou organismo que a substitúa en cada momento por escrito a través do teléfono de consulta: 911 11 44 00 / 901 33 66 99 ou á páxina web: <http://www.usuarioteleco.es> nos tres (3) meses seguintes, sen prexuízo do seu dereito a acudir á vía xudicial.

4.5. Acceso aos Servizos de Emerxencia. Lowi facilítalle ao Cliente este Servizo, así como información sobre a localización da persoa que chama, dependendo esta última da capacidade dos sistemas da comunidade autónoma en que se encontrar o Cliente no momento de chamar a ditos servizos. Este Servizo será gratuíto para chamadas ao 112 e a outros números que determine a normativa vixente.

4.6. Garantía de terminal e servizo posvenda. Os terminais adquiridos e asociados a este Contrato teñen un período de garantía legal desde a súa compra, entrega ou data de instalación. Lowi ofrécelle un servizo posvenda para tramitar as reparacións cun Servizo de Asistencia técnica oficial recoñecido polo fabricante.

4.7. Solicitar a desconexión de determinados servizos. O acceso ás chamadas de tarifas superiores, os servizos de tarificación adicional de custo superior (numeracións que comezan por 907, 803, 806 e 807 seguidos dun 6, 7, 8 ou 9) e os servizos de consulta telefónica sobre números de aboados (118x) que teñan unha tarifa a Cliente superior a 2,5 euros por minuto encóntranse tecnicamente restrinxidos por defecto. Pola súa banda, as chamadas internacionais e o resto de servizos de tarificación adicional están tecnicamente habilitados para que o Cliente poida usalos.

O Cliente poderá solicitar no momento da contratación dos servizos de Comunicacións ou en calquera momento durante a prestación destes mediante chamada telefónica ao 121, a través da área privada de Mi Lowi, ou por escrito dirixido ao enderezo de correo electrónico peticiones@lowi.es a conexión/desconexión dos citados servizos e funcións. A modificación solicitada polo Cliente deberá realizarse no prazo máximo de dez (10) días desde a recepción da solicitude. Se dita desconexión non se producir no prazo mencionado, por causas non imputables ao Cliente, Lowi faríase cargo dos custos derivados do Servizo cuxa desconexión se solicita.

4.8. Protección de datos de carácter persoal. Os datos persoais que se obteñan quer para a contratación do Servizo, quer durante a súa provisión, serán responsabilidade de Vodafone España S.A.U. (Lowi) e serán tratados para permitir o bo desenvolvemento da relación contractual entre as partes (prestar os servizos e facturalos).

Así mesmo, Lowi, por interese lexítimo, dado que é necesario para a prestación do Servizo, poderá: (I) tratar os datos de localización que se xeren a través do uso do terminal móbil: (A) só polo tempo necesario para fornecer os servizos de valor engadido que impliquen tal localización e que o Cliente previamente solicitase, e (B) de forma anónima e agregada, para coñecer en cada momento o estado e funcionamento da rede, comprobar que o Servizo se está prestando correctamente e, de ser o caso, adoptar decisións sobre melloras na rede, xestionar o tráfico e desenvolver novos produtos e servizos e (II) instalar e actualizar no seu terminal aquelas aplicacións correspondentes a servizos provistos por Lowi, por empresas do Grupo Vodafone indicadas na web ou por terceiros que interveñan na provisión de ditos servizos co fin de facilitar o seu mellor uso, así como mellorar a satisfacción do Cliente e fornecerlle o mellor Servizo posible (III) utilizar ferramentas de control do volume e do uso de datos para xestionar o funcionamento da súa rede e os servizos contratados polo Cliente, solucionar incidencias que poidan xurdir na rede e mellorar ou desenvolver esta (IV) consultar ficheiros de solvencia para prever a fraude na contratación e posterior prestación do Servizo e incluír nestes ficheiros os datos do Cliente que non pague os servizos con fin de garantir o seu dereito lexítimo ao cobro destes (V) tratar os datos co fin de detectar fraude, protexer as súas redes ou evitar danos nestas.

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

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

- tratar datos de localización xerados a través do terminal móbil do Cliente (p. ex. identificador de cela ou GPS) para ofrecerlle servizos e produtos de Lowi adaptados ao

seu perfil.

