

## CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING DE YOIGO

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y Xfera Móviles, S.A.U. ("YOIGO"), con C.I.F. A82528548 y domicilio en Alcobendas (Madrid), Avda. de Bruselas, 38 (28108), en todo lo relativo a la prestación en itinerancia ("Roaming") de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con YOIGO ("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 YOIGO (<http://www.yoigo.com/pdf/condiciones-particularesroaming-es.pdf>). 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. Quedan 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 se activa automáticamente al darse de alta de los Servicios de YOIGO. 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, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de tu tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar tu móvil en cualquier país de la UE y EEE (\*).

**Llamadas:** el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa

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

**Datos:** el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará al precio por Gb de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia, le 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

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

que corresponda. Puedes encontrar todas las tarifas de Roaming de YOIGO en [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com).

#### 4. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1 O ZONA UE

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o 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, YOIGO 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 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”: en los indicadores objetivos descritos, se detecta un uso La política «de utilización razonable» tiene por objeto evitar inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio de Roaming que por parte del cliente.

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

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

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

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

#### 5. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

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

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

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

YOIGO se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique (y que no podrá superar el precio mayorista en vigor) para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en Roaming de conformidad con el límite establecido en la Regulación de Roaming de la Unión Europea (Reglamento de ejecución UE 2016/2286). Este límite se corresponderá con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista – 1.55€/GB en 2024 - de Roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286).

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

YOIGO 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 YOIGO detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los Servicios (voz, SMS o datos) por parte del cliente en la Zona 1 o Zona UE sobre el tráfico nacional, YOIGO podrá notificar al cliente que el uso de su Servicio en Roaming se considera abusivo. La realización de esta notificación implicará que YOIGO 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. YOIGO podrá continuar aplicando el recargo indicado al Servicio sobre el que se detecte uso abusivo siempre que el comportamiento del cliente indique presencia y consumo prevalentes. A efectos de aplicación de los citados indicadores objetivos:

En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un cliente todos aquellos en los que el cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que el cliente se haya conectado a una red fuera de la UE/EEE. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en itinerancia UE y EEE.

En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el cliente en itinerancia UE y EEE.

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

que se ofrecen en el país de origen en relación con los parámetros de calidad recogidos en <https://www.yoigo.com/calidad-de-servicio>, 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, Yoigo garantiza que ofrecerá al cliente final el nivel de mayor calidad de red disponible en la red. Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían conllevar un incremento de las tarifas aplicables. de inactividad ajenas a Yoigo, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado por el cliente.

#### 4º. Periodos

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

#### 5º. Reventa de tarjetas SIM:

Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios de Roaming prestados por YOIGO aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, YOIGO 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 YOIGO, 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.

visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada una de dichas redes.

Deberá tenerse en cuenta, que en determinadas regiones la calidad del servicio podría verse afectada por razones ajenas a Yoigo, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado por el cliente final.