

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES
MÓVIL Y BANDA ANCHA PARA CLIENTES PARTICULARES

Las presentes condiciones generales (Condiciones), junto con la carátula y la ficha de tarifa, forman el Contrato por el que Vodafone Enabler España, S.L. utilizando la marca registrada Lowi (en adelante, Lowi) sociedad de nacionalidad española, domiciliada en Avenida de América 115, 28042, Madrid, provista de C.I.F. B-82896119, prestará a los clientes mayores de edad que contraten con ella (en adelante, el/los Cliente/s) en territorio nacional los Servicios Móvil y/o Banda Ancha (el Servicio o los Servicios) que se detallan a continuación.

1. Servicio Móvil. - Con el Servicio Móvil el Cliente puede acceder a través de su teléfono móvil a los servicios telefónicos, de comunicaciones electrónicas y valor añadido que el Cliente solicite. El Servicio se prestará en territorio nacional. Lowi facilita el acceso gratuito del Cliente a los servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúe la llamada dependiendo esta última de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos servicios. Fuera del mismo Lowi le prestará el Servicio a través de roaming, salvo que indique lo contrario marcando la casilla correspondiente en la carátula. El tráfico razonable y no abusivo en roaming desde un país perteneciente al Espacio Económico Europeo con destino uno de esos países, se computará como tráfico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada. Se considerará uso abusivo en roaming: a) la inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente, pudiendo Lowi solicitar documentación justificativa de dichos vínculos; b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming; c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM por parte del Cliente; d) cuando se observe que, en un periodo mínimo de cuatro (4) meses, el consumo y estancia por parte del Cliente/líneas en los países mencionados sea mayor que el consumo y estancia realizados en España. En todos esos casos, Lowi aplicará un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor según lo dispuesto en el Reglamento de Ejecución UE 2016/2286. Para el caso de los paquetes de datos abiertos, Lowi comunicará al Cliente el límite de consumo de datos en roaming en el Espacio Económico Europeo a partir del cual se aplicará el referido recargo. Para más info en lowi.es/roaming. Para el tráfico de roaming que se realice en el resto de países del mundo se aplicará la tarifa correspondiente (lowi.es/roaming). Si el Cliente desea reclamar en relación a esta política procederá de acuerdo con lo indicado en la cláusula 4.1, sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente de acuerdo con la normativa vigente.

2. Servicio banda ancha. - En caso que el Cliente haya contratado un Servicio de Banda Ancha, la tecnología que se utiliza para prestar el mismo depende de la

cobertura que exista en el domicilio del Cliente. Si está disponible la tecnología que incluye fibra óptica (Fibra Óptica o Fibra) se prestará el Servicio a través de ésta.

2.1. Instalación. - El Cliente autoriza a Lowi y a los técnicos que ésta designe a realizar todas las acciones que sean precisas para la correcta instalación y, en su caso, retirada de los equipos necesarios para la correcta prestación del Servicio. Para ello, el Cliente autoriza el acceso a su domicilio e instalaciones que sean precisas, extendiéndose esta autorización al momento de la retirada de los equipos instalados. El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y uso del Servicio. La prestación del Servicio de Fibra no supone la baja automática de todos los servicios contratados por el Cliente con su operador anterior, por lo que si el Cliente desea dicha baja deberá dirigirse a su anterior operador.

2.2. Velocidad. – En el Servicio de Banda Ancha a través de Fibra Óptica la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente o por otros medios de conexión como Wi-Fi. La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse, y en caso de que utilice otros medios como Wi- Fi podría verse reducida por las características propias de dicho medio de conexión. En este caso, además, la velocidad puede verse limitada por factores ajenos a Lowi como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal del Cliente, el uso en exteriores o interiores u otros factores, así como por operaciones de mantenimiento por parte de Lowi o interrupciones del Servicio. En la ficha de tarifas que es parte integrante del presente Contrato, se detalla toda la información relativa a la velocidad del Servicio contratado. Asimismo, en [http://www. lowi.es](http://www.lowi.es), se pone a disposición del Cliente toda la información necesaria sobre la velocidad mínima, máxima y anunciada, de subida y de bajada, así como disponible normalmente en el caso de su red fija, y de la velocidad máxima y anunciada, de subida y de bajada, en su red móvil.

