

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE ERTOJO MÓVIL

ErTojo Móvil es una marca comercial propiedad de Jose Miguel Gil Navarrete (DNI 74866368B), con domicilio en Avenida San Roque, 11, Local 3, 29109 Tolox, España. Comercializa servicios de telecomunicaciones bajo la marca Likes, gestionados y prestados por Xfera Móviles S.A.U. (Masorange), con CIF A82528548.

Estas condiciones generales regulan la contratación, prestación, uso y facturación de los servicios. Al contratar, el cliente acepta la totalidad de este documento.

Las siguientes condiciones integran de manera conjunta las condiciones generales de Likes Telecom y las cláusulas específicas de ErTojo Móvil, que se fusionan en un único contrato.

CONDICIONES ECONÓMICAS Y DE IMPAGO:

En caso de devolución de recibo por causas imputables al cliente, se aplicará un cargo adicional de 9 EUR. La línea será bloqueada de manera inmediata hasta la resolución del impago.

Si el impago se prolonga más de 30 días desde su vencimiento, la deuda será derivada a una agencia de recobro externa y ErTojo Móvil se reserva el derecho de cancelar definitivamente la numeración asignada al cliente.

Condiciones aplicables a los servicios comercializados por Likes Telecom (EZ Easy Telecom SL) prestados por Xfera Móviles SAU (Masorange)

1 Objeto

XFERA MÓVILES, S.A.U. (MASORANGE) con domicilio social en Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 - Pozuelo de Alarcón, (Madrid - España) y CIF A82528548, Operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en las cláusulas siguientes (el "Servicio" o los "Servicios") comercializados por EZ Easy Telecom SL (Likes Telecom). Estas ("CGC") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y MASORANGE en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web <https://likestelecom.com/> (nuestra "Página Web").

2 Descripción de los servicios

Servicio Telefónico Móvil: Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde Móvil y

los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y

servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, MASORANGE entregará al

Cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el

territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio

telefónico móvil cursado desde el extranjero, (“Servicio Roaming” o “Servicio en Itinerancia”). Se informa de que su

alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas

en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Para el Servicio Telefónico Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, MASORANGE le asignará una. El

Servicio Móvil de MASORANGE incluye la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior

operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de

que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La

portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el

respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la

Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la

Competencia.

Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular,

con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los

Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los

mismos.

b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista,

xenófobo o difamatorio.

c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o

contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

d) La reventa de tráfico o de Los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por

cualquier medio o sistema.

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio

comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.

f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: “vigilabebés”; “walkytalky”; llamadas

únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para

envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores

ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular.

En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos (“spam”) o

hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser

incluida en tal proceso.

En estos supuestos, MASORANGE podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente

hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente.

En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él

acordados.

3 Tarifas, Facturación y Pagos

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales

y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se

comunicará al Cliente por cualquier medio que MASORANGE 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. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de Los servicios contratados por

conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o

cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente

posterior al devengo, MASORANGE podrá facturarlos en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los servicios medidos se facturarán por

periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en

las condiciones específicas de contratación de cada Servicio de las presentes .

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicar con el Servicio de Atención al Cliente. Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, MASORANGE podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión.

Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de www.likes-telecom.com

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

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

MASORANGE podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos

relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo, igualmente MASORANGE

podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las condiciones particulares

para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que

MASORANGE pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica).

El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de

facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de

Atención al Cliente.

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un

saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución. MASORANGE podrá descontar los gastos

administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También

corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de MASORANGE.

MASORANGE podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

-

Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades

devengadas hasta la fecha.

- Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.

-

Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por

Servicio.

-

Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.

-

Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o

la resolución contractual.- Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.

- En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.

-

Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante, lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de

dicho Servicio de estas CGC.

4 Derecho de desconexión

En el servicio de móvil el Cliente podrá solicitar a MASORANGE la desconexión de los servicios de tarificación

adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su

voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. MASORANGE hará la desconexión en un plazo

máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado

por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado

serán por cuenta de MASORANGE.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de servicios deberá también

realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio

disponible de Atención al Cliente.

