



# CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

## 1. OBJETO

**1.1** Por el presente contrato de duración indefinida, Xfera Móviles, S.A.U. ("LYCA MOBILE"), C.I.F. A- 82528548 y domicilio en Alcobendas (Madrid), Avenida de Bruselas, 38, 28108, prestará al Cliente su servicio telefónico móvil disponible al público en la modalidad prepago y en su caso los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que sean solicitados por el cliente (el Servicio).

**1.2** El Cliente sólo podrá utilizar el Servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico ni a comercializar o ceder el Servicio.

## 2. ENTREGA DE TARJETA Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

**2.1** Para la prestación del Servicio, LYCA MOBILE entregará al Cliente, junto con la información completa de la tarifa contratada, un Manual de Usuario y una tarjeta SIM (la Tarjeta SIM) que el Cliente deberá insertar en un terminal telefónico compatible.

**2.2** El Cliente podrá utilizar la Tarjeta SIM exclusivamente para acceder al Servicio y solamente durante el periodo en que el Servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Asimismo, el Cliente entregará la Tarjeta SIM a LYCA MOBILE en caso de que LYCA MOBILE le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del Servicio.

**2.3.** El Servicio quedará activado de manera automática en el momento en el que el cliente realice el primer uso, ya sea llamada telefónica, mensaje, o navegación por internet.

## 3. PRECIO

Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente las tarifas vigentes en cada momento para la modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las tarifas que le serán de aplicación y de las reglas aplicables a las mismas, habiéndosele entregado un documento explicativo de la tarifa contratada. Todas ellas podrán ser consultadas y actualizadas en el sitio web de LYCA MOBILE, <https://www.lycamobile.es/es/> y a través del número de atención telefónica 321 (desde la red de LYCA MOBILE) o 632100321 (desde las redes de otros operadores).

## 4. CUENTA, SALDO DISPONIBLE Y RECARGA

**4.1** El Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización del Servicio (la Cuenta). El Cliente será informado del saldo disponible de su Cuenta después de cada llamada que realice. Adicionalmente, en el apartado Mi Lycamobile en <https://www.lycamobile.es/es> se recoge información actualizada sobre las diferentes



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

posibilidades de consulta del saldo disponible.

**4.2** Para la realización de llamadas, el envío de mensajes o cualquier otro uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o de datos por iniciativa del Cliente, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para cursar el tráfico solicitado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 ni, salvo los casos previstos en la Cláusula 7, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.

**4.3** El Cliente podrá incrementar el saldo disponible en su Cuenta mediante la recarga de su Tarjeta SIM en cualquier momento, en tanto que el Servicio permanezca activado. Para ello, el Cliente podrá elegir cualquiera de los medios de recarga habilitados por LYCA MOBILE, según la información que se ofrece en su sitio web, <https://www.lycamobile.es/es> (cajeros automáticos, distribuidores autorizados, gasolineras, cupón de recarga, en el propio sitio web de LYCA MOBILE, etc.).

**4.4** El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de 5€ y como máximo de 150€ (impuestos incluidos).

**4.5** Tendrán carácter gratuito las llamadas realizadas a los números cortos asignados a

la prestación de servicios de atención de llamadas de emergencia. En cumplimiento de la legislación vigente, LYCA MOBILE pondrá a disposición de las autoridades prestadoras de los referidos servicios, información sobre la ubicación de procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.

**4.6** Si a la extinción del contrato resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución a LYCA MOBILE dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente.

### 5. PAGO

**5.1** El Cliente procederá al pago del Servicio con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Tarjeta SIM. A medida que se produzca un uso del Servicio por parte del Cliente, los cargos en los que incurra, de acuerdo con las tarifas aplicables, serán descontados de manera automática de su saldo disponible. El Cliente podrá acceder gratuitamente al detalle de las comunicaciones realizadas en un determinado mes, a través del apartado Mi LYCA MOBILE en <https://www.lycamobile.es/es>. El Cliente, también podrá solicitar dicha información a través del Servicio de Atención al Cliente de LYCA MOBILE (321), en cuyo caso se deventará a favor de LYCA MOBILE la cantidad de 5€ (impuestos indirectos excluidos) por cada solicitud realizada. Dicho importe será cargado en la Cuenta del Cliente.