- Tratar os datos de tráfico e facturación xerados polo uso do Servizo, así como os datos de navegación xerados polo Cliente (por ex. n.º de sesións, volume KB, frecuencias de uso ou data) para ofrecerlle servizos e produtos de Lowi adaptados ao seu perfil.
- Tratar os seus datos persoais de contacto para que Lowi poida enviarlle comunicacións comerciais con ofertas sobre produtos ou servizos con condicións especiais para clientes Lowi de terceiras empresas colaboradoras coas cales Lowi alcance acordos comerciais. Lowi non lles cederá os datos persoais do Cliente a estas terceiras empresas, en ningún caso. Estas empresas poderán pertencer aos seguintes sectores de actividade: financeiro, lecer, gran consumo, automoción, seguros, educación, enerxía, sanitario, ONG, administracións públicas e telecomunicacións. Ao outorgar este consentimento, poderá manterse informado sobre ofertas especiais de produtos ou servizos de terceiras empresas colaboradoras como beneficio por ser Cliente de Lowi por calquera medio, incluídos telefónico, electrónicos e dixitais.
- Tratar os seus datos persoais para compartilos con empresas do Grupo Vodafone co fin de remitirle ofertas de produtos e servizos Vodafone similares ou distintos aos contratados por vostede e que sexan do seu interese, prestados por ditas empresas do Grupo por calquera medio, incluído o telefónico, electrónicos ou dixitais.

Así mesmo, Lowi, como responsable do tratamento, dispón de interese lexítimo como base de lexitimación do tratamento sempre que dito interese en tratar os datos do Cliente se encontre dentro das expectativas razoables baseadas na relación entre o Cliente e Lowi. Por ese motivo, Lowi poderá enviar ao Cliente comunicacións comerciais personalizadas, e poden estar baseadas no seu perfil de Cliente xerado de forma básica, onde se analizan aspectos relativos aos seus intereses ou preferencias como Cliente, a través de calquera medio incluso a través de chamada telefónica, sempre que sexan relativas a servizos e produtos de Lowi, sobre os cales o Cliente teña unha expectativa razoable de recibilas como Cliente de Lowi. En todo caso, o Cliente poderá oporse a recibir estas comunicacións comerciais mediante a marcación da casa habilitada para o efecto.

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

Lowi poderá tratar información relativa aos datos de navegación, tráfico, facturación e localización do Cliente de forma anonimizada e agregada co fin de realizar relatorios internos e facilitar dita información a terceiras entidades pertencentes a sectores de actividade tales como: financeiro, lecer, gran consumo, automoción, seguros, educación, enerxía, sanitario, ONG, administracións públicas e telecomunicacións, coas cales Lowi tiver acordos de colaboración. En ningún caso, estas terceiras entidades terán acceso aos datos de forma individualizada, dado que a información facilitada é totalmente anónima e agregada. En todo caso, o Cliente poderá oporse a dito tratamento mediante a marcación da casa habilitada para o efecto na cuberta.

Lowi garántelles aos seus clientes a confidencialidade e o segredo das comunicacións, sen prexuízo de calquera interceptación legal que puidesen, de ser o caso, ordenar as autoridades

competentes para tal efecto.

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

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

O Cliente poderá exercer os dereitos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación e portabilidade, así como revogar os consentimentos dados, dirixíndose por escrito con fotocopia do seu DNI a Lowi coa referencia «Protección de Datos», ao enderezo de Lowi incluído nas presentes condicións.

Lowi conservará os datos do Cliente durante o tempo que for necesario para cumprir coas súas obrigas e responder fronte a posibles reclamacións e como máximo durante un período de seis (6) anos desde que o Cliente cause baixa na empresa.

Para máis información acerca dos tratamentos que Lowi leva a cabo e como os realiza, consulte a súa Política de Privacidade en www.lowi.es.

4.9. Guías de aboados. Se o Cliente solicitar que os seus datos se inclúan nas guías de aboados, Lowi comunicará aqueles datos que o Cliente lle indicar á Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia (CNMC) para que esta os poña á disposición das entidades que elaboran as guías e prestan servizos de información.

