



LLAMA YA
móvil

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION

OBJETO:

La lectura de las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, "CGC") es condición necesaria y previa al uso de la tarjeta SIM mediante la inserción de la misma en su Terminal. Las presentes CGC rigen la relación del usuario (en los sucesivos, "el Usuario") con MÁS MÓVIL TELECOM 3.0 (en adelante, "LlamaYAmóvil I") con domicilio Vía de las Dos Castillas - Complejo Ática - Edificio I KM 33 - 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) y N.I.F. A-84633643. Las CGC le permiten también tener conocimiento de las características del servicio telefónico móvil prestado por LlamaYAmóvil en su modalidad de prepago, incluidos los servicios adicionales como el buzón de voz, servicio de mensajería SMS, MMS y GPRS, así como cualquier otro servicio de comunicaciones electrónicas y valor añadido que LlamaYAmóvil preste directa o indirectamente (en adelante, en su conjunto, "el Servicio").

Asimismo, usted podrá consultar en nuestra página Web www.llamayamovil.com (en adelante, "nuestra Página Web") toda la información actualizada relacionada con la prestación del Servicio.

USO:

La activación de la Tarjeta SIM (en adelante, "la Tarjeta") en los términos expuestos en la presente cláusula, implica la aceptación de las disposiciones incluidas en estas CGC publicadas en nuestra Página Web, las cuales han sido también facilitadas en el momento de la compra de su Tarjeta SIM.

Para poder comenzar a disfrutar del Servicio, deberá introducir la Tarjeta en su Terminal de telefonía móvil y activar la misma introduciendo el número de identificación personal (PIN) que igualmente le facilitamos al momento de la compra. Realizada dicha operación, el Servicio proporcionado por LlamaYAmóvil estará a su disposición, para su uso personal, de acuerdo con las tarifas de LlamaYAmóvil, y con cargo al saldo disponible en cada momento. La recepción de llamadas o mensajes se activa automáticamente una vez haya realizado la primera llamada con coste. El Servicio se le ofrece exclusivamente como usuario final y como tal, no está autorizada ni a la reventa de tráfico telefónico ni a la comercialización por cualquier medio del mismo o el uso de la Tarjeta en un dispositivo direccionador o encaminador de llamadas telefónicas (por ejemplo, "leastcost-router") sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de LlamaYAmóvil. En caso contrario, LlamaYAmóvil se reserva la facultad de resolver el contrato. Así mismo, LlamaYAmóvil se reserva el derecho a limitar el número máximo de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio, contratadas por un mismo titular del servicio que, actualmente, están en cinco (5) líneas. Por defecto todas las tarjetas SIM tienen activados los servicios de buzón de voz, llamada en espera, retención de llamada, multiconferencia, y llamadas a números de emergencia sin saldo. Para activar los servicios de Roaming (Acceso a los Servicios fuera del Territorio de España), de renvío de llamadas y SMS Premium debe llamar desde su móvil al Servicio gratuito de Atención al Cliente de LlamaYAmóvil 22955. El servicio de Roaming se prestará únicamente en aquellos países con los que LlamaYAmóvil disponga de un acuerdo de Roaming con otros operadores de Telecomunicaciones y respecto de los Servicios que dichos acuerdos contemplen (la información sobre los países desde los cuales se puede acceder a los Servicios, bien sea únicamente

Servicios de voz o voz y SMS), se encontrará disponible a través de la página web www.llamayamovil.com

VALIDEZ DE LA SIM:

Mientras no exista saldo en la Tarjeta **LlamaYAmóvil** usted no podrá realizar ninguna llamada, enviar SMS, ni tener acceso a ningún servicio con coste, aunque podrá recibir llamadas, SMS y MMS y realizar llamadas de emergencia. Transcurrido un período de 60 días a partir de la fecha en la que se haya agotado el saldo, sin que usted haya realizado alguna recarga, será bloqueada también la recepción de llamadas y SMS's. Trascurridos 15 días desde el bloqueo del servicio, sin que se haya realizado alguna recarga de saldo, **LlamaYAmóvil**, procederá a bloquear la tarjeta SIM permanentemente y perderá el número de teléfono, quedando el presente contrato con **LlamaYAmóvil**, definitivamente resuelto. Hasta el bloqueo permanente del Servicio usted puede recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio gratuito de Atención al Usuario al número 22955 y utilizar el Servicio de Recargas **LlamaYAmóvil**.

