

# **TÉRMINOS & CONDICIONES**

## **"CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL EN MODALIDAD PREPAGO Y CONTRATO DE YOU MOBILE"**

### **1. OBJETO**

1.1. You Mobile Telecom Spain S.L. (en adelante "You Mobile"), con domicilio social en C/ Marcelo Usera, 101, planta 3, 28026, Madrid, España, con CIF B86948700 prestará al Cliente el servicio telefónico móvil disponible al público en las modalidades de prepago y contrato ("el Servicio"). 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 You Mobile. Las CGC le permiten también tener conocimiento de las características del servicio telefónico móvil prestado por You Mobile, incluidos los servicios adicionales como el buzón de voz, servicio de mensajería SMS, datos/internet así como cualquier otro servicio de comunicaciones electrónicas y valor añadido que You Mobile preste directa o indirectamente.

Asimismo, usted podrá consultar en nuestra página Web [www.youmobile.es/es](http://www.youmobile.es/es) 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.

1.2. El Servicio se presta al Cliente en su condición de destinatario o usuario final del mismo, quedando estrictamente prohibida la reventa o comercialización del Servicio, así como la cesión del presente Contrato.

1.3. El Servicio está sólo disponible para personas físicas mayores de 18 años y sociedades debidamente constituidas.

### **2. CARACTERÍSTICAS Y PLAZO DE CONEXIÓN INICIAL DEL SERVICIO**

2.1. El Servicio consistirá en la posibilidad, a través de un terminal móvil, de realizar y recibir llamadas telefónicas, enviar y recibir mensajes, disfrutar de una serie de facilidades suplementarias, así como acceder a servicios de contenidos y de valor añadido prestados directamente por You Mobile o por terceros, conforme a la modalidad contratada por el Cliente, disponible en [www.You Mobile.es/es](http://www.You Mobile.es/es) y a lo establecido en el presente Contrato.

#### **2.1.1. Activación**

La activación del servicio se realizará con una primera llamada a un teléfono no gratuito.

Asociado a la tarjeta, dispones de varios códigos:

- PIN: nº de 4 cifras que le permite identificarse acceder a la red telefónica. Podrá ser modificado por otro que resulte más fácil de memorizar.

- PUK: nº de 8 cifras que se utilizará cuando necesites desbloquear tu tarjeta. Si te equivocas 10 veces, tu tarjeta quedará definitivamente bloqueada.

- ICCID: nº de 20 cifras que identifica tu tarjeta.

Si tu tarjeta se bloquea definitivamente, se extravía o no funciona correctamente, contacta con el centro de Atención al Cliente en el 902053188, teniendo a mano los 3 códigos (PIN, PUK e ICCID) para solucionar el problema.

Si has perdido o te han robado la tarjeta, contacta inmediatamente con el Centro de Atención al Cliente para bloquear el saldo/línea. En You Mobile no nos podemos responsabilizar del uso y del consumo de la tarjeta hasta que no nos hayas llamado.

2.2. Se entregará al Cliente unas instrucciones de utilización del Servicio, así como una tarjeta SIM y unos códigos de seguridad secretos asociados a la misma que el Cliente deberá introducir en su terminal telefónico para utilizar el Servicio. La tarjeta SIM seguirá siendo propiedad de You Mobile. You Mobile podrá sustituir o modificar la tarjeta SIM por motivos técnicos u operativos o con el fin de mejorar la prestación del Servicio, en cuyo caso, el Cliente deberá entregar la tarjeta SIM a You Mobile a requerimiento de ésta. You Mobile se reserva el derecho a limitar el número máximo de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio a favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada tarifa. La tarjeta SIM no podrá utilizarse fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa y previa de You Mobile. Salvo prueba en contrario, todas las comunicaciones efectuadas a través de la tarjeta SIM serán consideradas como efectuadas por el Cliente o por un tercero con el consentimiento de éste, salvo que el Cliente cumpla con lo estipulado en el artículo 2.3.

2.3. En caso de sustracción o pérdida del terminal telefónico del Cliente en que se encuentre insertada la tarjeta SIM o sus códigos de seguridad asociados o cuando el Cliente tenga constancia o indicios de un uso no autorizado de los mismos, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente a You Mobile mediante una llamada al Servicio de Atención al Cliente al **22968** desde un número You Mobile, al **91 838 47 77** desde otro número, al **+34 91 838 47 77** desde el extranjero (coste llamada en roaming), desde el sitio web [www.You Mobile.es/es](http://www.You Mobile.es/es) y podrá solicitar el bloqueo de su cuenta y la desactivación temporal del Servicio. You Mobile procederá a la desactivación del Servicio en el plazo máximo de 48 horas. You Mobile facilitará al Cliente, a solicitud de éste, una nueva tarjeta SIM y/o unos nuevos códigos de seguridad, corriendo por cuenta del Cliente los gastos derivados de dicha reposición.

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 You Mobile que demuestre ser el titular de la Tarjeta. La reposición de la Tarjeta SIM tendrá un coste de 5 € (IVA incluido).

