

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### 1. OBJETO

HAPPY MÓVIL es una marca titularidad de XFERA MÓVILES, S.A.U., empresa integrante del Grupo MASMOVIL en su división de comunicaciones móviles (en adelante, "GRUPO MASMOVIL"), con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, es un Operador Móvil Virtual que ofrece servicios de telefonía e Internet móvil disponible al público (en lo sucesivo el "Servicio"). Podrá encontrar información detallada sobre el Servicio en nuestra página web.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en lo sucesivo, "CGC") regirán las relaciones entre el usuario del Servicio (en lo sucesivo el "Usuario") y Grupo MASMOVIL en lo referente al Servicio.

La lectura de las CGC es condición necesaria y previa al uso de la tarjeta SIM. La activación de la Tarjeta SIM (en adelante, "la Tarjeta") implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, las cuales se encuentran publicadas en la página Web de Grupo MASMOVIL en [www.happymovil.es](http://www.happymovil.es) (en adelante, "nuestra Página Web").

### 2. INICIO DE USO

Una vez activada la Tarjeta, el Servicio proporcionado por Grupo MASMOVIL estará a su disposición con carácter inmediato, de acuerdo con las tarifas de Grupo MASMOVIL, y con cargo al saldo o a su cuenta bancaria, dependiendo de la modalidad de pago seleccionada.

La recepción de llamadas y mensajes sms se activará automáticamente una vez se haya activado el Servicio. Los servicios de Internet Móvil pueden requerir configuración del Terminal con carácter previo.

En el caso de portabilidad, Grupo MASMOVIL informará al Usuario mediante correo electrónico o SMS de la fecha prevista de la activación del Servicio.

El Usuario dispondrá de un plazo de 60 días, desde la fecha de compra de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, Grupo MASMOVIL se reserva el derecho a cancelarla, suponiendo tal cancelación la pérdida definitiva del número de teléfono asignado. El Usuario tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud a nuestro Servicio de Atención al cliente.

Grupo MASMOVIL tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Usuario el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento. Estos gastos de gestión pueden ascender hasta un máximo de 15 euros. MASMÓVIL informará en cada caso de los gastos de gestión aplicables.

El Servicio se le ofrece exclusivamente como Usuario final y para un uso basado en la buena fe. No está permitido sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de Grupo MASMOVIL:

- a) la reventa de tráfico ni servicio telefónico.
- b) la comercialización por cualquier medio del mismo o - a falta de una indicación expresa contraria - el uso de la Tarjeta en un dispositivo que no sea un terminal móvil, como un direccionador o encaminador de llamadas telefónicas o de conexiones de datos (por ejemplo, "least-cost-router" o "Sim-Boxes") u otros mecanismos de concentración de tráfico.
- c) la comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas (números que no son el destino final de la llamada, sino que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado).
- d) el uso irregular de la línea en llamadas continuas como por ejemplo "vigilabebés", "walkytalky" o cualesquiera otros que supongan un uso irregular de la línea o el Servicio en base a hechos objetivos, tales como por ejemplo un uso excesivo de la línea, entendiendo como excesivo llamadas con duraciones superiores a 1 hora de media o llamadas encadenadas a uno o varios destinos durante más de 6 horas, realización de llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido o con duraciones medias de las llamadas significativamente superiores a la media del mercado.
- e) El uso de tarifas de internet asociadas a líneas de voz exclusivamente como acceso a internet y no como líneas de voz.

- f) El uso abusivo del Servicio de acceso a Internet superando en un 50% el volumen contratado navegando a velocidad reducida de conexión.

En estos supuestos, Grupo MASMOVIL se reserva la facultad de resolver el contrato, bloquear el servicio temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio, limitar el número máximo de Tarjetas contratadas por un único titular o cambiar la tarifa, previa comunicación por parte de Grupo MASMOVIL en todos los supuestos.

En los supuestos en los que proceda un cambio de tarifa será de aplicación la tarifa base (IVA incluido): voz a fijos y móviles nacionales (9,68 cts/min + 18,15 cts establecimiento de llamada, datos nacionales (3,63 cts/MB).

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Serán de aplicación al Servicio los precios y cargos correspondientes de acuerdo con las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones económicas vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas le será comunicada a través de la Página Web o por cualquier otro medio que Grupo MASMOVIL considere apropiado que permita al Usuario tener constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas.