2.3. Calidad del Servicio de Banda Ancha. - Gestión de la red y acceso. Lowi dispone de sistemas de medida en las redes de voz y datos que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así garantizar el mejor Servicio de Banda Ancha adaptado a estas situaciones. Cualquier gestión de la red se realiza asegurando la privacidad de los usuarios finales y la protección de sus datos personales. En relación con el Servicio de Banda Ancha, Vodafone informa al Cliente de que podrá utilizar herramientas de control del volumen de datos, de la velocidad, así como de todos los demás parámetros de calidad del servicio que puedan afectar al uso de contenidos, aplicaciones y servicios para garantizar el mejor Servicio posible en cada momento. Lowi comunicará al Cliente cualquier limitación que, en su caso, exista acerca del acceso o de la utilización de los Servicios y de las aplicaciones

respecto del producto que contrate. Lowi dispone de un Plan de Contingencia (BCP) en el que se especifican todas las medidas que podría tomar la empresa en caso de incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red. Lowi podrá ofrecer a sus Clientes servicios especializados que pueden afectar al funcionamiento del Servicio de Banda Ancha, en cuyo caso informará debidamente de esta posibilidad a sus Clientes.

2.4. Incompatibilidades. – La prestación del Servicio de Banda Ancha puede implicar incompatibilidades entre este servicio y los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de tele-asistencia, y en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional, por lo que Lowi no garantiza que, tras la instalación del mismo, tales incompatibilidades no lleguen a producirse.

2.5. Equipos. – Lowi entregará al Cliente el Equipo y todos los elementos necesarios que permitan el correcto funcionamiento del Servicio. Lowi podrá modificar las características técnicas del Equipo que facilita al Cliente, informándole de ello a través de su página web www.lowi.es (la Web) y a través de su Servicio de Atención al Cliente. Para la provisión del Servicio de Banda Ancha a través de Fibra, Lowi cede al Cliente en régimen de comodato (cesión gratuita) el Equipo durante la vigencia del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, Lowi se reserva el derecho, en cualquier momento, a cobrar al Cliente un alquiler mensual por el Equipo que verá reflejado en su factura o a vendérselo, debiendo para ello comunicárselo en el momento de la contratación del servicio, y para los clientes existentes y, en cualquiera de ambos casos, comunicar este hecho al Cliente con al menos un mes de antelación. Lowi se encargará del mantenimiento del Equipo y de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver a Lowi el Equipo cedido en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de Lowi en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio de Fibra. Si el Cliente no devuelve en dicho plazo el Equipo cedido, deberá abonar a Lowi la cantidad de cien (100) euros. En caso de que Lowi haga entrega de un router auto instalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por Lowi. Lowi pone a disposición del Cliente un software de ayuda a la instalación, pero no será responsable de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos y ficheros almacenados en su sistema informático. Lowi, empleando los medios que considere necesarios en cada momento, reparará las averías que se produzcan en el Equipo facilitado para la provisión del Servicio de Fibra, asumiendo el coste siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del Servicio de Fibra deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de Lowi llamando al número 121 (1456 desde fuera de la red Vodafone). El Cliente será responsable del buen uso del Servicio y del Equipo, así como de la utilización de los mismos para su exclusivo

uso particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de Lowi a terceros y comprometiéndose a controlar el uso y los accesos realizados a los mismos.