5 Responsabilidad de MASORANGE y calidad de servicio

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio telefónico fijo o móvil, el Cliente tendrá derecho a una

indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

a) El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio.

En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las

mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma

proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por

el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los servicios o llamadas en

itinerancia (Servicio Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de MASORANGE.

MASORANGE abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe

de la indemnización sea superior a un (1) euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la

indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a

modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados. Si la

interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, MASORANGE se limitará a compensar automáticamente

al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el

tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de

facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras

cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya

sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se

abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la

cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, MASORANGE indemnizará automáticamente al Cliente si

la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato del Cliente, o en caso de

Servicio de Telefonía Móvil, conozca que dicho Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en

el momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el período de la interrupción. Si el Cliente se ha

visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá

comunicar a MASORANGE, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a

partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando, en caso

de afectar al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha

información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de MASORANGE.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, MASORANGE se compromete a ofrecer el

siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de

interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este

compromiso, MASORANGE indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el

tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación.

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se

tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios. Dichas

indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

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.

El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente

del aviso de avería, o (ii) el de registro por MASORANGE de la incidencia causante de la interrupción total o parcial

del Servicio.

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de

paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglosa el importe atribuible

a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las

siguientes causas:

a) Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora

en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.

b) Daños producidos en la red debido por ejemplo a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no

haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

c) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste servicios de tarificación adicional,

cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No

obstante, lo anterior, MASORANGE, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias además podrá

tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al

Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al

Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la

Tarjeta SIM.

MASORANGE no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios de jados de obtener por

el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su

prestación defectuosa por las siguientes causas:

(i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del Cliente no facilitados por

MASORANGE

(ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos

del Cliente por causas no imputables al Servicio y

(iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o

cumplimiento defectuoso de MASORANGE.

MASORANGE no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los

dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por MASORANGE o de las aplicaciones instaladas por el

Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por MASORANGE.

MASORANGE adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada

momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de MASORANGE,

quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de

grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones,

no imputables a MASORANGE, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las

obligaciones que en su caso tenga MASORANGE conforme a la legislación aplicable en cada momento a las

interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

MASORANGE informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público, fijo y móvil, con la facilidad de

identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda

ser identificado por el resto de los usuarios, MASORANGE pone a su disposición medios para restringir la

identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio

de Atención al Cliente.

6 Depósito en Garantía

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

MASORANGE ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8 a 22 horas al

día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su

PC o dispositivo de acceso a los Servicios). Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o

cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse

al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas a través de su operador por los medios

que él indique en el momento de contratación. En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de

referencia que MASORANGE comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá

solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en

el plazo de diez (10) días desde su solicitud. Cuando la reclamación haya sido solucionada, MASORANGE

informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de MASORANGE en el

plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de MASORANGE a

las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de

conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

7 Protección de datos de carácter personal

La prestación de los Servicios de MASORANGE, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente,

los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

7.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. ("MASORANGE"), N.I.F. A-82528548 y

domicilio en Parque Empresarial "La Finca", Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 - Pozuelo de Alarcón,

(Madrid -

España). Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un

correo electrónico a dpo@masmovil.com. Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus

datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en la web www.likestelecom.com

7.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

7.2.1

Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos

serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus

datos en www.likestelecom.com

a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de

nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para

la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de

información en relación con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También

trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede

acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o

consultar su consumo. Más información en www.likestelecom.com

b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación

del servicio de telecomunicaciones, tales como:



La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento

y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);



La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.



El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su

facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación

extrajudicial y judicial en caso de impago.



Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que e podrán ser objeto de

tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador

donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en

cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con

competencia en la materia. Más información en www.likestelecom.com

c) Comprobación de solvencia.