La facturación de los distintos consumos y/o servicios será mensual, y si por razones técnicas no fuera posible la facturación al Usuario en el mes inmediatamente posterior al devengo, Grupo MASMOVIL podrá facturarle en los meses posteriores, independientemente de la modalidad de pago contratada por el cliente.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Usuario dependerá de las condiciones particulares aplicables a cada tarifa. En caso de no consumir el importe mínimo correspondiente a su tarifa mediante el uso del Servicio, Grupo MASMOVIL le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará en su integridad al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, el Usuario no tendrá derecho a la devolución de la cuota fija correspondiente a ese período. Igualmente, determinadas gestiones de Grupo MASMOVIL, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales.

En el supuesto de que, a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Usuario, éste podrá solicitar la devolución del mismo reservándose Grupo MASMÓVIL la facultad de descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento.

Con la finalidad de garantizar la correcta facturación de los servicios de datos, Grupo MASMOVIL se reserva la facultad de restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

#### 3.1. Opción Contrato con domiciliación bancaria

En el caso de que el Usuario haya optado por esta modalidad, los cargos por su consumo se realizarán de forma automática mediante domiciliación bancaria.

En cualquier momento y/o de forma excepcional Grupo MASMOVIL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Usuario:

1. Solicitar al Usuario un anticipo, o efectuar un cargo adicional en la cuenta del Cliente, de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
2. Solicitar al Usuario el establecimiento de un depósito, no remunerado, en efectivo.
3. Constitución de un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por línea.
4. Restringir al Usuario los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción podrá ser llevada a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- a) Se excedan los límites del crédito fijados, en su caso.
- b) Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- c) Incumplimiento de las presentes CGC.
- d) En caso de fraude, o uso no autorizado según estas Condiciones Generales y descritas en el capítulo "Inicio de Uso".
- e) Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

En caso de no pagar las cantidades debidas en su totalidad, en la fecha correspondiente, el Usuario queda obligado a abonar un interés de demora adicional, igual al interés legal del dinero, así como los gastos ocasionados por la devolución del recibo y gastos administrativos, los cuales pueden ascender a la cantidad de 15 euros, y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Grupo MASMOVIL podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Usuario así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo, igualmente Grupo MASMOVIL se reserva el derecho de ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías establecidas.

El Usuario consiente expresamente a través de la aceptación de las presentes CGC que Grupo MASMOVIL pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible, con las claves de acceso que Grupo MASMOVIL facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara. El Usuario podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas en papel para el Servicio contratado. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito, a través de los canales de atención al cliente habilitados.

### 3.1. Opción Prepago o Contrato sin domiciliación bancaria

El Usuario que haya optado por la opción prepago puede recargar el saldo de su Tarjeta a través de cualquiera de los medios de pago ofrecidos por Grupo MASMOVIL, tales como tarjeta de débito o crédito, tarjetas de recarga o en cualquiera de los establecimientos adheridos e identificados con nuestro distintivo.

Puede además solicitar que las recargas se efectúen de forma automática, al llegar una determinada fecha o saldo predeterminados. En este supuesto, las recargas se efectuarán contra la tarjeta de crédito o débito facilitadas por el Usuario a tal efecto.

En el caso que el saldo de la Tarjeta llegue a ser negativo, el importe de la siguiente recarga se destinará, total o parcialmente, a compensar dicho saldo negativo. El Usuario está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a saldos negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido.

En el caso de que el Usuario mantenga un saldo negativo en su línea, incluso cuando el Servicio hubiese sido dado de baja, Grupo MASMOVIL procederá a la liquidación de la cuantía adeudada mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el Usuario para efectuar sus recargas.

El mantenimiento de un saldo negativo implicará la obligación para el Usuario de pagar un interés de demora igual al interés legal del dinero, así como los gastos ocasionados por la gestión del saldo deudor, los cuales pueden ascender a 15 euros, y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

El Usuario podrá consultar sus detalles de consumo y cargos a través de su área personal online en [www.happymovil.es](http://www.happymovil.es).