3. Inicio de los Servicios. - El Servicio Móvil se activará dentro de los quince (15) días siguientes una vez recibido el pedido por parte del Cliente. En caso de contratar móvil y banda ancha, el servicio Móvil se activará dentro de los quince (15) días siguientes a la activación del Servicio de Banda Ancha una vez recibido el pedido por parte del Cliente. El Servicio de Banda Ancha se activará dentro de los noventa (90) días siguientes a la firma del presente Contrato. Si por decisión del Cliente no se llegara a la activación del Servicio de Banda Ancha o decide darlo de baja antes de cumplir los tres meses de servicio, Lowi estará facultado para cargar en la cuenta del Cliente facilitada en la carátula un importe de hasta ciento cincuenta (150) euros por los gastos de gestión e instalación incurridos por Lowi hasta el momento. Si por decisión de Lowi no se llegara a la activación del Servicio en el plazo de noventa (90) días desde la firma del presente Contrato, Lowi indemnizará al Cliente por importe de hasta cien (100) euros como compensación por los daños y perjuicios que hubiera ocasionado esta decisión al Cliente. En caso de que concurren causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio de Banda Ancha por parte de Lowi u otros supuestos no imputables a Lowi por los que no pudiera prestar el Servicio de Banda Ancha, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

4. Derechos del Cliente

4.1. Atención al Cliente.- El Cliente cuenta con un servicio de atención e información a través del área privada en www.lowi.es (web), en el servicio de Atención al Cliente 121, en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones o por correo electrónico a ayuda@lowi.es. Adicionalmente, a través de la web y el Servicio de Atención al Cliente 121, el Cliente podrá consultar gratuitamente las zonas de cobertura de los Servicios, así como las tarifas vigentes. Las presentes Condiciones están publicadas en la página web antes referida www.lowi.es/legal. Cuando el Cliente presente una reclamación, queja o realice cualquier gestión con incidencia contractual se le comunicará el número de referencia asignado a la misma. Si la atención de la reclamación, queja o gestión contractual se ha realizado por teléfono, el Cliente tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

4.2. Factura. – La recepción de la factura, su puesta a disposición en el área privada y su pago por transferencia o domiciliación bancaria será mensual. El Cliente acepta que las regularizaciones que, en su caso, sean necesarias debido a un cambio de tarifa por parte del Cliente, se incluyan en la factura emitida el mes siguiente al que se produjo el cambio. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente

posterior al devengo, Lowi podrá hacerlo en los siguientes periodos. El Cliente podrá seleccionar en la carátula el medio por el que recibirá su factura (formato papel o electrónico). En el caso de no seleccionar ninguna opción, el Cliente acepta recibir la factura electrónica por acceso online (área privada Mi Lowi). El Cliente podrá seleccionar la modificación del medio por el que recibirá su factura en cualquier momento, debiendo comunicárselo a Lowi. La recepción de la factura en papel no conlleva coste para el Cliente.

4.3. Indemnizaciones.

4.3.1. Indemnizaciones en caso de interrupciones del Servicio Móvil.

(i) Si se interrumpe temporalmente el Servicio Telefónico Móvil, la indemnización será la mayor de las dos cantidades siguientes:

(a) el promedio del importe facturado por el Servicio al que afecte la interrupción durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción, y si la antigüedad del Cliente es inferior a tres (3) meses, se considerará el importe de la factura media de las mensualidades completas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo realizado o

(b) cinco (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Pese a lo anterior, si la interrupción se debe a causa de fuerza mayor, el Cliente no tendrá derecho a las indemnizaciones anteriores, sino que tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

(ii) Si se interrumpe temporalmente el Servicio de Internet Móvil, el Cliente tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si el Cliente ha contratado una tarifa que no tiene una cuota diferenciada para el Servicio de Internet Móvil, se entenderá que corresponde a este servicio el 50% de la cuota total. Vodafone Servicios abonará esta indemnización cuando la interrupción del Servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis (6) horas en horario de ocho (8) a veintidós (22) horas.

Las indemnizaciones anteriormente previstas en los puntos (i) e (ii), se abonarán automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado siempre que el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro en el caso del Servicio Telefónico Móvil y que la avería sea superior a seis (6) horas en horario de ocho (8) a veintidós (22) horas en el caso de Servicio de Internet Móvil. En caso contrario, el Cliente podrá solicitarla telefónicamente a través del Servicio de Atención al Cliente y dentro del plazo de diez (10) días a contar desde la resolución de la incidencia.