Le informamos que con carácter previo a la contratación consultaremos tu solvencia e n sistemas comunes de

información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica

3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un

elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables

en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de

que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene

derecho a solicitar una revisión manual de su caso. Más información en www.likestelecom.com

d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia. En caso de no atender

puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se

procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de MASORANGE amparado por la legislación vigente,

en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades

responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax,

Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de

información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con

dpo@masmovil.com. Más información en www.likestelecom.com

e) Verificación de información. MASORANGE podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco

de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar

datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de

pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a

cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta, por ejemplo, de la AEAT o entidades

bancarias. Más información en www.likestelecom.com

f) Prevención del fraude. Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que

figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la

existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el

caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más

pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las

finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los

siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras,

compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago a plazo.

La

lista

de

entidades

adheridas

al

Sistema

Hunter

estará

accesible

en

si

página

web:

www.asociacioncontraelfraude.org.

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la

siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID. Más información en www.likestelecom.com

g) Comunicaciones comerciales propias. MASORANGE puede tratar los datos identificativos y de contacto de los

Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como

promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el

artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio

Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas. Más información en

www.likestelecom.com

h) Información sobre mejores tarifas. Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de

Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo

medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos

con esta finalidad mientras sea cliente de MASORANGE.

i) Cooperación con los agentes facultados. Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente,

estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones

a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio

Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta

finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación

contractual con MASORANGE o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con

las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes,

direcciones IP o datos de ubicación. Más información en www.likestelecom.com

j) Sistema de gestión de abonado. En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014,

te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos

identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema

de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta

obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los

servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así

como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del

interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al

cliente.

7.2.2

Le informamos que MASORANGE, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar

nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses

después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros,

básicamente con tres finalidades:

a. Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar

nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de

atención al cliente de forma eficiente, etc.)

b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general

(Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar

la atención de incidencias)

c. Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos. Más información en

www.likestelecom.com

7.3 ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de

acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el

consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Parque Empresarial "La Finca", Paseo del

Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 - Pozuelo de Alarcón, (Madrid - España) o mediante correo electrónico a la

dirección dpo@masmovil.com indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida.

Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos

en www.aepd.es.

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro

Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com.

8 Causas de suspensión del servicio

MASORANGE podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

-

Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su

límite de crédito.

-

Si el Cliente facilita a MASORANGE datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente

incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.

-

Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.

-

Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos casos, MASORANGE se pondrá en contacto con el Cliente, con carácter previo a la

suspensión del Servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC.

MASORANGE podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en

el pago de los Servicios, desde la fecha en que MASORANGE tenga conocimiento de tal circunstancia, previo

aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión,

no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante, lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en

caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes

desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los

servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la

suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora.

La suspensión del

servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de

suspensión temporal del Servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de

urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del

Servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. MASORANGE restablecerá el Servicio

suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya

sido satisfecho por completo.

En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales

de Consumo, en el caso de sumisión de MASORANGE a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de

Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, MASORANGE 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 MASORANGE.

La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar

la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión MASORANGE podrá retirar del domicilio del

Cliente los equipos alquilados.

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta

efecto, la suspensión temporal del Servicio de telefonía fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de

Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El

periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos MASORANGE

deducirá de la cuota de abono de Cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al

tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de MASORANGE superior a tres (3) meses o la suspensión

temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a MASORANGE a la interrupción

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del contrato. En todo caso, el Servicio podrá ser

interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que

afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros clientes. Esta medida cesará

cuando el Cliente efectúe y comunique a MASORANGE la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

MASORANGE podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de

reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves

posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente

acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que MASORANGE no estará obligada a compensarle salvo

en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad de MASORANGE" de este

Contrato, que correspondan.

9 Duración y terminación

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el

periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022,

de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier

momento durante ese periodo conforme a lo dispuesto en la cláusula 14 de las presentes Condiciones Generales.