5. Obrigas do Cliente.

5.1 Pagamento. O Cliente acepta que o cobro das importacións facturadas corre a cargo da empresa Vodafone Servicios, S.L.U. con NIF B-87539284. O Cliente aboará o importe da factura por domiciliación bancaria ou transferencia. As facturas non aboadas na data do seu vencemento poderán devindicar un cargo polas xestións derivadas do atraso no pagamento que ascende a cinco (5) euros, así como un xuro de mora igual ao xuro legal do diñeiro incrementado nun dous por cento (2 %), sen prexuízo doutras consecuencias que puidesen derivar como a inclusión dos seus datos en ficheiros de solvencia patrimonial e de crédito. Para o cobro das cantidades debidas, Lowi poderá executar os depósitos, fianzas ou restantes garantías establecidas nestas condicións. En caso de que como consecuencia de calquera reclamación Lowi deba reintegrar ao Cliente calquera cantidade, este terá dereito a reclamar, tamén, a cantidade de ata cinco (5) euros máis o xuro legal do diñeiro incrementado nun dous por cento (2 %) polos danos efectivamente causados; o xuro fixado nos dous parágrafos anteriores aplicarase en ambos os casos cun (1) mes de carencia contado desde o feito que provoca a súa devindicación. Lowi poderá adiantar o cobro das cantidades devindicadas cando: (a) o Cliente exceder o límite de crédito pactado, (b) se producir a suspensión do Servizo, (c) o Cliente incumprir o presente Contrato ou (d) en casos de fraude ou risco de falta de pagamento.

5.2. Uso lícito do Servizo. O Cliente comprométese a: (a) facer un uso lícito do Servizo e non prexudicar dereitos de Lowi ou de terceiros, (b) non obter un beneficio económico pola utilización do Servizo distinto do derivado destas condicións, nin utilizar a súa condición de

Cliente para levar a cabo unha actividade empresarial, profesional ou económica cuxo obxecto sea revender o Servizo prestado por Lowi ou explotar o Servizo para outros fins en calquera forma. O incumprimento ou a apreciación obxectiva, por parte de Lowi, do risco de incumprimento das obrigas anteriormente citadas suporá a suspensión cautelar do Servizo e, de ser o caso, a resolución do Contrato. O Cliente autoriza a Lowi a utilizar ferramentas de filtrado ou outras medidas de seguridade que garantan os seus dereitos e eviten a fraude ou o uso ilícito ou irregular do Servizo. Está prohibido o uso do Servizo de forma contraria á boa fe e, en particular, a modo enunciativo non limitativo: a utilización que resulte contraria ás leis españolas ou que infrinja os dereitos de terceiros. A publicación ou transmisión de calquera contido que, a xuízo de Lowi, resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo, difamatorio ou contrario en calquera outra medida á dignidade dos dereitos das persoas. Os cracks, números de series de programas ou calquera outro contido que vulnere os dereitos de propiedade intelectual de terceiros. A recollida ou uso de datos persoais doutros usuarios sen o seu consentimento expreso, ou contravindo o disposto na LOPD. A utilización dos servizos con fins de envío de comunicacións comerciais non solicitadas, así como o envío de grandes mensaxes co fin de bloquear servidores alleos. Sen prexuízo de calquera obriga, o Cliente non podería utilizar o Servizo para prestar servizos de telemárketing (teleconcertación, prospección telefónica e televenda), cibercafés, revenda a terceiros, envío masivo de fax ou outros similares, nin poderá realizar conexións a través de routers o calquera soporte físico complementario que mediante software ou hardware permita o redireccionamento ou levantamento da liña de conexión. Lowi informa o Cliente de que tratará os datos persoais aos que tiver acceso como consecuencia da prestación do Servizo, a fin de investigar e previr a fraude. Así mesmo, coa finalidade de previr a fraude en solicitudes de contratación, Lowi poderá incorporar os datos obtidos no contrato ao Sistema Hunter, cuxo responsable é a Asociación Española de Empresas Contra a Fraude (AEECF), que se compararán con outros datos que neste figuren, exclusivamente con obxectivo de detectar a existencia de información potencialmente fraudulenta dentro do proceso de aprobación do Servizo. Se se der o caso de se detectaren datos inexactos, irregulares ou incompletos, a solicitude poderá ser obxecto dun estudo máis detallado, e ditos datos incluíranse como tales no ficheiro e poderán consultarse para os fins antes mencionados polas entidades adheridas ao Sistema Hunter, que poderán pertencer aos seguintes sectores: bancario e financeiro, comunicacións electrónicas, renting, aseguradoras de crédito e caución, compra de débeda, inmobiliario, subministración de enerxía e auga, facturación periódica e pagamento aprazado. A lista de entidades adheridas está accesible en: www.asociacioncontraelfraude.org. O Cliente poderá exercer os seus dereitos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidade ou limitación ao tratamento dos seus datos perante o responsable do ficheiro, dirixíndose por escrito e con copia do seu DNI a: Apartado de Correos 2054, 28002 Madrid.