(iii) Además de las indemnizaciones anteriores Lowi se compromete a ofrecer un nivel de calidad en el Servicio Móvil (Servicio Telefónico Móvil y/o el Servicio de Internet Móvil) respecto al tiempo máximo de interrupción del mismo a lo largo de cada periodo de facturación, no superior a ocho horas (8) horas. A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

En el caso de que Lowi no cumpla con el nivel de servicio indicado en un periodo de facturación considerado, el Cliente podrá solicitar telefónicamente a través del Servicio de Atención al Cliente y dentro del plazo de diez (10) días a contar desde la resolución de la incidencia, en concepto de indemnización, un importe que será equivalente a la cuota mensual del Servicio al que afecte la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya excedido del compromiso. Si el Cliente ha contratado una tarifa que no tiene una cuota diferenciada para el Servicio de Telefonía Móvil y de Internet Móvil, se entenderá que corresponde a cada servicio el 50% de la cuota total. Esta indemnización se acumulará a la establecida en el apartado anterior y se abonará en la siguiente factura.

4.3.2. Indemnizaciones en caso de interrupciones del Servicio de Banda Ancha Fija.

(i) Si se interrumpe temporalmente el Servicio de Banda Ancha Fija, la indemnización será la misma que la establecida en los apartados (i) e (ii) del apartado 5.3.1 anterior para el caso de interrupciones temporales del Servicio Móvil.

(ii) Además de las indemnizaciones anteriores, Lowi se compromete a ofrecer un nivel de calidad en el Servicio de banda Ancha Fija, respecto al tiempo máximo de interrupción del mismo (tanto a través de ADSL, como de Fibra) a lo largo de cada periodo de facturación, no superior a cuarenta y ocho (48) horas. A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. En el caso de que Lowi no cumpla con el nivel de servicio indicado en un periodo de facturación considerado, el Cliente podrá solicitar telefónicamente a través del Servicio de Atención al Cliente y dentro del plazo de diez (10) días a contar desde la resolución de la incidencia, en concepto de indemnización, un importe equivalente al diez por ciento (10%) de la cuota mensual. Esta indemnización se acumulará a la establecida en el apartado anterior y se abonará en la siguiente factura.

Asimismo, Lowi se compromete a ofrecer un plazo máximo de noventa (90) días naturales para el tiempo de suministro de la conexión inicial. A estos efectos, el tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación Cliente-operador, por la que se acepta la solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija del Cliente por parte del operador, hasta el momento en que el Cliente tenga disponible el servicio. En caso de incumplimiento de este plazo

máximo, Lowi indemnizará al Cliente con un importe de noventa (90) euros, previa solicitud telefónica por parte del Cliente a través del Servicio de Atención al Cliente abonándose mediante compensación en las siguientes facturas.

Lowi, en cualquier caso, se compromete a provisionar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

4.3.3. Exclusiones. - No proceden las indemnizaciones de los apartados 4.3.1 y 4.3.2 anteriores si la interrupción temporal está motivada por:

(a) incumplimiento grave por el Cliente del Contrato,

(b) daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no ha sido evaluada

(c) por interrupción del servicio para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

Las indemnizaciones se abonarán automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado. En las condiciones de cada producto que contrate el Cliente se especificarán los parámetros de calidad correspondientes al mismo.

4.4. Reclamaciones.- Si el Cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo de un (1) mes desde que conozca el hecho que motiva la misma, por escrito al domicilio social que aparece en la carátula, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente 121 o por correo electrónico a peticiones@lowi.es. Recibida la reclamación, Lowi facilitará al Cliente el número de referencia de la misma. El procedimiento para presentar quejas, reclamaciones y peticiones está disponible en www.lowi.es. La presentación de una reclamación no justifica el impago de la factura correspondiente salvo en los supuestos legalmente establecidos. Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse para reclamar a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de Agenda Digital (SEAD), por escrito, a través del teléfono de consulta 901336699 o la página web: <http://www.usuariostelego.es>, en los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

4.5. Acceso a los Servicios de Emergencia. - Lowi facilita al Cliente este Servicio, así como información sobre la ubicación de la persona llamante dependiendo esta última de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a dichos Servicios. Este Servicio será gratuito para llamadas al 112 y a otros números que determine la normativa vigente.