MASORANGE tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las

causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de

MASORANGE la extinción de la habilitación a MASORANGE para prestar el Servicio cuando ello determine la

imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor

del Cliente. Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo

comunicación de resolución, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento

identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día

en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas

en Derecho y especialmente por las siguientes:

-

Decisión del Cliente.

-

Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio

contrario a la buena fe.

-

Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del

Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.

-

Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el

supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales

propiedad de MASORANGE.

En aplicación de las obligaciones impuestas a MASORANGE 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, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el

Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente

son falsos, incorrectos o incompletos. En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de

numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración

asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

10 Modificación de las CGC

MASORANGE podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

momento notificándose al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la

fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así

se lo notificase a MASORANGE, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si,

transcurrido un (1) mes desde la notificación por MASORANGE el Cliente no hubiese manifestado expresamente

su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la

modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

11 Cambios de domicilio, de número telefónico o de titular

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los Servicios contratados a través del Servicio de

Atención del Cliente. Si por razones técnicas MASORANGE no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio,

el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de

domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad

los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía

móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, MASORANGE le

comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija,

informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este

concepto. No obstante lo anterior, MASORANGE adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda

conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen.

Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de

Atención al Cliente de MASORANGE son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las

presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la

confirmación del cambio de titular por parte de MASORANGE, lo cual sucederá una vez que haya recibido la

documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera

al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

12 Cesión

MASORANGE se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC

a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones

electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con

un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada

y sin penalización alguna.

13 Nulidad

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectará a la validez de las

restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

Condiciones específicas servicio telefonía

móvil

1 Objeto

Estas Condiciones Específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil

bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

2 Instalación y activación de la línea

El Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su tarjeta SIM, para activar la

misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, MASORANGE podrá cancelarla.

El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de

Atención al cliente.

MASORANGE tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho

de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula

dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se

comunicarán al cliente en las condiciones particulares de los servicios contratados.

3 Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el

Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, MASORANGE le facturará o descontará de su

saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con

una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de la

contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación.

En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al

número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas

gestiones de MASORANGE, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de

importes adicionales. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil,

MASORANGE podrá restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración

del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad prepago se regirán conforme a lo previsto en

estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

3.1. Opción Prepago o contrato sin domiciliación bancaria

El Cliente que haya optado por la contratación del servicio en modalidad prepago puede recargar el saldo de su

Tarjeta a través de cualquiera de los medios de pago ofrecidos por MASORANGE, tales como tarjeta de débito o

crédito, tarjetas de recarga o en cualquiera de los establecimientos adheridos e identificados con nuestro distintivo.

Puede además solicitar que las recargas se efectúen de forma automática al llegar una determinada fecha o saldo

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

predeterminados. En este supuesto, las recargas se efectuarán contra la tarjeta de crédito o débito facilitadas por el

Cliente a tal efecto.

Si el saldo de la Tarjeta llega a ser negativo, el importe de la siguiente recarga se destinará, total o parcialmente, a

compensar dicho saldo negativo. El Cliente está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a

saldos negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido. Si el Cliente mantiene un saldo negativo

en su línea, incluso cuando el Servicio hubiese sido dado de baja, MASORANGE liquidará la cuantía adeudada

mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el Cliente para efectuar

sus recargas.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por

parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, MASORANGE podrá cargar al Cliente los gastos generados por

dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución

del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página

web de www.likestelecom.com

3.2. Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al

interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

Opción suscripción mensual.

Si el Cliente ha optado por la contratación del Servicio Telefónico Móvil de MASORANGE en esta modalidad, los

conceptos fijos asociados a su tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos, se abonarán en su integridad con cargo a

su saldo disponible al inicio del período de facturación. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo

mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 euros.

En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del período de facturación, el Cliente podrá solicitar,

al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 euros o por

cantidades superiores en múltiplos de 10 euros. Para contratar servicios de MASORANGE en esta modalidad es

condición imprescindible que el Cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que

permita realizar una verificación de seguridad.