**5.2** El saldo disponible en la Cuenta nunca



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

será inferior a 0€. En consecuencia, cuando el Cliente haya iniciado una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y su saldo LYCA MOBILE.

disponible se agote en el transcurso de la misma, se producirá la inmediata terminación de esa llamada o transmisión de datos. Asimismo, cuando el Cliente intente iniciar una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y no disponga de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no será posible cursar el tráfico solicitado

### 6 DESACTIVACIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA DEL SERVICIO

**6.1** La Tarjeta prepago es recargable mientras permanezca activa. Durante el período en que la Tarjeta permanezca activa, el Cliente podrá realizar llamadas siempre que exista saldo disponible. Dicho saldo y el detalle del consumo realizado puede conocerse por el Cliente a través del área privada de LYCA MOBILE y del Servicio de Atención al Cliente, así como por cualquier otro medio que LYCA MOBILE facilite. En el caso de consulta a través del área privada de LYCA MOBILE el desglose del consumo podrá tener un coste de 5 euros.

En el caso de que hayan transcurrido noventa (90) días desde el registro de la tarjeta a nombre del cliente o desde el último uso de la Tarjeta, ésta entrará en bloqueo de los servicios salientes. En este caso no podrá hacer uso de su saldo: ni realizar llamadas; ni navegar por internet; ni enviar SMS/

MMS; ni tampoco recibir llamadas ni SMSs con coste fuera del espacio europeo. Pero sí mantendrá el Servicio para las llamadas y SMSs entrantes gratuitas y todas las llamadas salientes gratuitas (900, de urgencias,...) y al Servicio de Atención al Cliente.

Si el Cliente recargara el saldo de la Tarjeta en el plazo de los quince (15) días siguientes al "bloqueo de los servicios salientes" de la misma, LYCA MOBILE acumulará el saldo a la recarga efectuada, en su caso, y habilitará la Tarjeta para que el Cliente pueda utilizar el Servicio normalmente. Pero si el Cliente no recargara la Tarjeta en citado plazo de los quince (15) días desde el "bloqueo de los servicios salientes", se producirá la desactivación definitiva de la Tarjeta que no comportará la pérdida del saldo, pero sí la baja definitiva en el servicio.

En el supuesto de que hubiera saldo no promocional pendiente de consumir, las cantidades correspondientes serán reintegradas al Cliente dentro de los 30 días siguientes a que éste comunique al Departamento de Atención al Cliente de LYCA MOBILE un número de Cuenta Bancaria, por cualquiera de las siguientes vías:

- Por escrito a la dirección de correo electrónico [cs@lycamobile.com](mailto:cs@lycamobile.com) y/o al domicilio social de LYCA MOBILE en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Madrid, España, con la referencia "Servicio de Atención al Cliente".
- Mediante llamada telefónica al Servicio de Atención al Cliente a alguno de los siguientes números: (i) 632 100321 (ii) 321 de forma gratuita si llama desde una SIM de Lycamobile



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

**6.2** A solicitud del Cliente, a través del Servicio de Atención al Cliente, LYCA MOBILE podrá desactivar provisionalmente el Servicio en caso de sustracción o extravío del terminal telefónico que incorpore la Tarjeta SIM o de la propia Tarjeta SIM.