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que éste se interrumpa definitivamente, usted deberá devolver la Tarjeta SIM a You Mobile si ésta así lo solicita y a su costa. You Mobile 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 You Mobile pueda cumplir con las obligaciones anteriores, deberá presentarse en cualquier establecimiento autorizado para la venta de You Mobile (ver Puntos You Mobile 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 You Mobile como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, You Mobile 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.**

2.4. (modalidad prepago). El Servicio estará disponible una vez que el Cliente haya acreditado su identidad mediante la presentación de un documento acreditativo de la personalidad y haya recibido o adquirido la tarjeta SIM.

2.5. (modalidad contrato), El Servicio estará disponible tras la activación técnica del Servicio que tendrá lugar en un plazo máximo de 10 días desde la formalización del Contrato, tras las correspondientes verificaciones financieras y de control de fraude, una vez que el Cliente haya aportado todos los datos necesarios incluidos en el formulario de solicitud y acreditado su identidad mediante la presentación de un documento acreditativo de la personalidad y haya recibido o adquirido la tarjeta SIM.

2.6 (modalidad prepago y contrato), El servicio podrá ser solicitado por el cliente por la vía de derecho de mantener la numeración móvil que él mismo venga utilizando en su operador anterior mediante el procedimiento de portabilidad numérica, y que You Mobile implementa de acuerdo con los procedimientos definidos y regulados por la CNMC. En el siguiente apartado se describen las condiciones del proceso de alta por el mecanismo de portabilidad.

### **CONDICIONES DEL PROCESO DE PORTABILIDAD**

Por medio de la solicitud de portabilidad a You Mobile el **cliente** acepta, en su nombre o mediante la persona facultada al efecto y autorizada, en virtud de su cargo o poder vigentes, las condiciones del proceso de portabilidad que figuran seguidamente.

El **Solicitante** consiente el tratamiento de sus datos personales con el objeto de realizar las acciones oportunas relativas a la portabilidad solicitada, así como a los efectos de realizar la facturación y promoción de los servicios comercializados por YOU MOBILE, y de acuerdo con estas CGC. Los datos aportados se incluirán en un fichero automatizado de YOU MOBILE que dispone de las medidas de seguridad necesarias para su debida confidencialidad.

**El solicitante podrá ejercitar conforme a la Ley sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo escrito a YOU MOBILE.**

Por medio solicitud de portabilidad, el Solicitante:

1. Comunica a YOU MOBILE su intención de darse de baja en el servicio telefónico que el Operador Donante le ha venido prestando, así como su deseo de conservar su numeración, sirviendo la inscripción del presente documento como solicitud de baja de dicho servicio. Para ello solicita a YOU MOBILE que tramite la solicitud de baja en el servicio telefónico móvil que el Operador Donante le ha venido prestando, así como la conservación de su numeración, con el fin de utilizar esta numeración en el servicio de telefonía móvil prestado por YOU MOBILE.

2. Solicita que la fecha en la que se haga efectiva la tramitación de su solicitud de portabilidad sea la señalada como "fecha deseada para portar" para lo cual YOU MOBILE realizará sus mayores esfuerzos, sin perjuicio de que impedimentos técnicos o de cualquier otra índole fuera de su alcance hagan necesaria la modificación de esta fecha. El Solicitante acepta expresamente que dichos trámites se realizarán por YOU MOBILE en los plazos, términos y condiciones que resultan de aplicación al procedimiento de portabilidad de números previstos en las

Resoluciones de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (**CNMC**), y del cual recibe información en ese acto.

3. Acepta expresamente que, a causa de los procedimientos técnicos necesarios para la conservación del número, la prestación del servicio del que venía disfrutando podría verse interrumpida provisionalmente con anterioridad al inicio de la prestación del servicio por parte de YOU MOBILE.

4. Conoce que la Solicitud de Portabilidad del número podría ser denegada por causa de imposibilidad técnica o cualquier otras reconocidas en la Resolución de la **CNMC**, que, a modo enunciativo, que no limitativo, son:

- En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración MICC\_ID o Número de serie SIM.
- Numeración para la que ya existe un proceso de portabilidad en marcha.
- Numeración no asignada ni portada del Operador Donante.
- Numeración en estado de baja.
- Causas justificadas de fuerza mayor.
- Denuncia al Operador Donante por robo o pérdida.
- Suspensión temporal o interrupción del servicio.
- NRN no abierto en interconexión.
- Interrupción del servicio.

5. El Operador receptor se reserva el derecho de suspender el servicio, si en el plazo de 1 año desde el Inicio de la prestación de este, se detectan eventos de morosidad y/o fraude en otros operadores provocados por el cliente con número portado.

6. **Autoriza que los datos personales necesarios para la conservación de sus números , tanto los incluidos en la solicitud como los que conoce el Operador Donante con quien tiene contratado el servicio, puedan ser transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad** con el fin de dar cumplimiento a su solicitud, así como a usarlos por YOU MOBILE con la finalidad de realizar las labores de información, formación y comercialización del servicio y de actividades relacionadas con el mismo, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal **y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de 27 de abril de 2016.** Los datos aportados y aquellos de los que YOU MOBILE tenga conocimiento a través de la transferencia entre operadores se incluirán en un fichero automatizado de YOU MOBILE que dispone de las medidas de seguridad necesarias para su debida confidencialidad.