Para evitar el bloqueo permanente puede solicitar que su Tarjeta esté en suspenso durante un período de hasta 6 meses, durante los cuales no existirá la obligación de consumo mínimo. Durante este tiempo, no podrá hacer llamadas ni enviar SMS, MMS, pero conservará su número de teléfono. El coste de este servicio es de 5€ (IVA incluido), por tanto en el momento de la suspensión la tarjeta debe tener un importe superior a dicha cantidad.

En caso de sustracción o pérdida de la Tarjeta SIM o cuando el Cliente tenga constancia o indicios de un uso no autorizado de los mismos, deberá comunicarlo inmediatamente a **LlamaYAmóvil** y podrá solicitar la suspensión del Servicio.

En el caso de que el usuario solicite una SIM de reemplazo por motivo de pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM, el usuario deberá acreditar su identidad enseñando su DNI, NIE o Pasaporte a **LlamaYAmóvil** que demuestre ser el titular de la Tarjeta. La reposición de la Tarjeta SIM tendrá un coste de 5 € (IVA incluido).

LlamaYAmóvil responderá de las Tarjetas que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos por la Ley, sustituyéndolas por otras y en su caso, reponiendo el importe de recarga asociado a la Tarjeta defectuosa. Con el objeto de que **LlamaYAmóvil** pueda cumplir con las obligaciones anteriores, deberá presentarse en cualquier establecimiento autorizado para la venta de **LlamaYAmóvil** (ver Puntos **LlamaYAmóvil** en nuestra página Web) y acreditar su identidad proporcionando los datos personales que le fueron solicitados en el momento de adquirir la tarjeta SIM.

En aplicación de las obligaciones impuestas a **LlamaYAmóvil** como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, del 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, **LlamaYAmóvil** 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.

PRECIOS, CONSUMOS, SALDO Y RECARGAS:

El precio de adquisición de la Tarjeta SIM será de 5€ (IVA incluido) con 5€ de saldo, o de 0€ con 0€ de saldo, y el consumo mínimo mensual será de 9€ (IVA incluido). Si no consume ese importe mediante el uso del Servicio, **LlamaYAmóvil** descontará de su saldo cada mes 1,5€ (IVA incluido) o saldo el que reste en su Tarjeta, si éste fuera inferior a 1,5€, en concepto de mantenimiento del Servicio. La tarjeta sim

por defecto lleva activada la tarifa clásica, en cualquier momento puede cambiar a la tarifa Maxi enviado sms con la palabra maxi al 22951, al hacer el cambio se descontara el saldo promocional acumulado. También puede cambiar desde la tarifa maxi a la tarifa clásica enviando sms con la palabra clásica al 2295. Solo está permitido hacer un cambio de tarifa al mes.

Las tarifas de los Servicios están disponibles, perfectamente actualizadas para su consulta, en la página web www.llamayamovil.com, así como a través del número gratuito de atención telefónica 22955 y las pueden consultar en su punto de compra. El Cliente podrá solicitar y recibir gratuitamente y en cualquier momento dicha información por escrito solicitándolo a través del correo electrónico atencionalcliente@llamayamovil.com.

Cualquier modificación de las tarifas le será comunicada a través de nuestra Página Web, SMS o por cualquier otro medio que **LlamaYAmóvil** que le permita tener constancia de la modificación y de las nuevas tarifas y con al menos 30 días de antelación a su aplicación.

Usted puede conocer en todo momento su saldo disponible en la Tarjeta marcando *113#. Al mes dispondrá de 30 consultas gratuitas, a partir de la trigésima se cargará 0,118€ (IVA incluido) por consulta.

Podrá consultar los puntos de venta autorizados poniéndose con contacto con nosotros, por cualquiera de los medios indicados en esta web (correo electrónico, fax, correspondencia).