4.6. Acceso al Servicio de Roaming en el Servicio Móvil. - Si el Cliente se encuentra fuera del territorio nacional, Lowi le proveerá el Servicio de Móvil a través de Roaming si expresamente lo ha solicitado marcando la casilla correspondiente de la carátula.

4.7 Garantía de terminal y servicio posventa. - Los terminales adquiridos y asociados a este Contrato tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación. Puedes consultar las condiciones en <http://lowi.es/garantia-dispositivos/> . Lowi le ofrece un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante.

4.8. Solicitar la desconexión de determinados servicios. - El Cliente podrá solicitar la desconexión de las llamadas de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales por escrito o mediante llamada telefónica al 121. La desconexión se realizará dentro de un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si dicha desconexión no se produjera en el plazo mencionado, por causas no imputables al Cliente, Lowi se hará cargo de los costes derivados del servicio o servicios cuya desconexión se solicita.

4.9. Protección de datos de carácter personal. - Los datos personales que recabe tanto para la contratación del Servicio como durante la provisión del mismo, serán responsabilidad de Vodafone Enabler España, S.L., (Lowi) y serán tratados para permitir el buen desarrollo de la relación contractual entre las partes (prestar los servicios y facturarlos). Asimismo, Lowi, por interés legítimo ya que es necesario para la prestación del Servicio podrá: (i) tratar los datos de localización que se generen a través del uso del terminal móvil: (a) solo por el tiempo necesario para proveer los Servicios de valor añadido que impliquen tal localización y que el Cliente previamente haya solicitado, y (b) de forma anónima y agregada, para conocer en cada momento el estado y funcionamiento de la red, comprobar que el Servicio se está prestando correctamente y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejoras en la red, gestionar el tráfico y desarrollar nuevos productos y servicios y (ii) instalar y actualizar en su terminal aquellas aplicaciones correspondientes a Servicios provistos por Lowi, por empresas del Grupo Vodafone indicadas en la Web o por terceros que intervengan en la provisión de dichos Servicios con el fin de facilitar su mejor uso, así como mejorar la satisfacción del Cliente y proveerle del mejor Servicio posible (iii) utilizar herramientas de control del volumen y el uso de datos para gestionar el funcionamiento de su red y los Servicios contratados por el Cliente, solventar incidencias que puedan surgir en la red y mejorar y/o desarrollar la misma (iv) consultar ficheros solvencia para prevenir el fraude en la contratación y posterior prestación del Servicio e incluir en estos ficheros los datos del Cliente que impague los Servicios en aras de garantizar su derecho legítimo al cobro de los mismos (v) tratar los datos con el fin de detectar fraude, proteger sus redes o evitar daños en las mismas.

En el caso de que Lowi deba transferir datos personales del Cliente a un tercer país fuera de la Unión Europea o que no disponga de un nivel adecuado de protección de datos reconocido, éste le garantiza que habrá firmado las Cláusulas Contractuales Tipo y, en el caso de que sea necesario, habrá solicitado con carácter previo, la autorización por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, Lowi requiere disponer del consentimiento expreso de su Clientes para el tratamiento de sus datos con las finalidades enumeradas a continuación. Para ello, el Cliente deberá marcar las casillas habilitadas al efecto en la carátula:

- Tratar datos de localización generados a través del terminal móvil del Cliente (p.e. identificador de celda o GPS) para ofrecerle servicios y productos de Lowi adaptados a su perfil.
- Tratar los datos de tráfico y facturación generados por el uso del Servicio, así como los datos de
- Navegación generados por el Cliente (p.e. nº de sesiones, volumen KBs, frecuencias de uso o fecha) para ofrecerle servicios y productos de Lowi adaptados a su perfil.
- Tratar sus datos personales de contacto para que Lowi pueda enviarle comunicaciones comerciales con ofertas de terceras empresas con las que Lowi alcance acuerdos comerciales. Lowi no cederá los datos personales del Cliente a estas terceras empresas, en ningún caso. Estas empresas podrán pertenecer a los siguientes sectores de actividad: financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, ONG's, Administraciones Públicas y telecomunicaciones.