5.3. Outorgar garantías. Lowi poderá solicitarlle ao Cliente a constitución de determinadas garantías co fin de asegurar o cumprimento das obrigas derivadas do Contrato por parte do Cliente e, en concreto, perante as seguintes situacións: (I) a existencia de cantidades non pagadas polo Cliente por calquera Contrato, vixente ou non, con Lowi ou cun terceiro, (II) o atraso reiterado do Cliente no pagamento a Lowi ou (III) a existencia dun risco obxectivo de fraude, morosidade ou de uso ilícito do Servizo.

Deste modo, antes da sinatura do contrato ou en calquera momento durante a vixencia deste, Lowi poderá: (I) solicitarlle ao Cliente a constitución dun depósito non remunerado en efectivo ou o outorgamento dun aval bancario con quince (15) días de antelación, (II) solicitarlle ao

Cliente un adianto en función do seu consumo anterior, (III) asignarlle ao Cliente un límite de crédito ou (IV) restrinxirle ao Cliente o acceso a tarifas superiores, servizos de tarificación adicional ou chamadas internacionais.

En caso de existir depósito, Lowi devolverao cando se acreditar que, nun (1) ano, non existiu ningún atraso no pagamento das facturas enviadas ao Cliente. A devolución realizarase dentro dos quince (15) días seguintes á data en que se acredite o anterior. Nos outros casos, as medidas mencionadas desaparecerán logo de se ter constancia de que os supostos que motivaron a súa adopción xa non existen. Se o Cliente con débedas pendentes se der de baixa no Servizo ou se solicitar o cambio de titularidade do seu Contrato, Lowi poderá executar a garantía polo total da débeda pendente.

5.4. Custodia de claves. O Cliente é responsable da custodia, uso dilixente e mantemento da confidencialidade dos contrasinais, claves de acceso ou sistemas de cifrado ou encriptación de comunicacións, que sexan facilitados por Lowi con relación ao Servizo. Lowi, así mesmo, infórmao de que a súa web www.lowi.es e a súa área privada constitúen un espazo seguro para realizar as súas operacións con Lowi.

6. Suspensión temporal ou definitiva do Servizo.

6.1. Atraso no pagamento. O atraso no pagamento total ou parcial por parte do Cliente das cantidades debidas polo Servizo Móbil poderá dar lugar á restrición por parte de Lowi das chamadas saíntes ou á suspensión da prestación deste Servizo desde que Lowi teña coñecemento de tal circunstancia, previo aviso a través de SMS con corenta e oito (48) horas de antelación. O atraso no pagamento total ou parcial por parte do Cliente das cantidades debidas polo Servizo de Banda Ancha de tempo superior a quince (15) días desde o envío da factura, pode dar lugar, previo aviso de quince (15) días, á suspensión temporal deste Servizo. A suspensión só afectará os servizos respecto a cuxo pagamento se incorrese en mora. Cando Lowi tiver constancia de que o Cliente pagou a débeda, restablecerá o Servizo nun prazo dun (1) día laborable desde que se teña tal constancia do pagamento. A suspensión do Servizo non exime o Cliente da obriga de continuar co pagamento das cantidades que poidan devindicarse do tráfico e que se correspondan co Servizo contratado. No suposto de suspensión temporal do Servizo telefónico por falta de pagamento, este será mantido para as chamadas saíntes de urxencias, así como para as chamadas entrantes, con excepción das de cobro revertido. Se o Cliente presentar unha reclamación perante as xuntas arbitrais de consumo ou perante a SEAD, Lowi non suspenderá nin interromperá o Servizo mentres a reclamación se estiver substanciando e o Cliente consignar fidedignamente o importe debido, entregándolle o correspondente resgardo a Lowi. Lowi poderá suspender de maneira temporal ou definitiva o Servizo en casos de fraude, risco obxectivo de comisión de fraude, presunción ou indicios razoables de comisión de fraude ou por outras razóns suficientemente acreditadas de uso ilícito do Servizo ou por falta de constitución da garantía solicitada por Lowi, de conformidade coa Condición xeral 5.3. Considéranse como casos de fraude a título enunciativo e non limitativo a súa utilización para a xeración masiva de tráfico telefónico mediante a revenda deste ou en prexuízo da calidade de Servizo a outros usuarios e, en xeral, a utilización do Servizo para finalidades distintas da pura comunicación interpersonal ou de forma contraria ás normas de uso razoable que Lowi poida establecer para tarifas, servizos ou promocións.

