

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

### 1. OBJETO

1.1 XFERA MÓVILES, S.A.U. (CABLEMOVIL, marca del grupo MASMOVIL) con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A82528548, Operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en las cláusulas siguientes (el "Servicio" o los "Servicios"). Las Condiciones Generales de Contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y Olivenet Network S.L.U. (en adelante "Olin") en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web de Olin [www.olin.es](http://www.olin.es). Estas Condiciones Específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

### 2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

2.1 Olin tendrá el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta (7€ IVA incl.), sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al cliente en las condiciones particulares de los servicios contratados.

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

3.1 A fin de poder disfrutar de nuestro servicio de Telefonía Móvil, es obligatorio por parte del cliente tener método de pago domiciliación bancaria. Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual para realizar por el Cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, Olin 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 que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación.

En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del período de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de Olin, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales, cómo un cambio de tarifa 5€ IVA incl., Gastos de Factura Pendiente 10€ IVA incl. O reemplazo de SIM 5€ IVA incl. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, Olin podrá 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.

La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad postpago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito. Opción suscripción mensual

Si el Cliente ha optado por la contratación del Servicio Telefónico Móvil de Olin. en esta modalidad, los conceptos fijos asociados a su tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos, se abonarán en su integridad con cargo a su saldo disponible al inicio del período de facturación.

Las cuotas o bonos asociados a esta modalidad de contratación tienen una validez de un mes natural desde el primer día del mes al último, ambos inclusive. En caso de contratación del servicio una vez iniciado el mes de referencia, las cuotas o bonos tendrán una extensión y precio proporcional a los días restantes desde la contratación hasta el último día de ese mes. Una vez consumidos los minutos de llamadas integrados en las cuotas o bonos, y consumido el saldo que pudiera existir, el Servicio de emisión de llamadas se suspenderá, salvo en lo relativo a números gratuitos y de emergencia, hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia. El servicio de recepción de llamadas no se verá afectado por esta circunstancia salvo en caso de que la llamada en la recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido).

En caso de consumo del volumen de datos móviles contratado antes de la finalización del mes de referencia, se suspenderá el servicio de datos hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia.

Los consumos realizados al margen de los conceptos fijos cobrados por adelantado se cargarán al saldo disponible en ese momento. En caso de precisar una ampliación de los servicios asociados a las cuotas fijas, el Cliente podrá solicitarla a través de su área personal o mediante solicitud expresa al Servicio de Atención al Cliente.

El coste de la ampliación de los servicios se cargará a la cuenta bancaria del Cliente junto a su factura mensual. En caso de baja del Servicio, Olin facturará la parte proporcional del coste del servicio hasta la fecha efectiva de baja. No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (Servicio Roaming) ni las llamadas a servicios de tarificación adicional. El acceso a estos servicios requerirá la existencia de saldo a su favor o la ampliación del servicio. En cualquier momento, y/o de forma excepcional, Olin podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente, solicitar garantías en los mismos supuestos, previstos para ello, en las CGC.

#### **4. COBERTURA**

**4.1** Olin prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. Olin se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, Olin no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

#### **5. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN EN CASO DE CONTRATACIÓN EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL**

**5.1** Para contratar el servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC. Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte.

**5.2** El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los servicios.

#### **6. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

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

**6.2** 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, Olin. bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con Olin. definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

**6.3** Olin podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio 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.

**6.4** Olin se reserva la facultad de reclamar al Cliente 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.

#### **7. DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO**

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

**7.2** 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 "Número del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento en nuestra página WEB [www.olin.es](http://www.olin.es). aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a [reclamaciones@olin.es](mailto:reclamaciones@olin.es) o a la siguiente dirección Avenida Miguel de Cervantes, S/N, Edificio Albatros V, local 11/12, 29660 Marbella (Málaga).

**7.3** En caso de desistimiento, Olin devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a Olin de su desistimiento. En caso de desistimiento, habiendo Olin activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo Olin tendrá derecho a cobrar el coste de la sim y el consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

**7.4** Si el Cliente disfrutara de una prestación de un servicio comercialmente descatalogado con Olin y contratase un nuevo servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del servicio original, no obstante, lo Olin posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

#### **8. CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING**

**8.1** Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y Xfera Móviles, S.A.U. ("Olivenet Network S.L.U."), con C.I.F. B93340198 y domicilio en Avenida Miguel de Cervantes, S/N, Edificio Albatros V, local 11/12, 29660 Marbella (Málaga), en todo lo relativo a la prestación en itinerancia ("Roaming") de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con Olin ("Servicio"), de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea. La lectura de las presentes condiciones particulares por el cliente es condición necesaria y previa a la prestación de los servicios en itinerancia, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas condiciones particulares, que están publicadas en la página web [www.olin.es](http://www.olin.es). Estas condiciones particulares complementan las condiciones generales que regulan la prestación del Servicio.