Las comunicaciones comerciales referidas en los apartados (i) y (ii) anteriores podrán llevarse a cabo por todos los medios de comunicación (teléfono, email, SMS y MMS), durante la vigencia del contrato y tras su finalización, siempre que el Cliente haya autorizado expresamente dichos tratamientos.

Asimismo, Lowi dispone de interés legítimo para enviar al Cliente comunicaciones comerciales, pudiendo basarlas en su perfil, a través de cualquier medio, siempre que dichas comunicaciones sean relativas a servicios y productos de Lowi, sobre los cuales el Cliente tenga una expectativa razonable de recibirlos como Cliente. En todo caso, el Cliente podrá oponerse a recibir estas comunicaciones comerciales mediante el marcado de la casilla habilitada al efecto en la carátula.

Lowi podrá tratar información relativa a los datos de navegación, tráfico, facturación y localización del Cliente de forma anonimizada y agregada con el fin de realizar reportes internos y facilitar dicha información a terceras entidades pertenecientes a sectores de actividad tales como financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación,

energía, sanitario, ONG's, Administraciones Públicas y telecomunicaciones, con las que Lowi tenga acuerdos de colaboración. En ningún caso, estas terceras entidades tendrán acceso a los datos de forma individualizada, dado que información facilitada es totalmente anónima y agregada. En todo caso, el Cliente podrá oponerse a dicho tratamiento mediante el marcado de la casilla habilitada al efecto en la carátula.

Lowi garantiza a sus Clientes la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto.

Lowi dispone de la herramienta Permission&Preferences a través de la cual el Cliente podrá, en todo momento, modificar, otorgar o revocar los consentimientos otorgados, así como dar a conocer sus preferencias. Se encuentra accesible en Mi Lowi, tanto en la versión web como en la App MiLowi.

Lowi ha nombrado un Delegado de Protección de Datos al que podrá hacer llegar cualquier cuestión relativa a esta materia mediante el envío de un email a: dpo-spain@vodafone.com.

El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndose por escrito con fotocopia de su DNI a Lowi con la referencia "Protección de Datos", a la dirección de Lowi incluida en las presentes Condiciones.

Lowi conservará los datos del Cliente durante el tiempo que sea necesario para cumplir con sus obligaciones y responder frente a posibles reclamaciones y como máximo durante un periodo de seis (6) años desde que el Cliente cause baja en la compañía. Para más información acerca de los tratamientos que Lowi lleva a cabo y cómo los realiza, consulte su Política de Privacidad en www.lowi.es.

4.10. Guías de abonados. - Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados, Lowi comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

5. Obligaciones del cliente.

5.1. Pago. - El Cliente abonará el importe de la factura por domiciliación bancaria o por transferencia. Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento podrán devengar un cargo por las gestiones derivadas del retraso en el pago que asciende a cinco (5) euros, así como un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), 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 Lowi podrá ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas en estas Condiciones. En caso de que como consecuencia de

cualquier reclamación Lowi deba reintegrar al Cliente cualquier cantidad, éste tendrá derecho a cobrar asimismo el interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), El interés fijado en los dos párrafos anteriores se aplicará en ambos casos con un (1) mes de carencia a contar desde el hecho que provoca su devengo. Lowi podrá adelantar el cobro de las cantidades devengadas cuando: (a) el Cliente exceda el límite de crédito pactado, (b) se produzca la suspensión del Servicio, (c) el Cliente incumpla el presente Contrato o (d) en casos de fraude o riesgo de impago.