Igualmente, el Solicitante consiente expresamente la cesión de los datos de carácter personal contenidos en el fichero automatizado a las empresas con las que YOU MOBILE tenga vinculación accionarial o de participación, y a los terceros vinculados a los canales de distribución que, en su caso, colaboren con YOU

MOBILE en la contratación del servicio, a fin de mantenerle informado de productos, servicios y ofertas comerciales que pudieran ser de su interés.

### 3. DERECHO DE DESCONEXIÓN

3.1. El servicio de SMS Premium está desactivado por defecto. Asimismo, el servicio de llamadas de alto coste (80X6, 80X7, 80X8 y 80X9) estará desactivado por defecto al momento de la contratación. El Cliente podrá solicitar a You Mobile la desconexión de los servicios de llamadas internacionales, roaming y de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de YOU MOBILE a la dirección C/ Marcelo Usera 101, 3ª Plta. 28026 Madrid o al teléfono **22968** desde un número YOU MOBILE, al 91 838 47 77 (+34 91 838 4777, desde el extranjero (coste llamada en roaming)), comunicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. You Mobile procederá a la desconexión en el plazo marcado por la legislación vigente (5 días hábiles).

### 4. PRECIOS, TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGO

El Cliente deberá abonar los precios correspondientes al Servicio prestado conforme a la tarifa y modalidad elegida, así como con arreglo a cualesquiera otras condiciones particulares, ofertas o promociones en vigor en el momento de utilización del Servicio y comunicadas previamente al Cliente, ya sea por estar publicadas en el sitio web You Mobile.es o por haber sido informadas personalmente en el momento de suscripción del Contrato, o de otra forma, incluyendo los impuestos indirectos que resulten aplicables.

Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que You Mobile considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web.

En el caso de que You Mobile ponga en marcha acciones promocionales que comporten descuentos, ahorros o saldos, éstas se regirán en lo dispuesto para cada una de ellas, incluyendo cualesquiera normas sobre aplicación a consumos o al Servicio en general.

Conexiones a datos. En la medida en que así lo estime necesario o conveniente para garantizar la calidad del servicio para la generalidad de sus clientes y siempre de conformidad con lo dispuesto en cada momento en la ley, You Mobile se reserva el derecho a priorizar tráfico sin necesidad de comunicación previa al Cliente; de igual forma, You Mobile se reserva el derecho a restringir conexiones a datos sobre Voz IP, o a limitar las mismas para determinadas tarifas, en cuyo caso lo comunicará previamente al Cliente.

Cambios de tarifa. El Cliente podrá efectuar hasta 1 cambio de tarifa sin coste alguno; los sucesivos cambios devengarán al Cliente un cargo de 5 Euros.

Servicio en Itinerancia. El Cliente deberá abonar los importes por llamadas realizadas, recibidas y desviadas; SMS enviados, y conexiones a datos realizadas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios del servicio de Itinerancia (roaming) aplicables en cada momento, tal y como éstas figuran en el sitio web [www.youmobile.es](http://www.youmobile.es).

Servicios sujetos a tarificación especial o adicional / comunicaciones internacionales. El Cliente deberá abonar los importes por llamadas a servicios de tarificación especial o

adicional, o a destinos internacionales, de acuerdo con los precios aplicables en cada momento, los cuales se informan por el proveedor del contenido al momento de la suscripción a un servicio de tarificación adicional.

## **Modalidad Prepago**

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"). Para conocer el saldo disponible en su Cuenta, el Cliente podrá marcar \*113# (consulta gratuita), **22968** desde un número YOU MOBILE o llamar al 91 838 47 77, o +34838 47 77 desde el extranjero (coste llamada en roaming).

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 el artículo 7, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.

Las tarifas actualizadas de las llamadas nacionales a fijos y móviles, así como las tarifas de llamadas internacionales, SMS y demás Servicios a los cuales podrá tener acceso con su Tarjeta SIM, estarán disponibles para su consulta en todo momento en nuestra página Web o llamando sin ningún coste a nuestro Servicio de Atención al Usuario marcando el **22968** desde su móvil You Mobile.

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

You Mobile podrá aplicar ofertas, promociones económicas y/o descuentos sobre las citadas tarifas aplicables a los Servicios. Cualquier concesión, oferta, promoción económica y/o descuento por parte de You Mobile sobre el precio del Servicio se limita a las circunstancias y con las condiciones específicas para las que se otorgaron sin constituir en ningún caso precedente a favor del Cliente.

El Cliente está obligado a satisfacer los impuestos indirectos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente correspondan.

4.3. El Cliente podrá recargar saldo en su Cuenta en los puntos de venta autorizados. You Mobile no se hace responsable de los errores cometidos por el Cliente introduciendo los datos en el canal de recargas.