#### **8.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING**

La prestación del Servicio en Roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado. Quedan excluidas de las presentes condiciones las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

### 8.3. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

El Servicio en Roaming no se activa automáticamente al darse de alta de los Servicios Olin. No obstante, el servicio podrá activarse/desactivarse previa solicitud del cliente en cualquier momento contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

### 8.4. PRECIO DEL ROAMING

El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres:

#### 8.4.1. ZONA 1 O ZONA UE: ROAMING UE y EEE (\*): A partir del 15 de junio de 2023, el tráfico realizado

(\*) Países de la Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE): Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia y España – sólo a efectos de zona destino.

Dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de tu tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar tu móvil en cualquier país de la UE y EEE(\*).

**Llamadas:** el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de voz, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que tu tarifa nacional. Las llamadas recibidas por el cliente no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa. – **Mensajes:** el tráfico de los mensajes cursados en Roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa nacional que cada cliente tenga contratada. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional. Los SMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.

**Datos:** el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará al precio por Gb de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia, se aplicarán las mismas condiciones que tenga para el tráfico de datos nacional: pago por uso a máxima velocidad, reducción de velocidad o uso de servicios que amplíen la franquicia del contrato.

#### 8.4.2. RESTO DE ZONAS:

**Llamadas:** el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Se tarificarán tanto las llamadas realizadas por el usuario como las recibidas. La persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.

**Mensajes:** el tráfico de SMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Los SMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el cliente.

**Datos:** el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Puedes encontrar todas las tarifas de Roaming de en nuestra WEB [www.olin.es](http://www.olin.es).

### 8.5. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1 y ZONA UE

A partir del 15 de junio de 2023, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 y Zona UE se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional del cliente itinerante que resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país, que impliquen una presencia frecuente y sustancial, cuando viajen periódicamente dentro de la UE. Por ello, Olin se reserva el derecho de poder aplicar la «política de utilización razonable» descrita en el Reglamento europeo de Roaming si, con base en los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos, se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio de Roaming por parte del cliente.

La política «de utilización razonable» tiene por objeto evitar que el cliente itinerante utilice de forma abusiva o anómala los Servicios en Roaming prestados en Zona 1 o Zona UE. Se considerará un uso que excede la “política de utilización razonable”:

La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional:

- Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en Roaming.
- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIM de Olin. En virtud de lo dispuesto por la Regulación de Roaming de la Unión Europea, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en Roaming Zona 1 o Zona UE, o cualesquiera actuaciones que pudieran resultar aplicables en el caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos.

### 8.6. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

#### 1º. Prueba de residencia en España:

Olin se reserva el derecho de solicitar a sus clientes itinerantes pruebas que acrediten la residencia habitual del cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

#### 2º. Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago:

Se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique (y que no podrá superar el precio mayorista en vigor) para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en Roaming de conformidad con el límite establecido en la Regulación de Roaming de la Unión Europea (Reglamento de ejecución UE 2016/2286). Este límite se corresponderá con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista – 1,80€/GB para el 2023 – de Roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286).

#### 3º. Indicador de presencia y/o de consumo:

Olin utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para determinar si el consumo en

itinerancia en la UE y EEE de los clientes prevalece sobre el tráfico nacional.

Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses. En caso de que Olin detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los Servicios (voz, SMS o datos) por parte del cliente en la Zona 1 o Zona UE sobre el tráfico nacional, Olin podrá notificar al cliente que el uso de su Servicio en Roaming se considera abusivo. La realización de esta notificación implicará que Olin podrá aplicar el recargo que se indique a partir de ese momento, si en los próximos 14 días el comportamiento del cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en Zona 1 o Zona UE. Olin podrá continuar aplicando el recargo indicado al Servicio sobre el que se detecte uso abusivo siempre que el comportamiento del cliente indique presencia y consumo prevalentes. A efectos de aplicación de los citados indicadores objetivos:

- En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un cliente todos aquellos en los que el cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que el cliente se haya conectado a una red fuera de la UE/EEE. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en itinerancia UE y EEE.
- En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el cliente en itinerancia UE y EEE.
- Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones de calidad igual de ventajosas para el cliente final, que las que las que se ofrecen en el país de origen, siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el cliente.
- En el caso de que no sea posible acceder en itinerancia a las mismas condiciones de calidad que las disponibles en el país de origen, Olin garantiza que ofrecerá al cliente final el nivel de mayor calidad de red disponible en la red visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada una de dichas redes.
- Deberá tenerse en cuenta, que en determinadas regiones la calidad del servicio podría verse afectada por razones ajenas a Olin, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado por el cliente final.
- Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían conllevar un incremento de las tarifas aplicables.

#### **4º. Periodos de inactividad:**

Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios Roaming, los largos períodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, del Servicio en Roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en Roaming.

#### **5º. Reventa de tarjetas SIM:**

Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios de Roaming prestados por Olin aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, Olin podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.

### **8.7. RECLAMACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE UTILIZACIÓN RAZONABLE**

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de la política de uso razonable o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la aplicación de la misma, podrán dirigirse a Olin, a su Servicio de Atención al Cliente tal y como se indica en las Condiciones Generales del Servicio, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello.