

El cliente (el "Cliente") que desee darse de alta en los servicios de telefonía móvil de Xfera Móviles, S.A.U. ("YOIGO") en cualquiera de las modalidades ofrecidas, puede optar por la portabilidad, esto es, puede solicitar cambiarse de su actual operador (el "Operador Donante") a YOIGO conservando el número de teléfono móvil del que el Cliente disponga antes del cambio a YOIGO (la "Portabilidad").

La solicitud de la Portabilidad implica la aceptación por el Cliente de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las "Condiciones Particulares"). Las presentes Condiciones Particulares así como las Condiciones Generales del Servicio (de contrato o tarjeta) o cualesquiera otras condiciones aplicables a los productos y/o servicios contratados estarán accesibles en la página Web [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com)

### 1. OBJETO.

Al solicitar la Portabilidad, el Cliente manifiesta que:

- Desea causar baja en el operador que hasta el momento le presta el servicio, conservando su numeración asignada.
- Acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones en los sistemas de los operadores por cambio de operador, que será de un máximo de cuatro horas.

### 2. CONDICIONES DE LA PORTABILIDAD.

2.1 El plazo para la tramitación de la solicitud será de un día pudiendo en todo caso elegir la fecha que desee dentro de los 30 días siguientes a la firma de la solicitud. Recordamos que este dato es sólo orientativo. El operador donante podrá modificar dicha fecha basándose en situaciones excepcionales de exceso de cupo. En el caso de que el operador donante modificara la fecha de portabilidad, contactaremos con el Cliente para informarle.

2.2 La aceptación por parte del Cliente de las presentes condiciones provocará el inicio del proceso de cambio de operador. Una vez aceptadas estas condiciones, se asumen las siguientes cláusulas:

- El Cliente solicita el alta del servicio y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil.
- El Cliente acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- Desde el momento en que el Cliente acepta las presentes condiciones, el cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un día hábil desde la

entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el abonado 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 la portabilidad vigentes.

- El operador al que el Cliente ha solicitado darse de alta deberá informar al Cliente cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por el nuevo operador.

2.3 En caso de reclamación, el Cliente podrá llamar al servicio de atención al cliente gratuitamente al 622 desde cualquier número de YOIGO o al 622 622 622 si llama desde otro operador (en cuyo caso el precio de llamada variará según el operador desde el que se realice la llamada), en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el Cliente presente la reclamación, YOIGO 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 de YOIGO, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a 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: 901 33 66 99; Página web: <http://www.usuarioteleco.es>

2.4 El Cliente podrá cancelar la portabilidad por los mismos medios por los que la solicitó, dentro del plazo establecido al efecto. o disfrute de dicho Servicio, los equipos informáticos, el software, los documentos, archivos, y toda clase de contenidos almacenados en los equipos informáticos de YOIGO o de terceros. YOIGO se reserva la facultad de adoptar las medidas que estime oportunas en caso de que existan indicios de un uso fraudulento del Servicio.

### 3. TÉRMINOS Y CONDICIONES EN PROTECCIÓN DE DATOS.

YOIGO informa al Cliente de que los datos de carácter personal que ha facilitado a través de su solicitud serán tratados con la finalidad de dar trámite a ésta, así como para mantener, desarrollar y controlar su ejecución. Asimismo, YOIGO podrá llevar a cabo el tratamiento de los datos del Cliente para alcanzar todas

las finalidades informadas en las Condiciones Generales del servicio contratado en función de la base legitimadora especificada para cada finalidad, incluyendo aquellas finalidades para las que, en su caso, haya prestado su consentimiento en el supuesto de que ese consentimiento sea necesario conforme a la normativa de protección de datos aplicable.

El Cliente tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como a ejercer otros derechos reconocidos por la normativa como el derecho a la portabilidad y a la limitación del tratamiento mediante correo postal a la dirección Avda. de la Bruselas núm. 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [datospersonales@yoigo.com](mailto:datospersonales@yoigo.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Por último, YOIGO recuerda al Cliente, para su consulta, que la información completa sobre el régimen de tratamiento de los datos de carácter personal realizado por YOIGO se encuentra disponible en las Condiciones Generales del servicio contratado.