**6.3** LYCA MOBILE podrá, asimismo, desactivar provisional o definitivamente el Servicio, a su elección, ante la comisión de un fraude, la concurrencia de indicios racionales de comisión de un fraude o como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito del Servicio. En particular, a título enunciativo, pero no limitativo, se entenderá que existe riesgo de comisión de fraude, cuando LYCA MOBILE disponga de indicios razonables de:

- 1) Cualquier utilización del Servicio contraria a las presentes condiciones y a la normativa vigente
- 2) La utilización de datos de identidad o bancarios de terceros, con la finalidad de contratar o realizar pagos de Servicios;
- 3) La explotación comercial directa o indirecta de los Servicios prestados por LYCA MOBILE para cualquier fin y, en especial, cualquier reventa del Servicio prestado por LYCA MOBILE;
- 4) La realización de descargas de saldos de tarjetas de prepago a través de llamadas a numeración internacional, premium o numeración especial;
- 5) La realización de llamadas entre routers o módems para la transmisión de datos, conversión de tráfico, incluido el reencaminamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado;
- 6) La utilización del Servicio en centra-

litas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico o que sean sumideros de tráfico.

En todos los supuestos contenidos en la presente cláusula, LYCA MOBILE podrá resolver el Contrato o bloquear el Servicio afectado temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso no razonable del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato, respecto del servicio concreto, en los términos en él acordados.

En caso de desactivación definitiva del Servicio por cualquiera de las causas previstas en esta Cláusula, el contrato quedará automáticamente resuelto.

### 7. ATENCIÓN AL CLIENTE

**7.1** El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del Servicio de Atención al Cliente disponible en el número de teléfono 321 (desde la red de LYCA MOBILE) o 632100321 (desde las redes de otros operadores) y en la página web <https://www.lycamobile.es/es>. También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: LYCAMOBILE, S.L.U., Departamento de Atención al Cliente, Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o por correo electrónico a [es\\_cs@lycamobile.es](mailto:es_cs@lycamobile.es).

**7.2** Para presentar reclamaciones en relación



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

con la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigirse a LYCA MOBILE, por cualquiera de los medios previstos en el párrafo anterior, en el plazo de 1 mes a contar desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. A la recepción de la reclamación, LYCA MOBILE facilitará al Cliente el número de referencia correspondiente y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.

**7.3** Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de LYCA MOBILE en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello se entenderá sin perjuicio del derecho del cliente a acudir a la vía judicial.

### 8. DERECHO DE DESCONEXIÓN

**8.1** El Cliente podrá solicitar a LYCA MOBILE, a través del Servicio de Atención al Cliente, la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y servicios de tarificación adicional.

**8.2** Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente. En caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produzca transcurridos 10 días desde su solicitud, serán de cargo de LYCA MOBILE los costes derivados del servicio cuya desco-

nexión se solicitó.

### 9. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

**9.1** LYCA MOBILE prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. En garantía del mantenimiento del Servicio, LYCA MOBILE pone a disposición del Cliente el número de teléfono 321 y la dirección de correo electrónico [cs@lycamobile.es](mailto:cs@lycamobile.es) para la atención de consultas e incidencias.

**9.2** En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática, en forma de abono en su Cuenta, cuya cuantía será igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€, a menos que sea solicitada de forma expresa por el cliente a LYCA MOBILE.

**9.3** En casos de interrupción temporal del Servicio por causa de fuerza mayor LYCA MOBILE compensará automáticamente al Cliente con una minoración de la cuota mensual proporcional al tiempo que hubiera durado la interrupción.

**9.4** Si se produce una interrupción del ser-



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

vicio de Internet móvil, LYCA MOBILE compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota mensual de dicho servicio, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si la interrupción es superior a 6 horas en horario de 8 a 22, la indemnización se abonará automáticamente.

**9.5** Adicionalmente, LYCA MOBILE se compromete a que, salvo en supuestos de fuerza mayor, las interrupciones en la prestación del servicio no superen las 8 horas durante cada mes natural. Si la interrupción excede de ocho 8 horas, se doblará la indemnización prevista en el apartado 9.2 anterior. A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de LYCAMOBILE. De haber lugar a la indemnización, LYCA MOBILE procederá al pago de la misma mediante un abono en su Cuenta.