4.4. El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de cinco (5) euros y como máximo de ciento cincuenta (150) euros (impuestos incluidos) para recargas en puntos de venta autorizados.

4.5. El Cliente procederá al pago del Servicio con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Cuenta prepago. 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.

4.6. El saldo disponible en la Cuenta nunca será inferior a cero (0) euros. En consecuencia, cuando el Cliente haya iniciado una llamada y su saldo disponible se agote en el transcurso de su realización, se producirá la inmediata terminación de esa llamada o transmisión de datos. Asimismo, cuando el Cliente intente iniciar una llamada 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. El Cliente tampoco podrá recibir llamadas en itinerancia internacional (roaming).

4.7. El Cliente podrá conocer los cargos en los que haya incurrido durante los últimos 30 días anteriores a la fecha de su petición llamando al Servicio de Atención al Cliente de You Mobile.

4.8. En caso de otorgarse al Cliente descuentos en la factura o de aplicársele tarifas que comporten franjas temporales u horarias sin coste para el Cliente, tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, como (como ejemplo no limitativo, prácticas de Sim-boxing) reservándose You Mobile, en tal caso, bien la posibilidad de resolver el Contrato, bien facturar al Cliente el tráfico efectivamente cursado y/o sin aplicación de tales limitaciones o descuentos.

4.9. You Mobile se reserva el derecho, en caso de establecer tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o por volumen de tráfico telefónico, la posibilidad de aplicar a las mismas un incremento equivalente al aumento que experimente anualmente el Índice de Precios al Consumo (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística o u organismo oficial que lo sustituya.

### **Modalidad Contrato**

4.12. Factura. Con periodicidad mensual, y dependiendo del ciclo de facturación aplicable, You Mobile pondrá a disposición del Cliente la correspondiente factura descriptiva de los Servicios utilizados por éste durante el período de facturación aplicable. El Cliente acepta expresamente la emisión de factura electrónica que estará a su disposición a través de [www.youmobile.es](http://www.youmobile.es) para todas las líneas contratadas con You Mobile. El Cliente podrá optar por la factura en papel en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, solicitándola al departamento de atención al cliente de You Mobile, mediante llamada gratuita desde su línea móvil You Mobile al 22968, o desde cualquier línea telefónica la 918 384 777.

4.13. El Cliente conoce que el plazo de envío de la orden de cobro de la factura mensual a la entidad de crédito del Cliente puede variar. Desglose. Las facturas reflejarán debidamente diferenciados los conceptos que se tarifican por los Servicios prestados, desglosando las cantidades que se deban abonar, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables, y en ellas figurará la fecha de vencimiento de las mismas. No obstante lo anterior, las facturas no mostrarán el detalle de las llamadas a números cortos con geolocalización, salvo que comporten un cargo para el Cliente.

4.14. Pago. Los pagos se harán efectivos, por defecto, mediante domiciliación bancaria a la cuenta comunicada por el cliente en el momento de la contratación del servicio.

Se informa al Cliente que la facturación por Servicios en Itinerancia se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a You Mobile el importe correspondiente a tales consumos.

4.15. Autorización domiciliación y adeudos. El Cliente garantiza que es el titular de la cuenta bancaria cuyos datos ha facilitado a You Mobile. Asimismo, el Cliente, en su condición de deudor de You Mobile en base al servicio de telecomunicaciones que aquí contrata, por la presente autoriza a You Mobile, como acreedor, a enviar instrucciones a su entidad bancaria para cargar en su cuenta bancaria las facturas por dichos servicios y a efectuar los adeudos siguiendo las instrucciones de You Mobile. Como parte de sus derechos, el Cliente está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones acordados con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. El Cliente puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

4.16. Aceleración de cobros. You Mobile podrá adelantar la facturación y cobro de las cantidades devengadas (a) cuando el Cliente supere el límite de crédito establecido (si lo hubiere); (b) en caso de suspensión o interrupción del Servicio o de resolución contractual; (c) si el Cliente incumple las obligaciones del presente Contrato; y/o (d) en casos de fraude, una vez comprobado éste por You Mobile.

4.17. El Cliente deberá abonar a You Mobile los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de operadores extranjeros, no tarificados en la Red de You Mobile y repercutidas por ésta al Cliente en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming), facilitadas al Cliente, y cuya información está disponible a través del Servicio de Atención al Cliente y en [www.You Mobile.es/es](http://www.You Mobile.es/es). La facturación por estos conceptos se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a You Mobile el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.

4.18 Impago Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento devengarán un cargo por las gestiones derivadas del retraso en el pago que ascenderá a 5 euros por cada factura no abonada, con excepción de la primera, sin perjuicio de otras consecuencias que pudieran derivarse como la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Para el cobro de las cantidades adeudadas You Mobile podrá ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas.

## **COMPROMISOS DE PERMANENCIA**

### **POR ADQUISICIÓN DEL TERMINAL MÓVIL A PRECIO PROMOCIONAL Y/O**

### **SUSCRIPCIÓN DE TARIFAS Y/O BONOS CON PROMOCIONES ASOCIADAS.**

1.El cliente solicita el precio promocional para la adquisición del terminal/es móvil/es que le/es son entregado/s en el momento de la firma del contrato o de sus anexos y/o de la tarifa y/o bono con promoción asociada.