El saldo disponible en la cuenta no podrá ser inferior a 0€. En consecuencia, cuando el usuario haya iniciado una llamada desde su terminal y su saldo disponible se agote en el transcurso de la misma, se producirá la inmediata terminación de ese servicio, tratándose de un SMS o cualquier otro tipo de servicio, no podrá iniciarse a menos de que disponga de saldo suficiente para iniciar la comunicación o acceder al Servicio. Así mismo cuando el usuario intente hacer uso del servicio desde su terminal y no disponga de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no será posible hacer uso del mismo aunque sí podrá recibir llamadas y realizarlas al 22955 y al 112.

LlamaYAmóvil se reserva la facultad de restringir o cesar definitivamente la prestación del Servicio en caso de que el uso del Servicio sea contrario a la buena fe, ilícito o fraudulento.

Las recargas van desde los 5 € hasta los 150 € (importes con IVA incluido) y siempre en múltiplos de 5. Las cantidades a recargar pueden variar en función del punto de venta donde se realicen las recargas. Se podrán realizar de diferentes maneras, mediante compra de tarjeta recarga, on line en www.llamayamovil.com apartado "Recargas" o mediante recarga directa en cualquier punto autorizado (Consulta los Puntos **LlamaYAmóvil** en nuestra página web).

El cliente podrá recibir información sobre las diferentes modalidades de recarga de la tarjeta SIM prepago móvil llamando de forma gratuita al Servicio de Atención al Cliente 22955 (si la llamada se realiza desde cualquier móvil **LlamaYAmóvil**) o al 902 902 909 o al 900 805 979 (para llamadas realizadas desde otro operador. Consulte coste con su operador) o a través del correo electrónico atencionalcliente@llamayamovil.com

Tenga en cuenta que los justificantes de pago correspondientes a las recargas realizadas a través de los Puntos autorizados deberán ser reclamados en dichos puntos de venta.

Asimismo, **LlamaYAmóvil** informa que su página web www.llamayamovil.com constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones con **LlamaYAmóvil** por lo que se insta al Cliente a que evite cualquier toma de datos personales realizada a través de internet en nombre de **LlamaYAmóvil** y fuera de su entorno web y que, de igual forma, se abstenga de facilitar información de carácter personal a través de cualquier medio no seguro.

El Servicio de **LlamaYAmóvil** incluye, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador de acceso. La activación de la Tarjeta SIM se realizará una vez haya finalizado el proceso de portabilidad. Con la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, o el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT, el Cliente y el titular de la línea manifiestan al operador donante su deseo de causar baja como Cliente con esta empresa pero conservando su numeración, de tal manera que su nuevo operador de acceso será **LlamaYAmóvil**. La solicitud de portabilidad o en su caso el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT supone la autorización expresa del titular de la línea a **LlamaYAmóvil** como operador receptor para realizar en su nombre los trámites necesarios para llevar a cabo la habilitación ante el correspondiente operador donante, previas las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y, en su caso, los trámites y comunicaciones de solicitud de habilitación, en la forma legalmente establecida con el operador donante, quien deberá notificar a **LlamaYAmóvil** el resultado de la correspondiente solicitud. Para ello, el titular autoriza a **LlamaYAmóvil** para que sus datos personales sean transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad.

Los operadores involucrados en el proceso de portabilidad realizarán las actuaciones necesarias para llevar a cabo el traspaso de la línea telefónica. Durante este periodo, el Abonado acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador. **LlamaYAmóvil** no se hace responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. **LlamaYAmóvil** comunicará al Cliente la fecha definitiva del cambio de operador. El Cliente podrá cancelar la portabilidad por los mismos medios por los que la solicitó, dentro del plazo establecido al efecto (hasta antes de las 14:00 del día hábil anterior a la fecha indicada como portabilidad) **LlamaYAmóvil**

No cobrará nada por esa gestión. Si el cliente solicita la cancelación de la portabilidad y la tarjeta SIM ya ha sido enviada al cliente, éste debe devolverla mediante envío postal a con domicilio Vía de las Dos Castillas - Complejo Ática - Edificio I KM 33 - 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid), y una vez recepcionada se procederá inmediatamente a la devolución del importe pagado por la SIM.