**9.6** No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida al incumplimiento grave del contrato por parte del Cliente, o a daños en la red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

### 10. CALIDAD DEL SERVICIO

**10.1** La velocidad máxima de los servicios de acceso a internet dependerá del volumen de Megas asociado a la tarifa contratada. La

velocidad máxima de descarga descenderá cuando el cliente agote el volumen de Megas definido en su tarifa durante el ciclo de facturación. Cuando comience el siguiente ciclo de facturación, se restablecerá la velocidad a su máximo conforme a la tarifa contratada. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible. Cuando comience el siguiente ciclo de facturación, se restablecerá la velocidad a su máximo según la tarifa contratada. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible. El Cliente dispone de la información precisa relativa a la velocidad máxima y anunciada estimada descendente y ascendente en un cuadro incluido al final del presente documento de Condiciones Generales de Contratación. Igualmente, el Cliente tendrá disponible, en todo momento de la citada información en la página web <https://www.lycamobile.es/es/>.

**10.2** La calidad del Servicio puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que LYCA MOBILE tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar el enlace de la red.

**10.3** LYCA MOBILE podrá implementar medidas de control sobre los volúmenes de tráfico realizados por sus Clientes con la finalidad de gestionar y dimensionar su red, así como para velar por la seguridad y la calidad del Servicio contratado.





## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

**10.4** En caso de incidentes de seguridad, integridad de la red o amenazas o vulnerabilidad de la misma, LYCA MOBILE adoptará las medidas adecuadas en función del hecho acaecido a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad.

### II. PROTECCIÓN DE DATOS

La prestación de los Servicios conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en la presente cláusula y la Política de Privacidad.

#### II.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable será la sociedad LYCA MOBILE, S.L., con NIF CIF B-92877141 y domicilio social situada en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

#### II.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?

**II.2.1** Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los Servicios que te ofrecemos serán tratados con las finalidades previstas en las presentes Condiciones Generales de Contratación:

##### a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del pro-

pio contrato, el registro de la tarjeta, la realización de recargas y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada, a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Los datos que podemos tratar con esta finalidad son los relacionados con la propia relación contractual, esto es, datos identificativos, de contacto, datos de tarifas, servicios contratados, consumos y uso de los servicios, calidad del servicio, recargas, incluyendo medios de pago y facturas emitidas.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice.



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

### **b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.**

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas.

Las categorías de datos objeto de tratamiento con esta finalidad incluyen datos de contacto, datos de identificación de dispositivos, IP, localización, datos de tráfico y navegación.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercam-

biados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual y en el caso de la portabilidad la adopción de medidas precontractuales, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice. Además, ciertos datos de tráfico y localización serán conservados por los plazos previstos conforme a la legislación vigente en materia de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

Adicionalmente te informamos de que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar tus datos identificativos, de contacto y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC por obligación legal y son proporcionados, por ejemplo, a los servicios de emergencia. También, en aquellos casos en los que lo consientas, tus datos serán introducidos en las guías de abonado y, si lo consientes, los





## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

datos de las guías podrán ser tratados con fines comerciales.

### **c) Verificación de información para prevención del fraude.**

LYCA MOBILE podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros, información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación.

Para este tratamiento, LYCA MOBILE tiene como base de legitimación el interés legítimo en proteger a su Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación, actuaciones contrarias a la Ley o delictivas de cualquier naturaleza. En este sentido, LYCA MOBILE tratará los datos estrictamente necesarios para realizar las verificaciones oportunas y solo en la medida en que estos resulten necesarios para la prevención del fraude.

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### **d) Prevención del fraude. Hunter.**

Le informamos que LYCA MOBILE se encuentra adherido al sistema Hunter (<https://asociacioncontraelfraude.com/hunter/>). Conforme a los compromisos de LYCA MOBILE con este sistema, esta incorporará los datos de sus Clientes a un fichero titularidad de la ASOCIACIÓN

ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE.

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en la página web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org).

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, a través del



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

La comunicación de datos por parte de LYCA MOBILE a este sistema se lleva a cabo en base al interés legítimo, tanto de LYCA MOBILE, como del cliente de prevenir el fraude. En este sentido, LYCA MOBILE tratará los datos estrictamente necesarios para prevenir el fraude.