2.Los terminales y/o tarifas y/o bonos adquiridos por el cliente a precios promocionales son destinados exclusivamente al servicio telefónico contratado con YOU MOBILE.

3.La adquisición por parte del Cliente de un terminal y/o tarifa y/o bono a precio promocional implica que éste se compromete en virtud del contrato suscrito con You Mobile (Contrato de Servicio You Mobile), **a permanecer de alta en el servicio durante 18 o 24 meses siguientes a la activación del mismo**. Del cómputo de dichos plazos se excluirá el tiempo de suspensión del Servicio. Si el Cliente solicita la baja del contrato contraído con You Mobile antes de cumplir el



plazo de permanencia, el Cliente se obliga a abonar las siguientes cantidades a YOU MOBILE en concepto de penalización:

a) **Para contratos con permanencia de 12 meses:** Si el Cliente ha cumplido menos de 6 meses de permanencia, deberá abonar la cantidad de 120€. Si el Cliente ha cumplido entre 6 y 12 meses de permanencia, deberá abonar la cantidad de 60€. Impuestos indirectos no incluidos.

b) **Para contratos con permanencia de 18 meses:** Si el Cliente ha cumplido menos de 6 meses de permanencia, deberá abonar la cantidad de 150€. Si el Cliente ha cumplido entre 6 y 12 meses de permanencia, deberá abonar la cantidad de 120€. Si el Cliente ha cumplido más de 12 meses de permanencia, deberá abonar la cantidad de 70€. Impuestos indirectos no incluidos.

c) **Para contratos con permanencia de 24 meses:** Si el Cliente ha cumplido menos de 6 meses de permanencia, deberá abonar la cantidad de 400€. Si el Cliente ha cumplido entre 6 y 12 meses de permanencia, deberá abonar la cantidad de 250€. Si el Cliente ha cumplido entre 12 y 18 meses de permanencia, deberá abonar la cantidad de 150€. Si el Cliente ha cumplido más de 18 meses de permanencia, deberá abonar la cantidad de 100€. Impuestos indirectos no incluidos.

4. En cualquiera de los referidos supuestos se devengará, por causa imputable al Cliente el cargo de dichas cantidades, que se efectuará, junto a las cantidades pendientes correspondientes al servicio telefónico y a las cuotas, en la factura que corresponda.

5. El compromiso adquirido por el Cliente subsistirá, con independencia de si el Cliente sufre pérdida, deterioro o robo, transmite, grava o cede, enajena en cualquier forma o perjudica el/los terminal/es que ha recibido a título personal, mientras no hayan transcurrido los 18 ó 24 meses desde el alta en el Servicio, o mientras el Cliente no haya satisfecho las cantidades mencionadas.

## 5. CALIDAD Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

5.1. You Mobile prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad, parámetros y métodos establecidos en la legislación vigente y en el presente Contrato. En cualquier caso, el Cliente reconoce que la cobertura y calidad del Servicio podrían verse alteradas por circunstancias excepcionales que impidan alcanzar los niveles de calidad comprometidos.

5.2. You Mobile prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que el mismo esté implantado en cada momento y según la información sobre cobertura de su red o la de un tercer operador al que You Mobile haya arrendado ésta. El Cliente podrá acceder a la información sobre la cobertura de You Mobile en [www.youmobile.es](http://www.youmobile.es). En cualquier caso, You Mobile no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación, ni de los contenidos de información que no hayan sido elaborados, conocidos o provistos por la misma y que se deriven de servicios suplementarios.

5.3. You Mobile prestará al Cliente un servicio de mantenimiento correctivo, de manera que, si se produjeran averías, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio por causas

no imputables al Cliente, You Mobile reparará en el plazo más breve posible los fallos o averías producidos.

5.4. Si el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio, You Mobile indemnizará al Cliente con una cantidad que será el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) meses, se considerará el importe medio en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

5.5. Quedan expresamente excluidos del derecho de indemnización los servicios prestados en itinerancia internacional (roaming) prestados por terceros operadores y no tarifados en la red de You Mobile.

5.6. You Mobile indemnizará al Cliente en su cuenta prepago cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro.

5.7. Cuando la interrupción se deba a causas de fuerza mayor, You Mobile compensará al Cliente con la devolución del importe de las cuotas independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de You Mobile y no tarifados en la red de ésta.5.8

El Cliente, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del Servicio tras la interrupción deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de You Mobile por cualquiera de las vías indicadas en el presente Contrato. De haber lugar a la indemnización, You Mobile procederá al pago de la misma mediante un abono en su Cuenta prepago.