Las cuotas o bonos asociados a esta modalidad de contratación tienen una validez de un mes natural desde el

primer día del mes al último, ambos inclusive. En caso de contratación del servicio una vez iniciado el mes de

referencia, las cuotas o bonos tendrán una extensión y precio proporcional a los días restantes desde la

contratación hasta el último día de ese mes. Una vez consumidos los minutos de llamadas integrados en las cuotas

o bonos, y consumido el saldo que pudiera existir, el Servicio de emisión de llamadas se suspenderá, salvo en lo

relativo a números gratuitos y de emergencia, hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes

correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia. El

servicio de recepción de llamadas no se verá afectado por esta circunstancia salvo en caso de que la llamada en

recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido).

En caso de consumo del volumen de datos móviles contratado antes de la finalización del mes de referencia, se

suspenderá el servicio de datos hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes

correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia.

Los consumos realizados al margen de los conceptos fijos cobrados por adelantado se cargarán al saldo disponible

en ese momento. En caso de precisar una ampliación de los servicios asociados a las cuotas fijas, el Cliente podrá

solicitarla a través de su área personal o mediante solicitud expresa al Servicio de Atención al Cliente. El coste de

la ampliación de los servicios se cargará a la tarjeta bancaria del Cliente en el momento de la confirmación de su

solicitud. En caso de baja del Servicio, MASORANGE reintegrará el saldo no consumido a la tarjeta bancaria

asociada al Cliente. No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o

tráfico desde el extranjero (Servicio Roaming) ni las llamadas a servicios de tarificación adicional. El acceso a estos

servicios requerirá la existencia de saldo a su favor o la ampliación del servicio. Al igual que en la modalidad de

contratación con domiciliación bancaria, en cualquier momento y/o de forma excepcional MASORANGE podrá, con

el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente solicitar garantías e n los mismos supuestos

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

previstos para ello en las CGC.

4 Cobertura

MASORANGE prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté

implantado. MASORANGE se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de

la tecnología. En cualquier caso, MASORANGE no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del

Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

5 Obligaciones de identificación en caso de contratación en

modalidad suscripción mensual

Para contratar el servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y

contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los

términos previstos en las CGC. Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente,

es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una

fotografía de su DNI o pasaporte.

El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que

permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La

ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un

error que imposibilitará su registro y contratación de los servicios

6 Consecuencias de la suspensión del servicio

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto

cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS (“soft

block”).

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará

también la recepción de llamadas, SMS y MMS (“hard block”). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la

suspensión sin que haya cesado la causa, MASORANGE bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el

contrato con MASORANGE definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

MASORANGE podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el

Servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4

meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

MASORANGE se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los

intereses y gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas

pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio

de Atención al Cliente.

Condiciones particulares de permanencia

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos

o de los terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de

determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los

Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las

condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma.

En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a MASORANGE

cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del

Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor,

deberá pagar a MASORANGE la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del

tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no

incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los

beneficios previamente recibidos. En el caso de que MASORANGE no pueda prestar el Servicio por causas

técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por

MASORANGE en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de MASORANGE al Cliente de la

imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el Cliente

de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos.

En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá

abonar a MASORANGE la cantidad detallada en la carátula. Si durante la vigencia del plazo de permanencia

señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde MASORANGE no pueda prestar el

Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a MASORANGE la cantidad que corresponda en

función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que

se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no

responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

Derecho de desistimiento

ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO.

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar

desde su celebración. En caso de alta en MASORANGE con portabilidad desde otro operador origen, informamos

que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo

necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una

declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº

del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento

por

correo

electrónico

a

hola@likestelecom.com o a la siguiente dirección postal: EZ Easy Telecom SL (comercializador de MASORANGE)

con domicilio social en Calle Cáceres 2, 28223 - Pozuelo de Alarcón, (Madrid - España). El ejercicio del Derecho de

Desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por MASORANGE para la

prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado.

Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será

responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que se an consecuencia de una

manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los

productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento

en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente

los productos (Terminales o dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y,

en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a

MASORANGE su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

de los productos facilitados por MASORANGE.

No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos

devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué

condición se cumpla primero. En caso de desistimiento, MASORANGE devolverá al Cliente todos los pagos

recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a MASORANGE de su

desistimiento. En caso de desistimiento, habiendo MASORANGE instalado y/o activado el Servicio por expresa

petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya

ejercitado el mismo, MASORANGE tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo

realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y

Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un

crédito (bien por MASORANGE bien por un tercero previo acuerdo con MASORANGE) dicho desistimiento

implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un servicio comercialmente descatalogado o con MASORANGE y

contratase un nuevo servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible reestituir la prestación

del servicio original, no obstante, lo cual MASORANGE posicionará al Cliente de forma que éste no se vea

perjudicado.

Condiciones particulares del servicio en

roaming

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y Xfera Móviles, S.A.U.

(“MASORANGE”), con C.I.F. A-

82528548 y domicilio en Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo,

1, Edif. 8, 28223 - Pozuelo de Alarcón, (Madrid -

España) en todo lo relativo a la prestación en itinerancia

(“Roaming”) de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con

MASORANGE (“Servicio”), de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea. La lectura de las

presentes condiciones particulares por el cliente es condición necesaria y previa a la prestación de los servicios en

itinerancia, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas

condiciones particulares, que están publicadas en la página web de MASORANGE www.likes-telecom.com. Estas

condiciones particulares complementan las condiciones generales que regulan la prestación del Servicio.

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

La prestación del Servicio en Roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el

cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y

siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado. Que dan excluidas de las

presentes condiciones las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

El Servicio en Roaming no se activa automáticamente al darse de alta de los Servicios de MASORANGE. No

obstante, el servicio podrá activarse/desactivarse previa solicitud del cliente en cualquier momento contactando con

nuestro Servicio de Atención al Cliente.

3. PRECIO

El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres:

3.1. ZONA 1 O ZONA UE: ROAMING UE y EEE. A partir del 15 de junio de 2017

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

el tráfico realizado Países de la Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE): Alemania, Austria,

Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia,

Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia,

Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), República Checa,

Rumania, Suecia y España – sólo a efectos de zona destino-.

Dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de tu tarifa nacional no existiendo recargo por

utilizar tu móvil en cualquier país de la UE y EEE.

-

Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de

la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia

de voz, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se

aplicarán las mismas condiciones que tu tarifa nacional. Las llamadas recibidas por el cliente no se tarificarán y no

computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que

está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.

-

Mensajes: el tráfico de los mensajes cursados en Roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa

nacional que cada cliente tenga contratada. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes

cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las

mismas condiciones que su tarifa nacional. Los SMS recibidos estando en el extranjero o no se tarificarán y no

computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.

-

Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará al precio por Gb de la tarifa que cada cliente tenga

contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en

Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia, se aplicarán las

mismas condiciones que tenga para el tráfico de datos nacional: pago por uso a máxima velocidad, reducción de

velocidad o uso de servicios que amplíen la franquicia del contrato.

3.2. RESTO DE ZONAS:

-

Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que

corresponda. Se tarificarán tanto las llamadas realizadas por el usuario como las recibidas. La persona que llame

desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las

condiciones de su tarifa.

-

Mensajes: el tráfico de SMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que

corresponda. Los SMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el cliente.

-

Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que

corresponda. Puedes encontrar todas las tarifas de Roaming de en www.likestelecom.com

4. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1 Y ZONA UE

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 y Zona UE se tarificará según las

condiciones de la tarifa nacional del cliente itinerante que resida habitualmente en España o tenga vínculos

estables con este país, que impliquen una presencia frecuente y sustancial, cuando viajen periódicamente dentro

de la UE. Por ello, MASORANGE se reserva el derecho de poder aplicar la «política de utilización razonable»

descrita en el Reglamento europeo de Roaming si, con base en los mecanismos de control basados en los

indicadores objetivos descritos, se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio de Roaming por

parte del cliente.