En caso en que **LlamaYAmóvil** sea el operador donante, el consumidor tendrá derecho a percibir el saldo restante de su tarjeta SIM. Para ellos debe ponerse en contacto mediante cualquiera de los medios puestos a disposición y facilitar una cuenta corriente donde se realizara el ingreso, el titular de dicha cuenta debe ser el mismo que el titular de la línea.

El cliente puede contratar o activar bonos y planes a través de sms o mediante esta página web o en punto de venta autorizados, el contenido y las condiciones de uso están detallados en la página web o puede conseguir las mismas en el punto de venta autorizado. En todo caso estos bonos exigen tener una tarjeta SIM para poder ser contratados.

Al realizar el cliente compra de SIM a través de la página web puede ejercer el derecho al desistimiento, dentro de los 14 días naturales siguientes a la contratación, tal y como establece el RDL 1/2007, modif por Ley 3/2014 art 60.h, 71 y 74, para ello debe cumplimentar el siguiente formulario.

SECCION MI LlamaYA:

LlamaYAmóvil pone a su disposición la sección de Mi LlamaYA donde podrá consultar su saldo online, consultar detalle de sus consumos (llamadas, sms, consumos de internet...) contratar bonos de voz, datos, y una mezcla de ambos. Para acceder a ella solo tiene que seguir unos sencillos pasos, y es indispensable tener número **LlamaYAmóvil**

COBERTURA, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD:

LlamaYAmóvil prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. **LlamaYAmóvil** se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología sometiéndose a las obligaciones que se establezcan en materia de calidad por la normativa vigente. En cualquier caso, **LlamaYAmóvil** no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o

atmosféricas, o fuerza mayor que impidan o imposibiliten su prestación. En caso de interrupción temporal del Servicio, **LlamaYAmóvil** indemnizará al titular del Servicio, previa petición de éste dirigida al Servicio de Atención al Cliente en el plazo máximo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, con una cantidad que será igual al promedio del consumo realizado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (a estos efectos, si la antigüedad es inferior a tres meses se considerará el consumo medio de las mensualidades completas efectuadas o el consumo que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado).

En caso que la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización superior a un (1) euro, **LlamaYAmóvil** indemnizará automáticamente al Titular del Servicio con la cantidad señalada en este párrafo. La indemnización establecida en este párrafo se abonará en forma de saldo en la siguiente recarga que realice o con anterioridad a la misma siempre que el Usuario así lo solicite a través del Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo, **LlamaYAmóvil** se compromete a realizar todos los esfuerzos para que el tiempo acumulado de interrupción del servicio a lo largo de un mes natural no supere las siete horas de duración.

No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del Servicio debida al incumplimiento grave del titular del Servicio, por fraude, mora en el pago, por daños en la red debidos a la conexión de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente. Quedan expresamente excluidas de las indemnizaciones señaladas los servicios prestados en itinerancia internacional (roaming), prestados por terceros operadores y no tarifados por **LlamaYAmóvil**.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

Sin perjuicio de lo dispuesto en las restantes condiciones de las presentes CGC, **LlamaYAmóvil** estará obligada a:

1. Facilitar información adecuada para la mejor prestación del servicio. Dicha información será proporcionada a través de nuestra Página Web (www.llamayamovil.com) y a través de cualquier otro canal de comunicación que sea apto para hacerle llegar la información.
2. Adoptar las acciones necesarias para que se reparen 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, en las condiciones y procedimientos establecidos de conformidad con las presentes CGC y las disposiciones de las Circulares y resoluciones dictadas al efecto por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
4. Proceder a la activación y desactivación de los servicios solicitados por los usuarios previa comunicación al Servicio gratuito de Atención al Usuario en el 22955.
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. **LlamaYAmóvil** adoptará las medidas necesarias e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de **LlamaYAmóvil**, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a **LlamaYAmóvil**, quebranten el secreto de las comunicaciones electrónicas.
6. Proporcionar la conexión a los servicios de llamadas de tarificación adicional previa comunicación del Cliente al Servicio de Atención al Cliente de **LlamaYAmóvil** por cualquiera de los medios indicados las presentes CGC en el apartado Atención al Usuario. Asimismo se podrá solicitar su desconexión del servicio de tarificación adicional y de las llamadas internacional previa comunicación del Cliente al Servicio de Atención al Cliente de **LlamaYAmóvil** por cualquiera de los medios indicados las

presentes CGC en el apartado Atención al Usuario. **LlamaYAmóvil** hará efectiva la desconexión de forma gratuita en el plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la comunicación del Cliente. En caso que dicha desconexión no se produjera tras esos diez (10) días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de **LlamaYAmóvil** los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

