



## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PREPAGO

### Primera. Objeto y aceptación de las condiciones del contrato.

- 1.1. Por el presente contrato ESDOMO TELECOM S.L., domiciliada en Carrera de San Jerónimo, 15, 28014 Madrid, con N.I.F. B88584065 (en adelante ALÓ MÓVIL) pone a disposición de la persona física o jurídica cuyas circunstancias quedan reseñadas en la Solicitud de Servicio que se adjunta a este documento (en adelante, el cliente), el Servicio de telefonía y datos móviles según la tarifa seleccionada en la Solicitud (en adelante los Servicios). El Cliente podrá solicitar en cualquier momento la modificación de la tarifa contratada, para lo que deberá suscribir un nuevo contrato, al que se añadirá el tiempo restante del anterior contrato no vencido.
- 1.2. El Servicio está destinado al Cliente en su calidad de, y como, usuario final del mismo, y el contrato no ampara ni la reventa de los servicios contratados, ni la comercialización por cualquier medio de estos sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de ALÓ MÓVIL.
- 1.3. El Servicio podrá ser prestado por ALÓ MÓVIL en colaboración con el distribuidor comercial, que será responsable del Servicio de Atención al Cliente, Facturación y Cobro del Servicio.
- 1.4. La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación de los servicios contratados por parte de ALÓ MÓVIL. El cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, tanto por escrito como en la siguiente página web: <https://www.alo.es>

### Segunda. El Servicio.

#### 2.1. Características Generales.

- 2.1.1. Los Servicios comprenden el establecimiento, tramitación, mantenimiento y recepción de llamadas y/o de acceso a datos móviles, de disponibilidad de red móvil (cobertura), de localización, así como los SVA asociados a Servicios Móviles o aquellos otros servicios que en el futuro se dispongan.
- 2.1.2. ALÓ MÓVIL facilitará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del Estado en el que el mismo esté implantado en cada momento. ALÓ MÓVIL se compromete a facilitar la disponibilidad del Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, ALÓ MÓVIL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten el acceso al Servicio, ni de los contenidos de información que no hayan sido elaborados, conocidos o provisionados por la misma, y que se deriven de servicios suplementarios.
- 2.1.3. El Servicio Prepago se activará de forma automática una vez identificado el titular de la SIM o eSIM. De acuerdo con la Ley 25/2007 de Conservación de Datos, el número de la línea, el nombre y apellidos o denominación social, nacionalidad y número y tipo del documento de identidad facilitados por el adquirente de la SIM o eSIM Prepago, en calidad de Cliente, serán almacenados en el Libro Registro de ALÓ MÓVIL, durante el tiempo preciso para dar cumplimiento a dicha ley.
- 2.1.4. La velocidad de acceso a Internet dependerá en cada momento del tráfico en Internet existente, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.

#### 2.2. Activación del Servicio.

- 2.2.1. Mediante la tarjeta SIM entregada y la utilización de un equipo terminal apto el Cliente podrá enviar y recibir datos mediante tecnología LTE (según disponibilidad).
- 2.2.2. El Cliente reconoce haber sido informado de que la tarjeta SIM recibida tiene habilitada por defecto una tarifa para telefonía móvil y datos.
- 2.2.3. El Cliente podrá elegir, en el momento de la contratación del servicio, qué tipo de tarjeta desea utilizar: SIM o eSIM, ambas igualmente capacitadas para identificar los Servicios contratados por el Cliente
- 2.2.4. En caso de elección de Tarjeta eSIM. El Cliente procederá a su descarga y activación en un dispositivo compatible con el standard eSIM a través de una conexión de acceso a Internet. Únicamente pueden utilizarse en un (1) dispositivo.
- 2.2.5. En el momento del alta, el Cliente recibirá: (i) una Tarjeta eSIM o SIM, propiedad de ALÓ MÓVIL, pudiendo ésta sustituirla en cualquier momento por motivos técnicos u operativos; (ii) un número secreto de identificación personal "PIN" para acceder a la Tarjeta; y (iii) la clave personal de desbloqueo "PUK". El Cliente deberá custodiar de manera confidencial el PIN y el PUK. Toda comunicación realizada desde su la Tarjeta se considerará efectuada por el Cliente o con su consentimiento, siendo por tanto responsable de la misma.
- 2.2.6. Las Tarjetas tendrán un periodo de validez de doce (12) meses a contar desde el momento de la contratación, vencido el cual ya no se podrá hacer uso del Servicio. Para evitar la desactivación de la SIM, lo que conlleva la pérdida del número telefónico asignado, será preciso realizar la reactivación del Servicio, a través de cualquier tarifa vigente en ese momento.
- 2.2.7. ALÓ MÓVIL se reserva el derecho a limitar el número máximo de activaciones de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio en favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada Tarifa. Las presentes Condiciones Generales no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles, ni en modo alguno a través de sistemas automáticos salvo autorización expresa y previa por parte de ALÓ MÓVIL. En el caso de detectarse este tipo de utilizaciones indebidas, ALÓ MÓVIL se reserva el derecho a suspender el servicio y rescindir el contrato de forma inmediata y sin necesidad de preaviso.
- 2.2.8. Bajo el principio de neutralidad tecnológica, atendido que la Tarjeta SIM está asociada a dicho número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación, realizada a partir de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso asignadas al Cliente, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, siendo por tanto responsable con arreglo a las presentes Condiciones Generales y a la Ley.

- 2.2.9. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a los servicios salvo prueba en contra a cargo del Cliente.
- 2.2.10. Corresponde al Cliente realizar un uso responsable de todos los servicios y/o funcionalidades. ALÓ MÓVIL no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las Tarjetas SIM y/o claves de acceso por el Cliente o por cualquier tercero, respondiendo el Cliente de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de la tarjeta SIM. No obstante, ALÓ MÓVIL, previa identificación del Cliente y sus circunstancias personales, podrán tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al Cliente desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su Tarjeta SIM y/o sus claves de acceso, o que detecte el conocimiento de éstas por un tercero, y realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad competente en caso de hurto o robo de la Tarjeta SIM, o acerca de la pérdida o extravío de la Tarjeta SIM, propiedad de ALÓ MÓVIL, y que le/s ha/n sido cedida/s por ésta.

### 2.3. Portabilidad

- 2.3.1. En el momento de la contratación de este servicio, el cliente podrá obtener un nuevo número de teléfono que le será facilitado por ALÓ MÓVIL.
- 2.3.2. En caso de que el cliente desee conservar su actual número de teléfono, ALÓ MÓVIL gestionará la portabilidad frente a otros operadores y la Entidad de Referencia. En este caso, el cliente dará su consentimiento a través de la firma de la solicitud de portabilidad en el momento de la contratación, así como cada vez que se modifique el operador de acceso de ALÓ MÓVIL, según lo establecido en el artículo 5.2 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
- 2.3.3. La entrega de la solicitud de portabilidad firmada por el cliente a ALÓ MÓVIL, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. ALÓ MÓVIL informará al cliente cuando su solicitud de portabilidad haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. ALÓ MÓVIL no será responsable si el operador donante no concede la baja de todos los servicios que el CLIENTE tuviera contratados con el mismo en la fecha de la portabilidad, siendo dicha responsabilidad únicamente del CLIENTE.
- 2.3.4. Para las solicitudes aceptadas, el cliente podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el cliente podrá hacer y recibir llamadas con ALÓ MÓVIL y el mismo número telefónico.
- 2.3.5. El cliente, una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:
- 2.3.5.1. En el caso de solicitar la portabilidad, la persona cuyos datos se recogen en el contrato solicita el alta del servicio en ALÓ MÓVIL, y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, indicado como operador donante, conservando su numeración telefónica fija.
- 2.3.5.2. El cliente acepta la posible interrupción del servicio en un periodo de 4 horas como máximo, entre las 02:00h y las 06:00h del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- 2.3.5.3. Desde el momento en que el cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo de un día hábil contado a partir del siguiente día hábil a la entrega, 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 causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes. El cliente dispone hasta las 14 horas del día previo a la fecha del cambio para cancelar su solicitud de portabilidad, llamando al número de Atención al Cliente de ALÓ MÓVIL. En caso de que el cliente desea cancelar la portabilidad una vez cumplido el plazo anterior, deberá hacer frente, si procediese, al coste de cancelación anticipada, importe que será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, siendo abonada por el cliente, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que hubiera señalado en la Solicitud de Servicios.
- 2.3.5.4. En caso de reclamación, el cliente deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo con la normativa propia a cada organismo: (Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores; Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)- Teléfono de consulta: 901336699. Página web: <http://www.usuarioteleco.es>).
- 2.3.5.5. El cliente consiente en el tratamiento automatizado de los datos personales, tanto de los incluidos en la Solicitud de Servicio como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- 2.3.5.6. Asimismo, el cliente autoriza la cesión de datos personales del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquel que los prestará en adelante, al objeto y con el fin exclusivos de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.

### Tercera. Obligaciones y responsabilidades de las partes.

#### 3.1. ALÓ MÓVIL:

- 3.1.1. se compromete a prestar asistencia técnica telefónica al cliente, durante su horario comercial, y disponer de un servicio técnico de guardia fuera de su horario comercial, para casos de extrema urgencia.
- 3.1.2. Publicará en la página web que figura en el encabezado información detallada, comparable, pertinente, fácilmente comprensible, accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios.
- 3.1.3. Pondrá a disposición del cliente los parámetros y métodos para la medición del Servicio.

- 3.1.4. Desactivará los servicios de tarificación adicional, las llamadas internacionales, así como los pagos a terceros proveedores de servicios, según los solicitado por el Cliente en la hoja de solicitud de servicio.
- 3.1.5. Las medidas de gestión del tráfico aplicadas por ALÓ MÓVIL no afectarán, en la medida de sus posibilidades, a la intimidad de los usuarios finales ni a la protección de sus datos personales. En caso de que estas medidas tuvieran repercusión en la calidad del servicio contratado, ALÓ MÓVIL informará al Cliente del alcance de dicha repercusión.
- 3.1.6. ALÓ MÓVIL no será responsable del contenido accesible a través del servicio de Internet, salvo en los supuestos establecidos por la sección segunda de la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

## **3.2. El cliente se compromete a:**

- 3.2.1. Hacer un disfrute única y exclusivamente privado de los Servicios, salvo en el caso de que se trate de un Local Público, en cuyo caso podrá necesitar la preceptiva autorización, atendiendo a la naturaleza de los Servicios contratados.
- 3.2.2. El cliente se compromete a respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual o propiedad industrial, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito o que dé lugar a daños para terceros que se produzcan con ocasión del uso por el cliente del servicio, o del uso de este servicio por terceras personas a través de su clave personal (a estos efectos se presumirá que tales personas han empleado su clave con su consentimiento).
- 3.2.3. Realizar el pago de los recibos emitidos por ALÓ MÓVIL en la forma contratada.
- 3.2.4. No realizar un uso por cuenta o beneficio de terceros como, por ejemplo, establecimiento y mantenimiento de servidores para correo electrónico, http, ftp y/o peer to peer. Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio. En el supuesto en que se detecte un uso inadecuado del servicio, ALÓ MÓVIL se reserva el derecho a suspender, finalizar la prestación o a tomar las medidas oportunas para evitar dicho uso inadecuado.

## **3.3. Usos no autorizados.**

- 3.3.1. ALÓ MÓVIL no controla el acceso ni la utilización que el cliente u otros usuarios hacen de los servicios. En particular, ALÓ MÓVIL no garantiza que el cliente u otros usuarios accedan a y/o utilicen los Servicios de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones Generales o, en su caso, con la Solicitud de Servicio que puedan resultar de aplicación.
- 3.3.2. ALÓ MÓVIL excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse al acceso y la utilización de los servicios por el cliente o por otros usuarios, en contra de lo dispuesto en estas Condiciones Generales.

## **Cuarta. Atención al cliente.**

- 4.1. El cliente deberá comunicar a ALÓ MÓVIL, a través de cualquiera de los datos de contacto que figuran en este documento, cualquier queja, reclamación, incidencia contractual o discrepancia, continua o periódicamente recurrente, entre el rendimiento real del servicio de acceso a internet. A partir de la comunicación ALÓ MÓVIL intentará resolver dicha incidencia en el plazo más breve posible.
- 4.2. ALÓ MÓVIL facilitará al cliente, mediante cualquier soporte que lo permita, acreditación de la presentación y contenido de la incidencia o reclamación. En todo caso, ALÓ MÓVIL facilitará al cliente un número de referencia de dicha incidencia.
- 4.3. Las falsas incidencias o incidencias imputables al cliente podrán ser facturadas por ALÓ MÓVIL, según las tarifas vigentes en cada momento, que se podrán consultar en la web de ALÓ MÓVIL.
- 4.4. Cuando la reclamación se refiera a una determinada factura, ésta deberá cursarse en el plazo de diez (10) días hábiles desde su recepción por el cliente. En tal caso, el cliente queda, no obstante, obligado a saldar al vencimiento la suma de aquellas cantidades que no hayan sido reclamadas.
- 4.5. Si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria a su reclamación, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

## **Quinta. Precio, forma de pago y facturación.**

### **5.1. Precio.**

- 5.1.1. El precio de los Servicios aparece estipulado en la Solicitud de Servicio. ALÓ MÓVIL cobrará al cliente la prestación de los Servicios con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento.
- 5.1.2. Los precios se actualizarán anualmente, con efectos al primero de enero de cada año, con arreglo al Índice de Precios al Consumo establecido por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que asuma esa función. Dicha variación será repercutida al abonado, sin previa notificación personal.
- 5.1.3. ALÓ MÓVIL facilitará al cliente información sobre las mejores tarifas al menos una vez al año.
- 5.1.4. El Cliente podrá solicitar en cualquier momento de la vigencia del Contrato la modificación de su tarifa. En caso de que se trate de una modificación a una tarifa inferior en precio, la nueva tarifa se verá incrementada en su duración por el tiempo equivalente al precio de la parte proporcional de la tarifa anteriormente contratada y no consumida, teniendo como referencia el equivalente mensual de la tarifa y sin tener en cuenta los descuentos aplicados por la contratación y prepago del servicio.

### **5.2. Forma de pago y facturación.**

- 5.2.1. ALÓ MÓVIL facturará de acuerdo con la modalidad elegida por el Cliente las cantidades que éste debe abonar por la utilización del Servicio. Las facturas se remitirán a la última dirección que el Cliente haya indicado a ALÓ MÓVIL. En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades que se deban abonar por los cargos derivados de los servicios prestados en que haya incurrido el Cliente, las promociones, descuentos y demás condiciones ofertadas por ALÓ MÓVIL, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

- 5.2.2. Mediante el procedimiento incluido en la página web de ALÓ MÓVIL, el cliente podrá consultar su consumo, saldo, desglose de llamadas.
- 5.2.3. ALÓ MÓVIL podrá establecer las promociones que estime oportunas según su política comercial y estas podrán afectar al precio o condiciones de los Servicios, así como a cualquier otro concepto facturable. Dicha promoción deberá venir recogida y valorada en la Solicitud de Servicio y, en caso de incumplimiento por el cliente de los requisitos establecidos para acogerse a la misma, ALÓ MÓVIL podrá facturar el importe previsto por dicho incumplimiento. Las condiciones de las promociones en vigor podrán consultarse en la web de ALÓ MÓVIL.
- 5.2.4. Las llamadas a los servicios de emergencias serán gratuitas.
- 5.2.5. Ambas partes reconocen expresamente que los registros informáticos de ALÓ MÓVIL y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios solicitados y efectivamente consumidos por el cliente.

## **Sexta. Garantías.**

- 6.1. En caso de que el cliente desee la activación de las llamadas de tarificación especial en la tarifa contratada, siempre que esta lo permita, deberá realizar un depósito equivalente a cinco veces el precio de la tarifa contratada.
- 6.2. El depósito de garantía se podrá constituir en efectivo o aval bancario.

## **Séptima. Inicio y vigencia**

- 7.1. El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización y tendrá la vigencia establecida en la Solicitud de Servicios, que no podrá ser superior a veinticuatro (24) meses.
- 7.2. ALÓ MÓVIL informa que, en caso de contratación a distancia o fuera del establecimiento mercantil de ALÓ MÓVIL, el cliente tiene derecho a desistir libremente de la contratación en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato. Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, al departamento de Atención al Cliente, el documento de Solicitud de Desistimiento que se encuentra disponible en el área privada del sitio web de ALÓ MÓVIL. En caso de que el cliente haya solicitado expresamente que dé comienzo la prestación del Servicio durante el período de desistimiento, el cliente deberá hacer frente a los gastos en los que hubiera incurrido ALÓ MÓVIL.
- 7.3. Cumplido el período de vigencia, este contrato no se entenderá prorrogado automáticamente, debiendo el Cliente solicitar su expresa renovación.
- 7.4. El cliente tendrá derecho de resolverlo en cualquier momento con un preaviso máximo de un (1) mes sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el período de preaviso.
- 7.5. Con anterioridad a la terminación del contrato, ALÓ MÓVIL informará al cliente de manera notoria y oportuna y en un soporte duradero de la finalización de los compromisos contractuales y los medios para resolver el contrato y, de manera simultánea, el operador proporcionará información sobre las mejores tarifas de sus servicios.