La política «de utilización razonable» tiene por objeto evitar que el cliente itinerante utilice de forma abusiva o

anómala los Servicios en Roaming prestados en Zona 1 o Zona UE. Se considerará un uso que excede la «política

de utilización razonable»:

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

-

La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente e n comparación con la

presencia y tráfico nacional

- Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en Roaming.

- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.

-

La reventa organizada de tarjetas SIM de MASORANGE. En virtud de lo dispuesto por la Reg ulación de Roaming

de la Unión Europea, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplica r un recargo para el

tráfico realizado en Roaming Zona 1 y Zona UE, o cualesquiera actuaciones que pudieran res ultar aplicables en el

caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de

control basados en indicadores objetivos descritos.

5. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

1º. Prueba de residencia en España:

MASORANGE se reserva el derecho de solicitar a sus clientes itinerantes pruebas que acrediten la residencia

habitual del cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecue nte y sustancial en el

territorio nacional.

2º. Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago:

Se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique (y que no podrá superar

el precio mayorista en vigor) para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los

volúmenes de datos que se puedan consumir en Roaming de conformidad con el límit e establecido en la

Regulación de Roaming de la Unión Europea (Reglamento de ejecución UE 2016/2286). Este límite se

corresponderá con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa

contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista – 1,30€/GB para el 2025 – de Roaming según los términos

establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286).

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

MASORANGE utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos

para determinar si el consumo en itinerancia en la UE y EEE de los clientes prevalece sobre el tráfico nacional.

Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de

observación de 4 meses. En caso de que MASORANGE detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o

varios de los Servicios (voz, SMS o datos) por parte del cliente en la Zona 1 y Zona UE sobre el tráfico nacional,

MASORANGE podrá notificar al cliente que el uso de su Servicio en Roaming se considera abusivo. La realización

de esta notificación implicará que MASORANGE podrá aplicar el recargo que se indique a partir de ese momento,

si en los próximos 14 días el comportamiento del cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en Zona

1 o Zona UE. MASORANGE podrá continuar aplicando el recargo indicado al Servicio sobre el que se detecte uso

abusivo siempre que el comportamiento del cliente indique presencia y consumo prevalentes. A efectos de

aplicación de los citados indicadores objetivos:

-

En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un cliente todos aquellos en los que el

cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que el cliente se ha ya conectado a una

red fuera de la UE/EEE. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y

no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los

días en itinerancia UE y EEE.

-

En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50 % del tráfico de voz,

SMS o datos real realizado por el cliente en itinerancia UE y EEE.

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025

-

Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones de calidad igual de ventajosas para el cliente final, que

las que se ofrecen en el país de origen, siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación

de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el cliente.

-

En el caso de que no sea posible acceder en itinerancia a las mismas condiciones de calidad que las disponibles

en el país de origen, MASORANGE garantiza que ofrecerá al cliente final el nivel de mayor calidad de red

disponible en la red visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada

una de dichas redes.

-

Deberá tenerse en cuenta, que en determinadas regiones la calidad del servicio podrá verse afectada por

razones ajenas a MASORANGE, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado

por el cliente final.

-

Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían

conllevar un incremento de las tarifas aplicables.

4º. Periodos de inactividad:

Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios Roaming, los largos periodos de inactividad de una

determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, del Servicio en Roaming, o la activación y

utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en Roaming.

5º. Reventa de tarjetas SIM:

Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos

estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios de Roaming prestados por MASORANGE

aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, MASORANGE podrá adoptar

inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del

contrato.

6. RECLAMACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE UTILIZACIÓN RAZONABLE

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de la

política de uso razonable o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la aplicación de la misma,

podrán dirigirse a MASORANGE, a su Servicio de Atención al Cliente tal y como se indica en las Condiciones

Generales del Servicio, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho

o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca

otros plazos para ello.

Fecha de publicación: 1 de enero de 2025