6.2. Suspensión temporal do Servizo por parte do Cliente. O Cliente poderá solicitar a suspensión

temporal do Servizo. No caso do Servizo de Fibra esta suspensión temporal poderá ser solicitada en calquera momento posterior aos 90 días desde a súa instalación. A duración desta suspensión non será menor dun (1) mes nin superior a tres (3) meses por ano natural, e dirixirase ao Servizo de Atención ao Cliente. No caso de suspensión, deducirase da cota de aboamento a metade do importe proporcional correspondente ao tempo ao que afecte.

7. Cambio de titular. No caso de cambio de titular, para o que o Cliente poderá utilizar calquera medio dos indicados na Condición xeral 4.1, quer o actual, quer o novo titular deberán declarar a veracidade de todos e cada un dos datos achegados e que leron, coñecen e aceptan na súa totalidade as presentes condicións. A data de cambio da responsabilidade de pagamento será ao día seguinte da aprobación do cambio de titular por parte de Lowi, unha vez recibida a documentación necesaria debidamente cuberta, e que se cumprisen todos os requisitos esixidos por Lowi para a activación dun Cliente. O cambio de titular non exonerará o titular actual do pagamento das cantidades devindicadas ata á data do cambio.

8. Cesión do Contrato. Ningunha das partes poderá ceder o presente Contrato, total ou parcialmente, a terceiros sen o consentimento previo da outra parte. Para estes efectos, non terán a consideración de terceiros as sociedades pertencentes ao Grupo Vodafone indicadas na web www.lowi.es.

9. Modificación do Contrato. Lowi poderá modificar o Contrato (I) cando dita modificación se realice en beneficio do Cliente, (II) cando se produzan cambios dunha natureza estritamente administrativa e non teñan efectos negativos sobre o Cliente ou (III) cando as modificacións veñan impostas normativamente ou por decisión xudicial ou administrativa. Lowi comunicará ao Cliente a modificación con base neste motivo antes de que esta sexa efectiva.

Así mesmo, Lowi tamén poderá comunicar ao Cliente a súa intención de modificar o Contrato, e en particular as condicións económicas deste, naqueles supostos onde se produzan cambios nas condicións técnicas, comerciais, económicas ou operativas dos Servizos ou do mercado no cal opera, en concreto nos supostos derivados de incrementos no prezo dos servizos e subministracións dos provedores de Lowi, modificación de tributos, así como cando se realicen investimentos extraordinarios por parte de Lowi. Esta modificación levaraa a cabo Lowi previa comunicación ao Cliente, mediante comunicación individualizada a través de correo electrónico, factura ou outro medio de comunicación pertinente, onde se fará constar o motivo da modificación e cun (1) mes de antelación á entrada en vigor desta. Non obstante, se o Cliente non estivese de acordo coa modificación pretendida, poderá resolver unilateralmente o Contrato no prazo dun mes a partir da comunicación, sen que dita resolución leve parello custo adicional se non se aceptan as novas condicións. O Cliente debe notificar a Lowi calquera cambio nos seus datos, en particular o domicilio e número de conta bancaria. No caso do Servizo de Banda Ancha, os cambios de domicilio poderán supor a baixa do Servizo.

10. Duración e finalización do Contrato.

10.1. Duración. O Contrato ten unha duración determinada cuxo prazo se establece nas Condicións particulares dos Servizos contratados polo Cliente. No caso de non establecerse expresamente unha duración nas Condicións particulares, a duración do Contrato será de 24 meses. Unha vez que se cumpra o período de vixencia ou calquera das súas prórrogas, o Contrato quedará prorrogado automaticamente polo mesmo período de duración.

Con anterioridade á primeira prórroga automática, Lowi informará o Cliente de maneira notoria e oportuna e nun soporte duradeiro da finalización do Contrato e dos medios habilitados para pór fin a este, se así o quixer o Cliente.