5.2. Uso lícito del servicio. - El Cliente se compromete a (a) hacer un uso lícito del Servicio no perjudicando derechos Lowi o terceros, (b) no obtener un beneficio económico por la utilización del servicio distinto del derivado de estas Condiciones, ni utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender el servicio prestado por Lowi o explotar el servicio para otros fines en cualquier forma. El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de Lowi, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, supondrá la suspensión cautelar del Servicio y en su caso la resolución del Contrato. El Cliente autoriza a Lowi a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio. Se prohíbe el uso del Servicio de forma contraria a la buena fe y en particular, a modo enunciativo no limitativo: - La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros. - La publicación o transmisión de cualquier contenido que a juicio de Lowi resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo, difamatorio o, contrario en cualquier otra medida, a la dignidad de los derechos de las personas. - Los cracks, números de series de programas o cualquier otro contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceros. - La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la LOPD. - La utilización de los Servicios con fines de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, así como el envío de grandes mensajes con el fin de bloquear servidores ajenos. Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones, el Cliente no podrá utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing (teleconcertación, prospección telefónica y televenta), cibercafés, reventa a terceros, envío masivo de faxes u otros similares, ni podrá realizar conexiones a través de routers o cualquier otro soporte físico complementario que mediante software o hardware permita el redireccionamiento o levantamiento de la línea de conexión.

Lowi informa al Cliente de que tratará los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la provisión del Servicio con el fin de investigar y prevenir el fraude.

5.3. Otorgar garantías. - Recibida la solicitud de alta y, en cualquier de la vigencia del Contrato, Lowi podrá en cualquier momento y para garantizar el cumplimiento de las

obligaciones derivadas del mismo: a. Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación. b. Solicitar al Cliente un adelanto en función del consumo anterior. c. Asignar al Cliente un límite de crédito. d. Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como: - la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con Lowi o con un tercero. - el retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con Lowi, o - la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio. En caso de constitución de depósito, éste será devuelto por Lowi cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por Lowi al Cliente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en que se acredite lo anterior. En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto como Lowi tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitará el cambio de titularidad de su Contrato, Lowi podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente. Lowi podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de "scoring", mediante la obtención de datos de las entidades bancarias facilitadas por el Cliente o a través de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

5.4. Custodia de claves.- El Cliente es responsable de la custodia, uso diligente y mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que sean facilitados a o por Lowi en relación con el Servicio. Asimismo, Lowi le informa de que su web www.lowi.es y su área privada constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones con Lowi.

6. Suspensión Temporal o Definitiva del Servicio

6.1. Retraso en el pago. - El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente de las cantidades debidas por el servicio móvil podrá dar lugar a la restricción por parte de Lowi de las llamadas salientes y/o a la suspensión de la prestación de este servicio desde que Lowi tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso a través de SMS con cuarenta y ocho (48) horas de antelación. El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente de las cantidades debidas por el Servicio de Banda Ancha de tiempo superior a quince (15) días desde el envío de la factura, puede dar lugar, previo aviso de quince (15) días, a la suspensión temporal de este servicio. La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. Cuando Lowi tenga constancia de que un Cliente ha abonado la deuda, restablecerá el Servicio en un plazo de un (1) día laborable desde que se tenga constancia del pago. La suspensión del servicio no exime

al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades independientes del tráfico que puedan devengarse y que se correspondan con el servicio contratado. En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido. En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la SEAD, Lowi no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a Lowi. Lowi podrá suspender de manera temporal o definitiva el servicio, previa comunicación al Cliente, en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del servicio o por falta de constitución de la garantía solicitada por Lowi de conformidad con la Condición General 5.3. Se consideran como casos de fraude a título enunciativo y no limitativo, su utilización para la generación masiva de tráfico telefónico mediante la reventa del mismo o en perjuicio de la calidad de servicio a otros usuarios y, en general, la utilización del servicio para finalidades distintas de la pura comunicación interpersonal o de forma contraria a las normas de uso razonable que Lowi pueda establecer para tarifas, servicios o promociones.

6.2. Suspensión del servicio por parte del Cliente. - El Cliente podrá solicitar la suspensión del servicio, que no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses por año natural, dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente.