## 4. COBERTURA

Grupo MASMOVIL prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. Grupo MASMOVIL se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, Grupo MASMOVIL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento

del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

## 5. DERECHO DE DESCONEXIÓN

El Usuario podrá solicitar a Grupo MASMOVIL la desconexión de los servicios de datos, tarificación adicional y buzón de voz. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente enviando un e-mail a [hola@happymovil.es](mailto:hola@happymovil.es) o llamando al 2980 indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. Grupo MASMOVIL procederá a la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud del Usuario. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Usuario, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de Grupo MASMOVIL.

Ciertos servicios de tarificación adicional calificados de alto coste (rangos 8036X- 8039X, 8066X-8069X, 8076X-8079X y 907x) se encuentran desactivados por defecto. En caso de que el usuario desee tener conexión con este tipo de servicios deberá realizar una solicitud expresa de conexión a los mismos a través del Servicio de Atención al Cliente llamando al 2980 o enviando un e-mail a [hola@happymovil.es](mailto:hola@happymovil.es)

## 6. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Sin perjuicio de lo dispuesto a lo largo de las presentes CGC, Grupo MASMOVIL estará obligada a:

1. Facilitar información sobre los servicios prestados. Dicha información será proporcionada en nuestra Página Web o a través de cualquier otro canal de comunicación que Grupo MASMOVIL considere apropiado y sea apto para hacerle llegar la información.
2. Adoptar las acciones necesarias para reparar las averías que se produzcan en el Servicio en el plazo más breve posible.
3. Respetar la conservación del número telefónico que le haya sido asignado de conformidad con las presentes CGC, Circulares y resoluciones dictadas al efecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
4. Proporcionar la conexión a los servicios contratados y proceder a su desactivación previa comunicación por su parte al Servicio de Atención al Cliente de Grupo MASMOVIL, a través de nuestra web o llamando al 2980
5. Disponer de los medios necesarios y prestar el Servicio de modo que se garantice el secreto de las comunicaciones en la medida que los medios técnicos disponibles lo permitan, sin perjuicio de la interceptación legal que en su caso pueda acordarse.

Por su parte, las obligaciones del Usuario serán las siguientes:

1. Utilizar el Servicio durante la vigencia del contrato y abonar los consumos realizados. Grupo MASMOVIL podrá restringir servicios en función de la antigüedad del Usuario, del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.
2. No utilizar la Tarjeta y/o el Servicio ofrecido por Grupo MASMOVIL en contra de las exigencias de la buena fe o de forma impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta. Grupo MASMOVIL se reserva el derecho a suspender de forma inmediata el Servicio en el supuesto de que constatare un comportamiento de tales características.
3. Custodiar y mantener la confidencialidad de las claves de acceso y/o contraseñas facilitadas por Grupo MASMOVIL, en caso de ponerse a disposición del Usuario para acceder a un área personal online en su página web, que son para uso personal, exclusivo e intransferible del Usuario.
4. El Usuario será el único responsable de la veracidad de sus datos personales. Cualquier variación o modificación de sus datos personales que pueda ser relevante para la adecuada prestación del Servicio o para cumplir la legislación vigente deberá ser notificada sin dilación a Grupo MASMOVIL.
5. Hacer un uso de los servicios y funcionalidades ofrecidos por Grupo MASMOVIL en base a los principios de la buena fe y conforme a lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales.
6. Debido a que la tarjeta SIM se encuentra asociada a un número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación realizada a partir de la mencionada tarjeta, línea, numeración y/o clave de acceso asignada al titular del Servicio, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, salvo en caso de pérdida o extravío desde la comunicación de tal circunstancia a Grupo MASMOVIL.
7. El Usuario está obligado a satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente le correspondan.
8. Los menores de edad necesitan de la autorización por escrito de sus padres o tutores para la contratación de los servicios ofrecidos por Grupo MASMOVIL.

## 7. RESPONSABILIDAD DE GRUPO MASMOVIL

En caso de que se produzca una interrupción temporal en el Servicio telefónico el Usuario tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Usuario la interrupción temporal de Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad los servicios o llamadas en itinerancia o roaming que se prestan en el extranjero por operadores distintos Grupo MASMOVIL.

GRUPO MASMOVIL abonará esta cantidad cuando el Usuario realice la siguiente recarga, o la descontará de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro.

Cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, el Usuario tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, Grupo MASMOVIL se compromete a que el tiempo acumulado de interrupción del Servicio a lo largo de un mes sea inferior a ocho (8) horas. El tiempo de interrupción del Servicio se calculará como la suma de tiempos de indisponibilidad total del Servicio a lo largo de un mes. Grupo MASMOVIL indemnizará al Usuario por un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido el compromiso individual de ocho (8) horas.

En caso de que se produzca una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet móvil durante un periodo de facturación, el Usuario tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. La indemnización será abonada en la siguiente recarga o factura cuando la interrupción del Servicio haya sido superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas.

En caso de que se produzca alguno de los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, Grupo MASMOVIL indemnizará automáticamente al Usuario en caso de que conozca que dicho Usuario se encontraba en una zona afectada por una interrupción en el momento de la misma, o si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato del Usuario y no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción. En caso de que el Usuario se haya visto afectado por una interrupción y no se le haya computado como afectado de la misma en los términos anteriores, deberá comunicar a Grupo MASMOVIL, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de Grupo MASMOVIL.

No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los Usuarios de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio;
- b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente;
- c) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a éste último.

Grupo MASMOVIL no se hace responsable de cualesquiera daños o perjuicios, excepto si en la generación de los mismos hubiese concurrido dolo o culpa por su parte.

Grupo MASMOVIL no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM, del Servicio contratado y/o clave de acceso. El titular de la línea responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que haga de la Tarjeta y/o de la línea. No obstante lo anterior, Grupo MASMOVIL, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta o sus claves de acceso o la existencia de un fraude.

Grupo MASMOVIL no se hace responsable de cualquier daño y/o perjuicio y/o beneficio dejado de obtener por el titular del Servicio o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o prestación defectuosa del mismo por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en el Terminal, del Usuario (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en el Terminal.

Grupo MASMOVIL no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración del Terminal del Usuario o sus aplicaciones, los cuales son independientes y ajenos en todo caso al Servicio prestado por Grupo MASMOVIL.

## 8. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

En caso de existir cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con la prestación del Servicio o si quiere realizar una reclamación, por favor, diríjase al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad desde que tuviese conocimiento del hecho que motive la reclamación.

Puede realizar sus consultas en nuestra página web o enviando un email a la dirección [hola@happymovil.es](mailto:hola@happymovil.es). También puede realizar sus consultas llamando de forma gratuita al 2980 (desde su móvil con tarjeta Happymóvil) o al 91 829 29 52 desde cualquier otro teléfono o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: Avenida de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid), España. En caso de desear hacer una reclamación puede llamar de forma gratuita al 2980 .

En caso de realizar una reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que Grupo MASMOVIL comunicará al Usuario. En caso de que la reclamación se realice por vía telefónica el Usuario podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, Grupo MASMOVIL informará al Usuario de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Usuario no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de Grupo MASMOVIL en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor en el domicilio social de XFERA MOVIL S.A.U., Avenida de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid), España.

## 9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### 1º. Legislación aplicable:

Grupo MASMOVIL cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Usuarios con la legislación vigente en España y en la Unión Europea, en particular, con la Ley Orgánica de Protección de Datos y su normativa de desarrollo. Para ello adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

### 2º. Seguridad:

Grupo MASMOVIL ha adoptado las medidas de seguridad correspondientes a los niveles exigidos por el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal

(Real Decreto 1720/2007). Además, procura instalar aquellos otros medios y medidas técnicas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, así como para garantizar el secreto en las comunicaciones.

En el proceso de registro como Usuario en el área de cliente de nuestra página web, deberá elegir una contraseña. Como Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de esta contraseña, así como de todas las actividades que ocurran en la sesión iniciada con su nombre de Usuario y contraseña. El Usuario se compromete a notificar a Grupo MASMOVIL a la mayor brevedad el uso no autorizado de su nombre de Usuario y contraseña o cualquier otro fallo en la seguridad. Grupo MASMOVIL no será responsable por los daños o pérdidas que se pudieran originar debido al no cumplimiento de esta obligación por su parte.

### 3º. Recogida de datos:

Los datos suministrados serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal del que es responsable XFERA MOVIL S.A.U., que se encuentra debidamente registrado ante la Agencia Española de Protección de Datos. La no comunicación, o la comunicación incompleta de los datos personales obligatorios para formalizar la contratación del Servicio supondrá la imposibilidad de la prestación del mismo y, por tanto, la resolución de la relación contractual.