## **Octava. Suspensión e interrupción de los Servicios.**

- 8.1. Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, ALÓ MÓVIL quedará facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender el Servicio correspondiente al Contrato cuyo importe haya sido impagado. La referida restricción y/o suspensión podrá realizarse a partir del día siguiente al que se verifique el impago. ALÓ MÓVIL llevará a cabo las actuaciones necesarias para restablecer el Servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho. El Cliente deberá abonar el importe devengado en concepto de reactivación del servicio en caso de producirse.
- 8.2. La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.
- 8.3. Podrá suspenderse el Servicio en caso de disconformidad del Cliente con la facturación de servicios de tarificación adicional, salvo que el Cliente pague el importe del mismo, excluidos los conceptos relativos a servicios de tarificación adicional. En tal caso, el acreedor por prestación de servicios de tarificación adicional podrá proceder al cobro por las vías ordinarias de forma separada al del cobro de la factura por servicios de telecomunicaciones. Para evitar la suspensión o interrupción definitiva, el Cliente deberá justificar la presentación de reclamación ante las instancias expresadas en la Condición 12 de este documento y la consignación fehaciente del importe adeudado.
- 8.4. ALÓ MÓVIL podrá suspender temporalmente los servicios cuando, ante un consumo excesivo, se estime que el cliente está incurriendo en una conducta fraudulenta al infringir su obligación de utilización del servicio para uso propio.
- 8.5. Cuando, durante un período de facturación, el cliente sufra interrupciones temporales del servicio, ALÓ MÓVIL compensará al cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, ALÓ MÓVIL indemnizará automáticamente al cliente en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. ALÓ MÓVIL indemnizará automáticamente al cliente con la ampliación del servicio por el mismo plazo equivalente al de la interrupción sufrida por este.
- 8.6. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por el incumplimiento por el cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción.

## **Novena. Extinción del Contrato.**

- 9.1. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente:
  - 9.1.1. por voluntad del cliente, comunicándolo previamente al Servicio de Atención al Cliente de ALÓ MÓVIL con una antelación mínima de dos (2) días hábiles al momento en que ha de surtir efectos. En caso de petición de baja anticipada, ALÓ MÓVIL realizará la devolución de la parte proporcional del coste de la Tarifa contrata y no consumida, teniendo como referencia el equivalente mensual de la tarifa y sin tener en cuenta los descuentos aplicados por la contratación y prepago del servicio.

- 9.1.2. por denuncia de ALÓ MÓVIL por incumplimiento por parte del cliente de cualquiera de las condiciones del presente contrato. Dicha resolución se producirá de pleno derecho en el momento en que sea apercibido el cliente, que no tendrá derecho a compensación alguna por los pagos realizados hasta ese momento.
- 9.1.3. Cese de actividad de ALÓ MÓVIL.
- 9.1.4. ALÓ MÓVIL notificará al cliente, con un (1) mes de antelación cualquier modificación sustancial del contrato, informando a éste de su derecho a resolver sin penalización el contrato en caso de no aceptación de las nuevas condiciones, salvo en los supuestos en los que dicha modificación sea exclusivamente en beneficio del usuario final o sea de una naturaleza estrictamente administrativa y no tenga efectos negativos sobre los usuarios finales o venga impuesta normativamente.

## **Décima. Cesión del contrato y del Servicio.**

El cliente no podrá revender o transferir de forma alguna los Servicios.

## **Decimoprimer. Secreto de las comunicaciones.**

ALÓ MÓVIL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones, en función de las características de la infraestructura utilizada.