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com)

### **e) Información comercial propia.**

LYCA MOBILE puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos (por ejemplo, email, SMS, MMS, a través de los perfiles de LYCA MOBILE en redes sociales y otras plataformas...) en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información.

En relación con lo anterior, amparándonos en el interés legítimo que nos asiste para personalizar nuestras ofertas y, en último término, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes, podemos segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recabados en el marco de la contratación, recargas y consumo (por ejemplo, para dirigir una

oferta únicamente a los residentes en una localidad o área geográfica concreta, o a los Clientes que hayan contratado una determinada tarifa).

Con idéntica finalidad y amparándonos también en el interés legítimo, podemos utilizar datos estadísticos publicados por las Administraciones Públicas a los exclusivos efectos de determinar los parámetros identificativos de los destinatarios de cada campaña (como por ejemplo, para dirigir una oferta a los Clientes que residan en localidades de más de 5.000 habitantes, según datos publicados por el INE). Dichos datos estadísticos no serán utilizados para realizar perfilado o para el enriquecimiento de nuestras bases de datos, salvo tras haber obtenido el previo consentimiento del Cliente, tal y como se recoge en el apartado 1.3.c) de nuestra Política de Privacidad.

En cualquier momento el Cliente puede oponerse al envío de esta información o a la personalización de la misma a través de los procedimientos proporcionados en las propias comunicaciones comerciales o los descritos en la presente Política de Privacidad. En caso de oponerse solo a la personalización, lo cual puede hacer escribiendo a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com), podrá seguir recibiendo información comercial, pero esta probablemente no le resulte tan relevante.

Si desea obtener información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

Trataremos sus datos con esta finalidad



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

mientras seas cliente de LYCA MOBILE y no se haya opuesto a la recepción de estas comunicaciones.

Una vez deje de ser Cliente, le informamos que podremos seguir informándole por medios electrónicos de nuestros productos y servicios conforme lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, a lo cual podrá oponerse en cualquier momento mediante el procedimiento proporcionado en cada comunicación comercial, poniéndose en contacto con nuestro servicio de atención al cliente o por cualquier otro medio previsto en las presentes Condiciones.

### **f) Fines estadísticos.**

Le informamos que, en base al interés legítimo de LYCA MOBILE podremos anonimizar la información que disponemos de nuestros Clientes, incluyendo datos de localización, con la finalidad de utilizarlos con fines estadísticos o de investigación. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### **g) Libro Registro y cooperación con los agentes facultados.**

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente (Ley 25/2007, de conservación de datos), estamos obligados a llevar un Libro registro en el que conste la identidad de los Clientes que adquieran una tarjeta en modalidad prepago. Los datos que se recogen en este

Libro Registro, son nombre, apellidos, nacionalidad y número de documento identificativo (DNI, NIE o pasaporte) y tiene por finalidad la detección, investigación y enjuiciamiento de delitos graves contemplados en el Código Penal o en las leyes penales especiales, así como cooperar con las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Además de los datos incluidos en el Libro Registro se tratarán con esta finalidad información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación. La base de legitimación de este tratamiento es el cumplimiento de obligaciones legales. Los datos tratados con esta finalidad serán tratados mientras que la línea permanezca activa y, tras ello, por los plazos legalmente previstos para ello, que actualmente es de un año.

Sin perjuicio de lo anterior, le informamos que LYCA MOBILE podrá tratar sus datos con otros fines en base a su consentimiento, los cuales se detallan en la Política de Privacidad.



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

### 11.3 ¿A quién comunicamos sus datos?

En cumplimiento de la legislación vigente, o con la finalidad de prestar el Servicio, LYCA MOBILE está obligado a comunicar datos personales a diversos organismos o terceros, los cuales detallamos en el siguiente cuadro:

| Destino   | Categorías de datos   | Base de legitimación   |
|---|---|--|
| Otros operadores.   | Datos identificativos, de contacto y de tráfico.  | Desarrollo, mantenimiento y control de la relación contractual (enrutamiento de llamadas, interconexión, gestión de los procesos de portabilidad, gestión de STA). |
| Sistema de Gestión de Datos de Abonado (CNMC).  | Servicios de emergencia y agentes facultados (como fuerzas y cuerpos de seguridad) - Datos identificativos, y de contacto y localización. | Obligación legal.  |
|   | Guías de abandono - Datos identificativos y de contacto.  | Consentimiento.  |
|   | Uso de información de guías de abonado con fines comerciales -datos identificativos y de contacto.  | Consentimiento.  |
| Agentes facultados (tales como Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado).  | Los previstos en la legislación vigente, tales como datos identificativos, de contacto, de localización y tráfico.                        | Obligación legal.  |
| Administraciones públicas, tales como autoridades en materia de consumo, Agencia Española de Protección de Datos. | Los requeridos en cada caso. Habitualmente, datos identificativos, de contacto y de facturación.  | Obligación legal.  |



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

### 11.4 Transferencias internacionales

Le informamos que LYCA MOBILE cuenta con algunos proveedores que precisan tratar datos de clientes desde fuera del Espacio Económico Europeo, tales como servicios de atención al cliente o soporte, en base a la ejecución del contrato en los términos previstos en las finalidades primera y segunda. En estos casos LYCA MOBILE se asegura de contar con garantías adecuadas, sobre las que puede obtener información en [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

### 11.5 ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Con carácter general, los datos derivados de la contratación serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y se bloquearán, a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento, siendo este plazo generalmente de seis años tras la finalización del contrato, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que el procedimiento finalice, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, los cuales se almacenarán hasta que la misma adquiera firmeza.

No obstante, hay categorías de datos y finalidades para los que pueden aplicar distintos plazos de conservación. Puede consultar cada plazo de conservación específico en las finalidades que se listan en la sección "11.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y

bajo qué legitimación?".

### 11.6 ¿Cuáles son sus derechos?

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación en el tratamiento o portabilidad, mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. En la página web de la AEPD puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@masmovil.com](mailto:dpo@masmovil.com).

## 12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.

LYCA MOBILE, previa comunicación al Cliente, con una antelación de un mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía móvil. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a LYCA MOBILE su voluntad de resolver el contrato.



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

### 13. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

**13.1** El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación:

- Por desistimiento del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a LYCA MOBILE con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.
- Por decisión de LYCAMOBILE, en caso de (I) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato; o (II) desactivación definitiva del Servicio en cualquiera de los supuestos regulados en la Cláusula 7.

### 14. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

La relación jurídica entre el Cliente y LYCA MOBILE se rige por el presente contrato y por la legislación española.

### 15. LIBRO REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO

LYCA MOBILE informa al Cliente de que, desde el momento de entrega de la tarjeta SIM, su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad, pasarán a formar parte del Libro Registro de Clientes Prepago que LYCA MOBILE gestiona en cumplimiento de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. Asimismo, les informamos de que LYCA MOBILE cederá estos datos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad facul-

tadas cuando para el cumplimiento de sus fines le sean requeridos por estas.

### CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) LYCA MOBILE 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, LYCA MOBILE 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, LYCA MOBILE 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, LYCA MO-





## **CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO**

BILE 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 LYCA MOBILE, conforme a lo dispuesto en la cláusula 8, 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 <https://www.lycamobile.es/es/termscondition/>



## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PREPAGO

### VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

| Servicio      |           | Velocidad anunciada |            | Velocidad máxima |            |
|---------------|-----------|---------------------|------------|------------------|------------|
|               | Enlace    | Descendente         | Ascendente | Descendente      | Ascendente |
| Móvil* (Mbps) | LTE+ 300  | 300                 | 50         | 300              | 50         |
|               | LTE 150   | 150                 | 50         | 150              | 50         |
|               | LTE 111   | 111                 | 37,5       | 111              | 37,5       |
|               | HSDPA+ 42 | 42                  | 5,7        | 42               | 5,7        |
|               | HSDPA+ 21 | 21                  | 5,7        | 21               | 5,7        |

\* En servicio móvil, la velocidad real depende de distintos factores como pueden ser las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la ejecución de aplicaciones en segundo plano.