Grupo MASMOVIL utilizará sus datos personales, así como sus datos de tráfico, entendiendo como tales aquéllos tratados a efectos de la conducción de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas o a efectos de su facturación, con la finalidad de proveer los servicios solicitados (entre otros, establecimiento y enrutamiento de llamadas, facturación, recargas de saldo, reclamación de deudas, participación en promociones, etc.), con fines estadísticos y enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, pudiendo ser comunicados únicamente a terceros que estén vinculados a los canales de distribución o empresas pertenecientes al grupo empresarial en el que se integra Grupo MASMOVIL que colaboren en el proceso de contratación, prestación y mantenimiento de los servicios contratados cuando esta comunicación sea necesaria para el desarrollo mantenimiento o gestión de la relación contractual que mantiene con Grupo MASMOVIL.

En cumplimiento de la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, sus datos personales (nombre, apellidos, nacionalidad y número de documento identificativo) serán asimismo incorporados al Libro-Registro que mantiene Grupo MASMOVIL, y cuyo contenido se encuentra a disposición de los agentes facultados, en los términos establecidos en la citada norma. Estos datos serán conservados por Grupo MASMOVIL durante un mínimo de 12 meses desde la fecha de las comunicaciones.

Grupo MASMOVIL podrá enviarle información propia acerca de nuevas tarifas y promociones aplicables a su Servicio a las que pueda adherirse, mediante mensajes de texto y correos electrónicos, a no ser que indique lo contrario mediante la marcación de la correspondiente casilla.

Grupo MASMOVIL también podrá enviarle publicidad acerca de otros servicios propios o de terceras empresas de los sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros y de asistencia del hogar, únicamente en el caso de que Ud. así lo acepte expresamente. Puntualmente, en campañas de las cuales informaremos detalladamente en cada momento, en caso de que Ud. acepte el envío de publicidad de terceros, podrá obtener a cambio una serie de ventajas adicionales.

Grupo MASMOVIL le informa de que podrá comprobar su solvencia en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal servicio con arreglo a la legalidad vigente, así como por procedimientos automatizados de sistemas de scoring. Grupo MASMOVIL podrá verificar la exactitud de los datos aportados por usted y obtener datos de las entidades bancarias facilitadas por el Usuario. Mediante la aceptación de las presentes condiciones generales usted autoriza el tratamiento y mantenimiento de los datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de dicha solvencia.

Igualmente, Grupo MASMOVIL le informa de que la suscripción de los servicios de Grupo MASMOVIL que se abonen mediante domiciliación bancaria, conllevan, en caso de no atender puntualmente sus obligaciones económicas frente a Grupo MASMOVIL de acuerdo con lo establecido en las presentes CGC, la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a

entidades dedicadas a la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, de acuerdo con la legislación vigente.

Grupo MASMOVIL no cederá a terceros los datos de carácter personal que nos proporcione, excepto cuando tal cesión lo sea a favor de operadores de servicios de comunicaciones electrónicas o prestadores de servicios de valor añadido y la cesión sea necesaria para la prestación de los mismos o para realizar alguna acción promocional de los servicios de Grupo MASMOVIL de la que pueda beneficiarse, siendo tal cesión necesaria poder llevar a cabo la misma.

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, puede dirigirse a Grupo MASMOVIL, Avenida de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid), España o dirigir un correo electrónico a la dirección [hola@happymovil.es](mailto:hola@happymovil.es)

Asimismo, podrá revocar su consentimiento al envío de publicidad propia o de terceros en la misma dirección postal o de correo electrónico indicadas en el párrafo anterior, o llamando a nuestro Servicio de Atención al Cliente al número 2980.

## **10. CAUSAS DE SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN**

Grupo MASMOVIL podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- a) Cuando el Usuario no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- b) Si el Usuario facilita a Grupo MASMOVIL datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- c) Cuando el Usuario realice un uso no autorizado del Servicio según estas Condiciones Generales.
- d) Cuando el Usuario haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista, a criterio de Grupo MASMOVIL, riesgo razonable de fraude.