## **Decimosegunda. Protección de datos personales.**

- 12.1. A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, ALÓ MÓVIL informa al cliente que con los datos contenidos en el presente contrato se realizarán, bajo la responsabilidad de ALÓ MÓVIL, los tratamientos necesarios con la finalidad de garantizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con EL cliente, así como labores de información del servicio telefónico y de actividades relacionadas con el mismo. El cliente tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa y a nuestra política de privacidad y protección de datos, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, supresión, limitación, portabilidad y revocación del consentimiento, dirigiendo un email a [dpd@esdomo.es](mailto:dpd@esdomo.es), aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad. Los datos que van a ser objeto de tratamiento serán los derivados de la relación contractual con EL cliente (datos de carácter identificativo, de características personales, de circunstancias sociales, empleo, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros y transacciones) los de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por EL cliente. A efectos de lo indicado en el párrafo anterior, se consideran como datos de tráfico los siguientes: a) el número de identificación del abonado; b) el número de abonado que recibe la llamada; c) el tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas; d) la fecha de la llamada. Los mencionados datos de tráfico serán tratados durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago de conformidad con la legislación vigente. ALÓ MÓVIL se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. EL cliente consiente expresamente que sus datos sean conservados por ALÓ MÓVIL por un plazo de 5 años una vez finalizada la relación contractual.
- 12.2. ALÓ MÓVIL informa al cliente de la posibilidad de enviarle informaciones relativas los Servicios comercializados por la primera, además de por medio postal o telefónico, por medio del envío de SMS, correo electrónico, mensajería instantánea, redes sociales o cualquier otro medio similar, siempre y cuando el cliente le haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico de contacto.
- 12.3. ALÓ MÓVIL se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Concluida la relación contractual los datos serán conservados por un plazo de 5 años, tras los que se procederá a su completa eliminación. No obstante, dicha información estará disponible a solicitud de las autoridades judiciales, el Ministerio Fiscal o de las Administraciones Públicas competentes, durante el plazo de prescripción de las acciones que se pudieran derivar. Transcurrido este último plazo, los datos serán completamente eliminados.
- 12.4. EL cliente, que así lo haya autorizado en la solicitud de servicios, consiente que ALÓ MÓVIL analice los datos de los productos con él contratados, el tráfico, facturación, navegación y geolocalización del cliente, así como los productos y servicios consultados en la página web de ALÓ MÓVIL. Ello permite a ALÓ MÓVIL analizar los datos con el fin de crear un perfil comercial en el que se recojan los gustos, hábitos de consumo y necesidades del cliente (p.ej. conocer el alcance y distribución de su consumo de datos y de minutos) para desarrollar acciones comerciales sobre productos y servicios de ALÓ MÓVIL y poder ofrecerle aquello que más se ajuste a sus intereses y necesidades.
- 12.5. EL cliente, que así lo haya autorizado en la solicitud de servicios, presta su consentimiento expreso para que ALÓ MÓVIL obtenga información personal a través de terceros (empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, información sobre las portabilidades históricas realizadas por un determinado número, etc.) para elaborar un perfil comercial del cliente a fin de poder ofrecerle aquellos productos y servicios que más se ajuste a sus intereses y necesidades.
- 12.6. EL cliente, que así lo haya autorizado en la solicitud de servicios, consiente que ALÓ MÓVIL trate sus datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización para crear un perfil comercial y enviarle, por cualquier medio (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correo postal, etc.) información publicitaria genérica sobre promociones aplicables al servicio contratado, nuevas tarifas, mejora y actualización de los servicios contratados u otros servicios que puedan resultar de su interés.
- 12.7. EL cliente, que así lo haya autorizado en la solicitud de servicios, consiente que ALÓ MÓVIL trate sus datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización para crear un perfil comercial y remitirle, por cualquier medio, ofertas personalizadas de los productos o servicios que pudieran resultar de su interés.
- 12.8. EL cliente podrá retirar en cualquier momento el consentimiento prestado para que ALÓ MÓVIL realice los tratamientos especificados en los apartados 4 a 7 de esta condición, comunicándolo a la dirección de e-mail indicada en el apartado 1 de esta condición. No obstante, se informa que la retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo.



- 12.9. EL cliente reconoce haber sido informado de que, en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones.
- 12.10. EL cliente dispone de toda la información adicional necesaria respecto de las políticas de privacidad y protección de datos de ALÓ MÓVIL en la página web, a la que podrá acceder a través del siguiente enlace: <https://www.alo.es>

### **Decimotercera. Interpretación del contrato y legislación aplicable**

- 13.1. La formación, ejecución, validez e interpretación del presente contrato se regirá por la legislación de España. En todo caso, el cliente podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- 13.2. Cualquiera de las dos partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares o desagravios permanentes a cualquier tribunal con competencia jurisdiccional.