7. Las demás previstas en las presentes CGC y la normativa española vigente.

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

1. Utilizar y recargar el saldo, durante la vigencia del contrato de la forma prevista en las CGC y en la normativa vigente. **LlamaYAmóvil** podrá restringir servicios en función del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.

2. No utilizar la Tarjeta y el Servicio ofrecido por **LlamaYAmóvil** en contra de las exigencias de la buena fe o de forma impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta. **LlamaYAmóvil** se reserva el derecho a resolver el contrato de Servicios de manera inmediata en el supuesto de que le constara un comportamiento de tales características.

3. Suministrar los datos personales exigidos por la legislación vigente. En particular, el Cliente deberá suministrar a **LlamaYAmóvil** los datos personales precisos a efectos de la obligación de identificación en la contratación de servicios de telefonía móvil prepago establecida por la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. El Cliente tendrá la obligación de identificarse mediante exhibición de documento acreditativo de su personalidad (DNI, NIE, Pasaporte, Documento de Viaje, CIF) y sus datos (Nombre y Apellidos, Razón Social, CIF/NIE/DNI, Nacionalidad, entre otros) serán recabados con las finalidades establecidas en la Disposición Adicional única 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, y las establecidas en la cláusula de Protección de Datos del presente contrato. **LlamaYAmóvil** no estará obligada a activar los Servicios si el Cliente no se identifica adecuadamente al momento de adquirir la Tarjeta SIM. Aquellos clientes cuya alta se realice a través de la página web deberán acreditar los datos suministrados por ese medio en el momento de recibir la Tarjeta SIM en su domicilio. Asimismo, si **LlamaYAmóvil** detectase una inconsistencia de los datos asociados a la línea del abonado, se realizará de forma preventiva una suspensión del servicio hasta el momento en que se subsane el error.

El Usuario será el único responsable de la veracidad de sus datos personales y se compromete a facilitar datos auténticos y veraces. 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 **LlamaYAmóvil**.

4. Corresponde al Usuario hacer un uso responsable de todos los servicios y funcionalidades ofrecidos por **LlamaYAmóvil**. Debido a que la Tarjeta SIM y los Servicios prestados a través de ella se encuentran asociados al número de identificación personal del titular del Servicio y al número de teléfono que le ha sido asignado para acceder a los Servicios, toda comunicación realizada a partir de la mencionada Tarjeta y/o clave de acceso asignada al titular de la Tarjeta, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, salvo que el Titular del Servicio haya denunciado previamente la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta.

5. El Usuario está obligado al satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente correspondan.

La responsabilidad de **LlamaYAmóvil** respecto de la prestación de los servicios tendrá el alcance que determine la normativa vigente en cada momento. En cualquier caso **LlamaYAmóvil** se hace responsable de cualesquiera daños o perjuicios, siempre que concurra dolo o culpa grave por parte de **LlamaYAmóvil**. **LlamaYAmóvil** no será responsable de cualesquiera daños en terminales que el Usuario no haya adquirido de **LlamaYAmóvil**, ni por los daños y/o perjuicios derivados de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM. El titular de la Tarjeta responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que haga de la Tarjeta. No obstante lo anterior, **LlamaYAmóvil**, previa identificación del titular de la Tarjeta 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 Usuario, comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta.

ATENCIÓN AL USUARIO:

Para cualquier reclamación relativa al funcionamiento, precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con la prestación del servicio, por favor, diríjase al Servicio de Atención al Usuario a la mayor brevedad desde que tuviese conocimiento del hecho que motive la reclamación. Lo más fácil es entrar www.llamayamovil.com y enviar la reclamación pertinente a través del apartado de contacto. También podría hacerlo llamando al número gratuito 22955 (desde su móvil con tarjeta **LlamaYAmóvil**), al 900 805 979 o al 902 902 909 desde cualquier otro teléfono.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la prestación del Servicio, deberá dirigir la reclamación por escrito al domicilio social de **LlamaYAmóvil** situado en Vía de las Dos Castillas - Complejo Ática - Edificio I KM 33 - 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid), ponerse en contacto con el servicio gratuito de Atención al Cliente 22955 o enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionalcliente@llamayamovil.com. La reclamación deberá formalizarse en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive la misma. **LlamaYAmóvil** asignará un número de referencia a la reclamación e igualmente el Cliente podrá solicitar constancia por escrito de dicha reclamación. Asimismo, en caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta a su reclamación en el plazo de un (1) mes, o no estuviese de acuerdo con la misma, podrá dirigirse durante los tres (3) meses siguientes a la Oficina Municipal de Información al Consumidor o a la Secretaría de Estados de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para interponerla nuevamente. Asimismo disponemos de un centro de atención al cliente en la dirección Ramón y Cajal, 17 Bajos 43005 - Tarragona (Tarragona)

En virtud lo establecido en el real decreto 899/2009, el cliente podrá solicitar el detalle de sus llamadas, recargas y cargos realizados a su cuenta, enviando un mail a atencionalcliente@llamayamovil.com, indicando en el asunto del mail: "detalle de consumo". Junto con la solicitud de esta información y con el objetivo de salvaguardar la intimidad de las conversaciones, se debe indicar el nombre completo y copia del documento de identidad entregado a la hora de darse de alta como cliente de **LlamaYAmóvil**. Asimismo podrá consultar el detalle de sus consumos online, contratar bonos, realizar recargas accediendo a la sección Millamaya en nuestra página web. Para ello debe darse de alta siguiendo las instrucciones de registro, siendo indispensable el número de teléfono **LlamaYAmóvil**.

Estos métodos de contacto valen también para cualquier comunicación o notificación que nos quiera hacer llegar con motivo del Servicio y su ejecución, incluyendo la solicitud o justificantes de pago por los importes de las recargas efectuadas a través de nuestra página Web.

PROTECCION DE DATOS PERSONALES:

LlamaYAmóvil considera que su desarrollo debe basarse en el respeto absoluto a la confidencialidad y privacidad de los datos personales que recoja y procese de sus usuarios.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Su Reglamento de desarrollo y en la ley 32/2003, de 23 de noviembre, General de Telecomunicaciones. **LlamaYAmóvil** informa al Usuario de que los datos personales facilitados por éste en el momento de la contratación y aquellos que se generen a lo largo de la vigencia del Contrato serán incorporados a un fichero automatizado, titularidad y responsabilidad de **LlamaYAmóvil** y que ha sido debidamente notificado a la Agencia Española de Protección de Datos.

LlamaYAmóvil utilizará los datos con la finalidad de mantener y gestionar la relación contractual con el Usuario, la prestación del servicio de telecomunicaciones, incluida, en su caso, la prestación de servicios georreferenciados, así como gestionar los pagos y cobros que se deriven de aquélla. El usuario autoriza

a **LlamaYAmóvil** a utilizar sus datos personales para el envío de información sobre los servicios y productos de **LlamaYAmóvil**, para el desarrollo de nuevos servicios, realizar acciones comerciales y promocionales o para la prestación de servicios de contenidos y valor añadido. El usuario autoriza expresamente a **LlamaYAmóvil** al envío de esta información a su teléfono móvil, su dirección de correo electrónico, en caso de haberla facilitado, y su domicilio. Asimismo los datos del usuario podrán ser utilizados para la valoración, análisis, fidelización y comercialización de los servicios.