En caso de darse alguna de estas circunstancias, Grupo MASMOVIL se pondrá en contacto con el Usuario, con carácter previo a la suspensión del Servicio para informarle de la existencia de un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales.

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS ("soft block").

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS ("hard block"). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, Grupo MASMOVIL procederá a bloquear la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con Grupo MASMOVIL definitivamente resuelto.

Grupo MASMOVIL podrá resolver unilateralmente el Contrato cuando considere que el Servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

Grupo MASMOVIL se reserva la facultad de reclamar al Usuario el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación.

Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número 2980.

El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- a) Decisión del Usuario.
- b) Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por una utilización del Servicio contraria a la buena fe.
- c) Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por demora en el pago.
- d) Por uso no autorizado, ilícito o indebido del Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que éste se interrumpa definitivamente, deberá devolver la Tarjeta si Grupo

MASMOVIL así se lo solicita. Grupo MASMOVIL responderá de las Tarjetas que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos por la Ley.

Grupo MASMOVIL se reserva la facultad de suspender el Servicio en cualquier momento como consecuencia de la finalización del plazo del título para la prestación del mismo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del titular de la Tarjeta.

En aplicación de las obligaciones impuestas a Grupo MASMOVIL como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, se reserva la facultad de cancelar el presente contrato, bloquear la Tarjeta SIM o suspender el Servicio en cualquier momento en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Usuario son falsos, incorrectos o incompletos.

En caso de que el Usuario no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

## 11. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Se reconoce al Usuario el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta por portabilidad desde otro operador, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Usuario gestione una nueva portabilidad para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en [www.happymovil.es](http://www.happymovil.es), aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a [hola@happymovil.es](mailto:hola@happymovil.es) o a la siguiente dirección postal: Xfera Móviles S.A.U, Avenida de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid), España.

Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Usuario será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Usuario deberá devolver o entregar directamente los productos (Tarjeta y, en su caso, dispositivo o terminal móvil) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por Grupo MASMOVIL. Una vez recibido el producto por Grupo MASMOVIL, que deberá ir acompañado por la factura original y contrato, si procede, y comprobado el estado del mismo, se procederá a la devolución del importe íntegro abonado por el Usuario por el mismo medio en que se hubiera efectuado el pago.

No obstante, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En el caso de que el Usuario hubiera realizado el pago contra reembolso, deberá facilitar los datos de una cuenta bancaria, así como la autorización necesaria en el momento de ejercitar su derecho para que Grupo MASMOVIL pueda hacer efectivo el abono en cuenta.

En caso de activar el Servicio con carácter previo a la finalización del mencionado plazo de 14 días y ejercitar el derecho de desistimiento, Grupo MASMOVIL tendrá derecho a cobrar el consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas y otros gastos previstos en

las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Usuario.

## 12. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

Grupo MASMOVIL podrá realizar modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas nacionales vigentes en cada momento, notificándose al Usuario afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Usuario no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a Grupo MASMOVIL, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna.

Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por Grupo MASMOVIL el Usuario no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación de la modificación se realizará de forma previa al Usuario, indicando la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

## 13. RESOLUCIÓN

El contrato entre Grupo MASMOVIL y el Usuario se constituye por tiempo indefinido. Grupo MASMOVIL tiene derecho a resolver el contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de Grupo MASMOVIL la extinción de la habilitación a Grupo MASMOVIL para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo.

Por su parte, el Usuario tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, cuyo modelo puede encontrar aquí, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, por correo electrónico o un fax al número indicado en nuestra Página Web, con por lo menos dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

## 14. CESIÓN

Grupo MASMOVIL se reserva el derecho de transmitir los derechos y/o obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Usuario, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Usuario que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

## 15. NULIDAD

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectarán a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

## 16. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Usuario tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos términos y condiciones.

## CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) GRUPO MASMOVIL aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las condiciones particulares de la tarifa contratada así lo prevean, GRUPO MASMOVIL podrá

establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, GRUPO MASMOVIL podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM.

Si el cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del servicio, GRUPO MASMOVIL podrá aplicar al cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El cliente podrá dirigirse a GRUPO MASMOVIL, conforme a lo dispuesto en la cláusula "Servicio de Atención al clientes y notificaciones", para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto.

Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del servicio en roaming en:  
<http://www.happymovil.es/images/condiciones-particulares-roaming.pdf>.