### **Decimocuarta. Derecho de desistimiento en contratación a distancia.**

- 14.1. En el supuesto en que el cliente haya contratado a distancia, tendrá derecho a desistir de la contratación efectuada en el plazo de 14 días naturales desde la fecha de la solicitud de contratación. Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, al departamento de Atención al Cliente, el documento de Solicitud de Desistimiento que ALÓ MÓVIL le facilitó junto con estas Condiciones. En caso de que el cliente haya solicitado expresamente que dé comienzo la prestación del Servicio durante el período de desistimiento, el cliente deberá hacer frente a los gastos derivados de la instalación de los Servicios solicitados por el cliente en la Solicitud de Servicio.
- 14.2. Una vez realizada la portabilidad de la numeración solicitada, el cliente es informado y acepta que, a partir de ese momento perderá su derecho de desistimiento, en virtud de lo establecido en el artículo 103 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

### **Decimoquinta. Notificaciones**

Serán válidas las notificaciones entre las partes por cualquier medio postal, telefónico o informático que deje constancia fehaciente de su recepción, hecha al domicilio del cliente y de ALÓ MÓVIL, mientras no sean notificadas otras nuevas direcciones.

### **Decimoquinta. Política de utilización razonable Roaming dentro de la Unión Europea.**

- 15.1. Conforme a lo indicado en el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286 de la Comisión del 15 de diciembre de 2016, especialmente en su artículo 4, ALÓ MÓVIL establece las siguientes políticas para evitar usos anómalos o abusivos de los servicios de itinerancia en la Unión Europea (en adelante UE) que se aplicarán de conformidad a lo estipulado en dicho reglamento:
- 15.1.1. ALÓ MÓVIL podrá solicitar a sus clientes itinerantes que faciliten pruebas de su residencia habitual en España, o que tengan vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en territorio español.
- 15.1.2. ALÓ MÓVIL se reserva el derecho a limitar el consumo de servicios de itinerancia de datos a volúmenes equivalentes a, como mínimo, el volumen obtenido dividiendo el importe total, IVA excluido, del crédito restante disponible y ya pagado por el cliente en el momento de iniciar la itinerancia entre la tarifa máxima por itinerancia al por mayor regulada a que se refiere el artículo 12 del Reglamento (UE) núm. 531/2012.
- 15.1.3. En los supuestos de líneas cuyos consumos (de voz y/o datos) en itinerancia en la UE sean mayores que en territorio nacional durante un periodo de al menos cuatro meses consecutivos: ALÓ MÓVIL notificará al cliente que, en ausencia de modificación de sus pautas de uso en el plazo de dos semanas, ALÓ MÓVIL se reserva el derecho de facturar al cliente un recargo a los consumos en itinerancia dentro de la UE hasta el momento en que el uso del cliente deje de indicar un riesgo de uso abusivo o anómalo. En cualquier caso, la suma de la tarifa nacional más el recargo aplicado no podrá superar 0,2290 € por minuto y 0,2420 € por megabyte utilizado (IVA incluido).
- 15.1.4. Igualmente, en el caso de tarjetas SIM con larga inactividad (2 meses o más) que únicamente se empleen para consumos en itinerancia, o en casos de activación y utilización secuencial de más de una tarjeta SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en itinerancia: ALÓ MÓVIL notificará al cliente que en ausencia de modificación de sus pautas de uso, ALÓ MÓVIL se reserva el derecho de facturar al cliente un recargo a los consumos en itinerancia dentro de la UE hasta el momento en que el uso del cliente deje de indicar un riesgo de uso abusivo o anómalo. En cualquier caso, la suma de la tarifa nacional más el recargo aplicado no podrá superar 0,2290 € por minuto y 0,2420 € por megabyte utilizado (IVA incluido).
- 15.1.5. Reclamaciones. El cliente dispone de los medios de reclamación previstos en estas Condiciones para resolver cualquier reclamación relacionada con la aplicación de la presente política de uso razonable.

### **Última. Totalidad del contrato**

El presente contrato, incluidas la Solicitud de Servicio aceptadas por el cliente, el Anexo de Portabilidad y el Anexo de Desistimiento constituyen el acuerdo completo y exclusivo entre las partes, sustituyendo a todas las manifestaciones o acuerdos anteriores o simultáneos en lo relativo a la materia que en él se incluye.



**Modelo de formulario de desistimiento**

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

ESDOMO TELECOM, S.L., Carrera de San Jerónimo, 15, 28014 Madrid  
E-Mail: info@alo.es

Por la presente le comunico que desisto de los Servicios contratados:

\_\_\_\_\_

Pedido que se formalizó con fecha: \_\_\_\_\_

Datos del Abonado: \_\_\_\_\_

Domicilio del Abonado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del Abonado: \_\_\_\_\_