5.9. Adicionalmente, You Mobile ofrece al Cliente en relación con la calidad del servicio el compromiso individual de compensar al mismo de forma que You Mobile indemnizará al Cliente a partir de que se produzca una interrupción del servicio acumulada de ocho (8) horas en un período de un mes natural. Los clientes que deseen solicitar la indemnización deberán dirigir su petición, previa su identificación, indicación del número de teléfono móvil y acreditación de circunstancias personales, en un plazo máximo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, siendo imprescindible indicar la/s fecha/s y lugar/es en que se ha visto afectado por la interrupción y el/los número/s de incidencia/s asignados por You Mobile en el momento de comunicar la misma. A tal efecto se establece el siguiente método de cálculo y condiciones: Cuando el referido tiempo de interrupción comprometido haya sido efectivamente sobrepasado y, siempre y que la información aportada por el Cliente no resulte contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de You Mobile, ésta compensará al Cliente con una cantidad equivalente a la que resulte de un descuento del cincuenta por ciento del importe de las tres siguientes recargas de saldo con el límite de seis euros, antes de impuestos indirectos o, en caso de contrato, You Mobile compensará al Cliente con una cantidad equivalente a la que resulte de aplicar, antes de impuestos indirectos, un descuento del diez por ciento del importe del tráfico telefónico móvil tarifado en las tres siguientes facturas.

5.10. No existirá derecho a indemnización cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas: i) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales; ii) por daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente; o iii) incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que

preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

## **TARIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DATOS**

1. Todos los clientes de You Mobile tienen asociada a su contrato la tarifa básica de datos que será la considerada para facturar su servicio.

2. Adicionalmente y de forma opcional los clientes podrán contratar bonos de datos o tarifas promocionales.

3. En caso de viajar al extranjero, You Mobile recomienda a sus clientes consultar las tarifas de datos en roaming.

4. Tanto la tarifa básica como el resto de las tarifas en vigor estarán publicadas en todo momento en [www.youmobile.es](http://www.youmobile.es) y están a disposición del cliente llamando al 22968 desde su teléfono móvil de You Mobile o al 918 384 777 desde otros operadores.

## **6. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO**

6.1. You Mobile podrá suspender o desactivar definitivamente el Servicio al Cliente, tanto en la línea afectada como en otras de titularidad del Cliente, en supuestos de fraude, riesgo de fraude, uso ilícito del Servicio o incumplimiento del Contrato por parte del Cliente.

### **Modalidad Prepago**

6.2. Asimismo, You Mobile estará legitimada para suspender el Servicio en caso de que el Cliente no haga uso del Servicio o no recargue su tarjeta SIM durante un periodo continuado de seis (6) meses. Desde el día de la recarga el saldo tiene una validez de 180 días donde podrás emitir y recibir llamadas hasta agotar tu saldo. Cada vez que se realice una recarga tendrá nuevamente una validez de 180 días. Transcurridos los 180 días sin que se haya realizado ninguna recarga se dará de baja definitivamente el número, pudiéndose reutilizar ese número por parte de You Mobile

6.3. Durante el tiempo que dure la suspensión y transcurridos (4) cuatro meses en el caso de no utilización o no recarga, se mantendrá el Servicio para llamadas entrantes (salvo que el Cliente se encuentre en el extranjero o se trate de llamadas de cobro revertido), el **22968** de Atención al Cliente y el de llamadas salientes de emergencias al número 112.

6.4. Por razones de seguridad pública, You Mobile estará legitimada a desactivar provisionalmente el Servicio en caso de no recepción por cualquier motivo o recepción defectuosa de los datos personales obligatorios solicitados en el momento de adquisición de la tarjeta SIM o en el caso de que resulten manifiestamente falsos. En este caso, You Mobile informará al Cliente de que desactivará definitivamente la línea si no recibiera los datos solicitados y, por la vía indicada en esta comunicación, en el plazo de cinco (5) días desde esta notificación.

### **Modalidad Contrato**

6.5. **Impago.** Además de los supuestos indicados en el apartado anterior, You Mobile estará facultada para suspender inmediatamente el Servicio (tráfico saliente y/o entrante) en caso de retraso en el pago total o parcial de cualesquiera facturas por parte del Cliente, manteniéndose dicha suspensión hasta tanto el Cliente abone íntegramente todas las

cantidades adeudadas hasta esa fecha. Una vez You Mobile que tenga constancia de que las cantidades adeudadas han sido abonadas por el Cliente, procederá a la reactivación del Servicio en el plazo máximo de 48 horas.

Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, **You Mobile se reserva el derecho de suspender definitivamente el Servicio en el caso que un impago se extienda por un período superior a tres (3) meses, o en caso de reiteración en la situación de impago (es decir, si el cliente se encuentra en mora en dos (2) o más ocasiones).**

El Cliente podrá abonar la cantidad impagada y los gastos con cargo a tarjetas de crédito o débito, por transferencia bancaria o por cualquier otro medio que You Mobile ofrezca y el Cliente acepte. You Mobile, podrá cobrar de forma inmediata la cantidad impagada y los gastos con cargo a tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitadas por el Cliente a tal efecto o con cargo a los depósitos necesarios, voluntarios o demás garantías prestadas por el mismo. Igualmente, You Mobile podrá ceder total o parcialmente el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro y/o ceder total o parcialmente el crédito a terceros

6.6. Falta de Uso. Asimismo, You Mobile estará facultada, mas no obligada, a suspender definitivamente el Servicio por falta de uso durante un periodo continuado de diez (10) meses.