7. Cambio de titular. En caso de cambio de titular, para lo que el Cliente podrá utilizar cualquier medio de los indicados en la Condición General 4.1, tanto el actual como el nuevo titular declaran que todos y cada uno de los datos aportados son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes Condiciones. La fecha de cambio de la responsabilidad de pago, será al día siguiente de la aprobación del cambio de titular por parte de Lowi, una vez recibida la documentación necesaria debidamente cumplimentada, y se hayan cumplido todos los requisitos exigidos por Lowi para la activación de un Cliente. El cambio de titular no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

8. Cesión del Contrato. Ninguna de las partes podrá ceder el presente Contrato, total o parcialmente, a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte. A estos efectos, no tendrán la consideración de terceros las sociedades pertenecientes al Grupo Vodafone indicadas en la web www.lowi.es.

9. Modificación del Contrato. El Contrato podrá ser modificado por Lowi, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico u otro medio de comunicación individualizada disponible cuando se produzca un cambio en el Servicio, en sus Condiciones, tarifas o en la normativa aplicable. Además de la comunicación por cualquiera de los medios mencionados, Lowi procederá a su publicación en la página web www.lowi.es. El Cliente podrá resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna por este concepto en caso de que no esté de acuerdo con la modificación. Si el Cliente sigue utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio se entiende que está de acuerdo con el mismo. El Cliente debe notificar a Lowi cualquier cambio en sus datos, en particular el domicilio y número de cuenta bancaria. En el caso del Servicio de Banda Ancha, los cambios de domicilio podrán suponerla baja del Servicio.

10. Resolución del Contrato. El presente Contrato tendrá duración indefinida y podrá resolverse por las causas generales de resolución de los contratos, así como por lo siguiente:

- El Cliente puede resolver el Contrato en cualquier momento, comunicándolo a Lowi con un preaviso de dos (2) días hábiles por el mismo medio en el que se dio de alta, acreditando su identidad. Si el cliente dispone de un paquete de servicios compuesto por Banda Ancha y línea móvil y decide dar de baja o realizar una portabilidad de su línea móvil, el precio para su servicio de Banda ancha será de 30€ desde el momento en el que la baja o portabilidad móvil se haga efectiva.
- Lowi podrá resolver el Contrato por (a) la extinción de la habilitación para prestar el Servicio, o (b) el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones contraídas en este Contrato tales como el retraso en el pago de las cantidades adeudadas por un período superior a tres (3) meses, (c) la suspensión temporal del Contrato en dos (2) ocasiones o la suspensión definitiva del Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude, o (d) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización del mismo. En ningún caso la resolución del Contrato eximirá al Cliente de sus obligaciones de pago frente a Lowi por la utilización del Servicio o por cualquier otro concepto como, en su caso, algún tipo de compromiso de permanencia que el cliente pueda adquirir al contratar el Servicio con Lowi. Cualquier gasto que se pudiera devengar para el Cliente por la resolución del Contrato, y específicamente la recuperación de costes de la instalación del Servicio y costes relacionados con el router o equipos terminales, si procede, se especificará en cada caso concreto.

PORTABILIDAD

Si el Cliente desea mantener numeración móvil de la que ya sea titular, tendrá que seleccionar la portabilidad de la misma a Lowi en el momento de la contratación. La entrega de la solicitud de portabilidad a Lowi, firmada por el Cliente (prepagado o contrato) al recepcionar el pedido, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

- El Cliente solicita el alta del Servicio en Lowi y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el Servicio, conservando su numeración telefónica móvil.
- El Cliente consiente el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto

de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza por tanto la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratado su servicio, a aquel operador que se lo prestará en adelante al objeto al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo. Todo ello de conformidad con la normativa vigente y lo dispuesto en el apartado 4.7 del presente Contrato.

- El Cliente acepta la posible interrupción del Servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un (1) día hábil desde la entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las siguientes causas: - En el caso de abonados pospago, falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF. - En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICC- ID o número(s) de serie de la(s) SIM. - Numeración inactiva. - Causa justificada de fuerza mayor. - Comprobación de que la tarjeta SIM ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida.
- Lowi deberá informar al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a Lowi información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por Lowi.
- El Cliente podrá solicitar la cancelación de cualquier solicitud de portabilidad por los mismos medios disponibles para contratar. Lowi informa al cliente de que no permite solicitudes de portabilidad fija para mantener una numeración fija, lo que implica al Cliente la pérdida de su número fijo si dispone de él.