10.2. Finalización. No caso de que a contratación dos servizos se faga por vía telefónica ou electrónica, o Cliente ten catorce (14) días naturais desde a data de contratación para desistir desta. Para iso, o Cliente pode chamar ao 121 ou a través do formulario dispoñible na web de Lowi. Se o Cliente acepta que a prestación do Servizo comece durante o período de desistencia, no caso de desistencia, Lowi realizará o cobro dun importe proporcional á parte prestada do Servizo. No caso do Servizo Fixo, se o Cliente acepta que se produza a instalación deste durante o período de desistencia, no caso de desistencia, ademais deberá aboar os custos desta, de conformidade co que se reflicta nas condicións particulares.

O Cliente poderá finalizar o Contrato nos casos legalmente establecidos antes de que finalice o período inicial fixado neste, sen que deba aboar por iso ningunha compensación excepto, de ser o caso, polo equipo terminal subvencionado que conserve. Fóra destes supostos, se o Cliente decidise finalizar o Contrato antes de que finalice o período inicial fixado neste, deberá aboar a Lowi en concepto de penalización por incumprimento do prazo contractual, a cantidade que para tal efecto se reflicta nas condicións particulares, sen prexuízo do pagamento de calquera outra penalización que o Cliente asumise no Contrato de maneira adicional. De non se establecer expresamente algunha cantidade nas condicións particulares a penalización asociada ao incumprimento do prazo de duración será de cero (0) euros.

Unha vez superado o período de duración inicial establecido no Contrato, poderá finalizalo en calquera momento sen que implique ningún custo, excepto o da recepción do Servizo durante o período do aviso previo, e chegará só coa comunicación previa a Lowi acreditando a súa identidade. O período de aviso previo poderá ser de ata un (1) mes e establecerase en cada caso nas Condicións particulares. De non establecerse expresamente o período mínimo do aviso previo nas Condicións particulares este será dun (1) mes. Se o Cliente non respectase o prazo de aviso previo pactado, Lowi cobrará a cantidade establecida nas Condicións particulares, que en ningún caso será superior á parte proporcional do Servizo correspondente aos días de aviso previo non cumpridos. De non establecerse expresamente unha cantidade por este concepto nas Condicións particulares, Lowi cobrará cero (0) euros.

Se o Cliente finalizar parcialmente o Contrato respecto dalgún dos servizos contratados, manteranse os que continúen dados de alta e producirase a correspondente adaptación das condicións da tarifa.

Lowi poderá resolver o Contrato: (a) pola extinción da habilitación para prestar o Servizo ou (b) polo incumprimento por parte do Cliente das obrigas contraídas neste Contrato, tales como o atraso no pagamento das cantidades debidas por un período superior a tres (3) meses, (c) por suspensión temporal, non voluntaria, do Contrato en dúas (2) ocasións ou a suspensión definitiva do Servizo (d) en casos de fraude, risco obxectivo, presunción ou indicios razoables de comisión de fraude (e) por outras razóns suficientemente acreditadas de uso ilícito do Servizo ou contrario á boa fe comunmente aceptadas como de correcta utilización deste, (f) por falta de constitución da garantía solicitada por Lowi, de conformidade co establecido na Condición 5.3 g) por outros motivos técnicos ou operativos debidamente xustificadas que imposibiliten ou dificulten gravemente a prestación dos servizos. Fóra destes supostos, se Lowi decidise finalizar o Contrato

sen causa xusta antes do final do período alí fixado, deberá aboar ao Cliente, en concepto de penalización por incumprimento contractual, unha cantidade equivalente á establecida para o Cliente reflectida nas condicións da tarifa para o caso de incumprimento da duración inicial do Contrato, sen prexuízo do dereito do Cliente a reclamar polos danos e perdas causados e que non quedasen cubertos co importe da penalización.

En ningún caso a finalización do contrato eximirá o Cliente das súas obrigas de pagamento fronte a Lowi, pola utilización do Servizo ou por calquera outro concepto como, de ser o caso, penalizacións asociadas a algún tipo de compromiso de permanencia que o Cliente puider adquirir ao contratar o Servizo con Lowi.