El Usuario podrá en cualquier momento revocar su consentimiento para la utilización de sus datos personales con las finalidades descritas en el párrafo anterior a través de la sección de contacto de nuestra página web, indicando en el asunto “no más publicidad” y procediendo a su debida identificación. Asimismo, el Usuario podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, dirigiéndose por escrito a **LlamaYAmóvil**, Departamento Legal, dirección Vía de las Dos Castillas - Complejo Ática - Edificio I KM 33 - 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o bien al número de fax _917903573. **LlamaYAmóvil** mantendrá la confidencialidad de los datos proporcionados y no los utilizará para fines distintos de los mencionados en la presente cláusula. Asimismo, **LlamaYAmóvil** adoptará las medidas necesarias para evitar la alteración, pérdida, acceso o tratamiento no autorizado de los datos de carácter personal, en función del estado de la tecnología y de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. 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, informa al Usuario que su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad pasarán a formar parte de un fichero automatizado, titularidad y responsabilidad de **LlamaYAmóvil** y que ha sido debidamente notificado a la Agencia Española de Protección de Datos.

Estos datos serán cedidos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuando le sean requeridos por éstas.

El usuario deberá proporcionar los datos solicitados en el formulario entregado en el momento de la compra. En el caso de que el Usuario no estuviera de acuerdo en proporcionar aquellos datos calificados como obligatorios en dicho formulario supondrá la imposibilidad de acceder al servicio. **LlamaYAmóvil** se reserva el derecho a modificar la presente política de privacidad para adecuarla a las novedades legales o jurisprudenciales.

MODIFICACIONES CONTRACTUALES:

LlamaYAmóvil podrá modificar o actualizar estas CGC en cualquier momento. Cualquier modificación en las condiciones de prestación de los servicios por parte de **LlamaYAmóvil**, se comunicará previamente comunicación con el Usuario con al menos un (1) mes de antelación a su entrada en vigor. Transcurrido dicho plazo sin recibir respuesta o comunicación alguna, se entenderá que el cliente acepta dichas modificaciones. En cualquier caso **LlamaYAmóvil** pone a su disposición la información detallada sobre las condiciones contractuales vigentes a través del Servicio de Atención al Usuario y en www.llamayamovil.com. Asimismo, la versión actualizada de las CGC podrá recogerse de manera gratuita en cualquier punto de venta autorizado.

RESOLUCION:

El contrato entre **LlamaYAmóvil** y el Usuario se concluye por tiempo indefinido. **LlamaYAmóvil** tiene derecho a resolver el contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Por su parte, el usuario tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento, a cuyos efectos deberá tramitar su baja a través de nuestra Página Web, o remitiendo al número de fax 917903573, o mediante el envío de solicitud a nuestras oficinas, en cualquier caso la comunicación de resolución debe ir acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente. Una vez recibida dicha solicitud en menos de 48 quedara resuelto el contrato.

LlamaYAmóvil podrá resolver el Contrato por incumplimiento de cualquiera de las condiciones del mismo por parte del titular del Servicio, en particular por incumplimiento de lo establecido en las obligaciones del Usuario y en caso de falta de veracidad de los datos facilitados por el Cliente durante el proceso de registro.

Asimismo, **LlamaYAmóvil** podrá resolver el Contrato si entra en situación de liquidación o deja de desarrollar su actividad o si así se lo exige en virtud de cualquier ley, normativa, tribunal u organismo regulador o si sobreviene una acción regulatoria, medida legal o reglamentaria que prohíba o restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación del Servicio al amparo del presente Contrato o si cualquier autoridad pública o reguladora con competencia y/o jurisdicción decida que la prestación del Servicio al amparo del presente Contrato es contraria a la legislación, normas, reglamentos existentes o cualquier resolución, ley u otro decreto gubernamental oficial recoge que la prestación es ilícita o si cualquiera de las autorizaciones o formalidades reguladoras requeridas no es válida por cualquier motivo.

CESIÓN:

LlamaYAmóvil 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. La cesión o cambio de titularidad del servicio por parte del Usuario deberá ser solicitada a **LlamaYAmóvil** de manera expresa y estará sujeta al cumplimiento de la acreditación de identidad y suministro de los datos personales del nuevo titular del Servicio exigidos por la disposición adicional primera 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.

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.

LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE:

Los Servicios prestados por **LlamaYAmóvil** están sujetos a lo dispuesto en la normativa española vigente aplicable a los mismos. Para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato, **LlamaYAmóvil** y el Titular del Servicio se encuentran sometidos a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del domicilio del Titular del Servicio.