6.7. Facturación. La suspensión temporal del Servicio por cualquier causa no supondrá una modificación en los términos económicos del Contrato, por lo que You Mobile seguirá facturando al Cliente cualquier cuota o consumo mínimo aplicable conforme a la tarifa en vigor en ese momento.

## **7. DURACIÓN Y TERMINACIÓN**

7.1. El presente Contrato tendrá una duración indefinida.

7.2. El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en especial, por las siguientes:

- Por voluntad del Cliente, en cualquier momento comunicándolo a You Mobile con una antelación de dos (2) días hábiles al momento en que haya de surtir efectos. La baja unilateral podrá ser comunicada a través de los siguientes medios y acreditando para ello su identidad: i) por escrito a la siguiente dirección C/ Marcelo Usera, 101, planta 3, 28026, Madrid, ii) por teléfono, al número **22968** desde un número You Mobile, al 91 838 47 77 desde otros números o al (+34) 91 838 47 77 desde el extranjero (coste llamada en roaming); iii) o a través de correo electrónico **info@youmobile.es**.
- Por voluntad del Cliente ante un incumplimiento contractual por parte de You Mobile, comunicándolo a You Mobile por cualquiera de las vías mencionadas en el párrafo anterior.
- Por voluntad del Cliente si, habiendo contratado por vía telefónica o telemática, en el plazo de siete (7) días tras haber recibido el Cliente los elementos necesarios para la prestación del Servicio, lo comunicase a You Mobile por cualquier forma admitida en derecho. En este supuesto, el Cliente deberá devolver a You Mobile todos los elementos que hubiera recibido.
- Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales de las partes.
- Por uso ilícito del Servicio o uso contrario a la buena fe o las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización de los servicios de telefonía móvil por parte del Cliente.
- Por la no utilización del Servicio por parte del Cliente durante un periodo continuado de 3 meses, de conformidad con el artículo 7.

- Por la extinción del título habilitante de You Mobile cuando esta circunstancia imposibilite la prestación del Servicio. En este caso, la resolución contractual será automática.

7.3. La resolución del Contrato no eximirá al Cliente de sus obligaciones frente a You Mobile, incluida la obligación de pago.

## **8. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES**

8.1. You Mobile adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias conforme a la legislación vigente a fin de garantizar el secreto de las comunicaciones. En cualquier caso, You Mobile quedará exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad por parte del Cliente o por terceros y, en general, de cuantas acciones u omisiones que, no siendo imputables a You Mobile, supongan un quebrantamiento del secreto de las comunicaciones electrónicas.

## 9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

9.1. En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, You Mobile informa al Cliente 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 You Mobile y que ha sido debidamente notificado a la Agencia Española de Protección de Datos.

9.2. Se le informa así mismo de que sus datos personales serán tratados con la finalidad de mantener y gestionar la relación contractual que mantiene con You Mobile, prestarle adecuadamente los servicios de telecomunicaciones contratados, incluida la prestación de servicios georreferenciados, si fuera el caso, así como para la gestión de la facturación que se derive de la prestación de tales servicios, y que únicamente serán comunicados a aquellas entidades que están vinculadas a los canales de distribución de You Mobile o que colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los servicios contratados, siempre y únicamente cuando tal comunicación resulte necesaria para el desarrollo de la relación contractual que mantiene con You Mobile.

9.3. Igualmente, el Cliente consiente, salvo marcación de la casilla específicamente destinada al efecto en el momento de la recogida de sus datos, que sus datos personales puedan ser tratados con finalidades comerciales, concretamente comunicaciones comerciales directas acerca de los productos, servicios, ofertas y promociones de You Mobile, por SMS, correo electrónico o cualquier otro medio electrónico equivalente, así como comunicaciones vía telefónica a los números facilitados en el proceso de contratación y su número You Mobile.

9.4. En todo caso, You Mobile garantiza que sus datos personales no se utilizarán con fines distintos a los mencionados en esta cláusula y que el tratamiento de los mismos se realizará bajo la más estricta confidencialidad y en pleno cumplimiento de las obligaciones y garantías que establece la LOPD y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD o cualquier otra norma que la modifique o la sustituya.

9.5. El Cliente podrá asimismo ejercitar, en cualquier momento, sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, dirigiéndose por escrito a You Mobile, adjuntando una fotocopia de su documento acreditativo de la identidad por ambas caras a Departamento Legal, ref. "Datos" a la dirección C/ Marcelo Usera, 101, planta 3, 28026, Madrid, **derechosLOPD@youmobile.es** con asunto "Derechos LOPD You Mobile" adjuntando un documento acreditativo de la identidad por ambas caras o mediante cualquier otro medio que permita acreditar la recepción y el envío de la solicitud, siempre que el Cliente acredite debidamente su identidad.