PORTABILIDADE

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

- O Cliente solicitará a alta do Servizo en Lowi e comunicará o seu desexo simultáneo de causar baixa no operador de quen recibe actualmente o Servizo, e quere conservar a numeración telefónica móbil.
- O Cliente consente o tratamento de datos persoais que lle concirnen, quer dos incluídos na solicitude, quer dos que coñecer do operador con quen ten contratado o Servizo, de maneira voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza, polo tanto, a cesión dos seus datos do operador con quen ten contratado o seu Servizo a aquel operador que llo prestará en adiante co obxecto e co fin exclusivo da conservación do seu número no proceso da portabilidade e quedará condicionada a este motivo. Todo isto de conformidade coa normativa vixente e o disposto no apartado 4.7 do presente Contrato.
- O Cliente acepta a posible interrupción ou limitación na prestación do Servizo nalgún momento dentro do período entre as 2:00 e as 6:00 horas do día que corresponda o cambio de operador para permitir realizar as actuacións necesarias polos operadores.
- Desde o momento en que o Cliente entregue a solicitude asinada de portabilidade, o cambio de operador deberá ser tramitado no prazo dun (1) día hábil desde a entrega, e levarase a cabo o cambio de operador na madrugada do día seguinte, sempre que o Cliente non solicitase voluntariamente unha data posterior para a execución da portabilidade, e sempre que a súa solicitude non fose denegada polo operador actual por cumprirse algunha das seguintes causas admitidas nas especificacións de portabilidade vixentes. No caso de aboados pospago, falta de correspondencia entre numeración e aboadado identificado NIF/NIE/Pasaporte e nacionalidade/CIF. - No caso de aboados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICC- ID ou número(s) de serie da(s) SIM. Numeración inactiva. Causa xustificada de forza maior. Comprobación de que a tarxeta SIM foi denunciada ao operador doador por roubo ou perda.

- Lowi deberá informar o Cliente no caso de que a súa solicitude fose denegada polo seu operador actual, e indicarlle a causa da denegación. Para as solicitudes aceptadas, o Cliente poderá solicitar gratuitamente a Lowi información sobre a súa solicitude e o día en que se realizará o cambio efectivo de operador. A partir dese momento, o Cliente poderá facer e recibir chamadas co novo operador e o mesmo número telefónico, cando introduza no terminal móbil a tarxeta SIM que Lowi lle proporcionar.

O Cliente poderá solicitar a cancelación de calquera solicitude de portabilidade polos mesmos medios dispoñibles para contratar. Para realizar a cancelación, o Cliente terá que achegar polo menos os seguintes datos para identificarse: clave ou nome, apelidos e DNI/NIF. Se o Cliente realizar a solicitude de cancelación de portabilidade móbil mediante chamada telefónica desde un número asociado á solicitude desta, deberá limitarse a achegar o documento de identidade co cal se tramitou a solicitude de portabilidade.

A cancelación da portabilidade a través da canle telefónica farase chamando ao número 1456, que estará dispoñible, polo menos, das nove (9) ás vinte (20) horas de luns a venres.

No momento do trámite de portabilidade móbil en que se coñeza a data e hora en que se realizará o cambio de operador, Lowi informará o Cliente desta, así como de que a hora límite para cancelar será ás 14:00 horas do día anterior á execución da portabilidade.

Se o Cliente decide cancelar, o acto da cancelación non terá ningún custo, sen prexuízo de que o Cliente teña que devolver o equipo fornecido e facerse cargo dos custos de recuperación, de equipamentos e instalacións non recuperables e facer fronte aos compromisos de permanencia daqueles servizos contratados dentro do paquete e que veñan sendo provistos con antelación ao exercicio da portabilidade. Estes custos son específicos do produto contratado e do momento de tramitación deste.

Lowi informa o Cliente de que non permite solicitudes de portabilidade fixa para manter unha numeración fixa, o que implica para o Cliente a perda do seu número fixo se dispón del.

No caso de reclamación, o Cliente deberá seguir o indicado na Condición 4.4 das presentes Condicións xerais.

Condición Particular de Compromiso

No caso de adquisición de terminal móbil con prezo parcial ou totalmente subvencionado por Lowi, o Cliente comprométese a permanecer dado de alta nos Servizos contratados durante o prazo e nas condicións que se detallan nas Condicións particulares do presente Contrato, contado desde a data de adquisición do terminal móbil subvencionado e sempre dentro da duración inicial do Contrato. Se o Cliente incumprir esta obriga, deberá aboar a Lowi a cantidade que corresponder en función do compromiso adquirido e o tempo que reste para cumprilo, ata ao máximo que se detalla nas Condiciones particulares e iso como polo feito de non responder conforme o pactado e á subvención recibida.