9.6. El Cliente deberá proporcionar los datos solicitados en proceso de contratación de manera obligatoria. En el caso de que el Cliente no estuviera de acuerdo en proporcionar aquellos datos calificados como obligatorios en dicho proceso o con su posterior procesamiento implicará la imposibilidad de acceder al Servicio por parte del Cliente, por lo que no le será posible contratar el Servicio. En todo caso el Cliente deberá otorgar veracidad y exactitud de los datos de carácter personal que en su caso se aporten. Durante el proceso de compra, You Mobile podrá requerir al Cliente datos adicionales o complementarios con la finalidad de asegurar y confirmar la identidad del cliente

9.7. You Mobile podrá, si fuera preciso, comprobar la solvencia del Cliente mediante el acceso y consulta de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito gestionados por entidades que se dediquen a prestar tales servicios conforme a la legalidad vigente, así

como a verificar la veracidad y exactitud de los datos aportados. A tal efecto el Cliente consiente que, a efectos de realizar un análisis de su solvencia, valoraciones de riesgos y procesos de scoring, You Mobile podrá solicitar información relativa a sus antecedentes crediticios a las citadas entidades. En este sentido, el Cliente queda informado y consiente que, en caso de no atender puntualmente sus obligaciones de pago frente a You Mobile, sus datos identificativos y los relativos a la deuda pendiente de pago puedan ser comunicados, previo requerimiento de pago, a compañías de recobro y/o a entidades legalmente habilitadas a prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito.

9.8. You Mobile, 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 Cliente que su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad pasarán a formar parte de un Libro Registro para Clientes prepago de You Mobile. Estos datos serán cedidos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuando le sean requeridos por estas a You Mobile.

## **10. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES**

10.1. Existe a disposición del Cliente un Departamento de Atención al Cliente al que el Cliente podrá dirigir peticiones de información, quejas, reclamaciones o cualquier incidencia relacionada con la prestación del Servicio.

10.2. El Cliente deberá formular sus reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que las motive en el teléfono **22968** desde un número You Mobile, en el 91 838 47 77 desde otro número, al (+34) 91 838 47 77 desde el extranjero (coste llamada en roaming), por escrito a la siguiente dirección: Servicio de Atención al Cliente C/ Marcelo Usera, 101, planta 3, 28026, Madrid, a la dirección de correo electrónico **info@youmobile.es**,

10.3. Una vez presentada la reclamación, se asignará a ésta un número de referencia que You Mobile comunicará al Cliente. En caso de que la reclamación se realice por vía telefónica, el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Dicho documento será remitido por You Mobile en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

10.4. Cuando la reclamación haya sido solucionada, You Mobile informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la reclamación.

10.5. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de You Mobile en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

## **11. MODIFICACIONES CONTRACTUALES**

11.1. You Mobile podrá realizar modificaciones al presente Contrato notificándolo al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así lo notificase a You Mobile, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por You Mobile, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Cliente utilizará el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones

propuestas. La comunicación al Cliente podrá realizarse, entre otros medios, con previo aviso de la modificación mediante SMS al Cliente o notificación en su área de cliente en [www.youmobile.es/es](http://www.youmobile.es/es), con indicación de la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

11.2. El Cliente deberá comunicar a You Mobile cualquier modificación de los datos facilitados al contratar el Servicio desde el momento en que se produzca.

11.3 La versión actualizada de las “Condiciones Generales de contratación (CGC)” podrá consultarse en las oficinas comerciales consultarse y en [www.youmobile.es](http://www.youmobile.es). La declaración de cualquiera de estas “Condiciones Generales de contratación (CGC)” como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás condiciones generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes. La falta de ejercicio por parte de You Mobile de cualquier acción, derecho o disposición contempladas en estas “Condiciones Generales de contratación (CGC)” no constituirá una renuncia a las mismas, salvo reconocimiento escrito y expreso por su parte.

## **12. LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO**

12.1. Las presentes Condiciones Generales de contratación (CGC) se regirán por la legislación española.

12.2. En caso de conflicto en la aplicación o interpretación del presente Contrato, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento. Asimismo, como entidad adherida a Confianza Online y en los términos de su Código Ético, en caso de controversias relativas a la contratación y publicidad online, protección de datos, protección de menores y accesibilidad, el Cliente podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de Confianza Online ([confianzaonline.es](http://confianzaonline.es)) encarnado en la Junta Arbitral Nacional de Consumo y el Jurado de la Publicidad.

**Febrero de 2017. You Mobile Telecom Spain S.L., sociedad mercantil constituida por tiempo indefinido en escritura autorizada el 17 de febrero de 2014, ante el Notario de Madrid, Pedro L. Gutiérrez Moreno; cambiada su denominación social hasta ostentar la actual; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, España, al tomo 32.057, libro 0, folio 149, sección 8, hoja nº M-576906, inscripción 1ª, con domicilio social en Calle Marcelo Usera 101, planta 3, Madrid y provista de C.I.F. B86948700.**

**You Mobile es una marca registrada por You Mobile Telecom Spain S.L.**