

Condiciones particulares del Servicio Roaming Movistar

1. CONDICIONES PARTICULARES Y SU ACEPTACIÓN.

Las Condiciones particulares descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Roaming Movistar" o las "Condiciones") tienen por objeto regular las relaciones entre Telefónica de Móviles España, S.A.U. (en adelante, "Movistar") con CIF nº A-78923125, domiciliada en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito Telefónica, edificio Sur 3, 28050 Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, ST-1, Tomo 8958, General 7804, de la Sección 3ª del Libro de Sociedades, Folio 92, Hoja nº 85226-1, Inscripción 1ª y el Cliente, en todo lo relativo a la prestación del Servicio móvil en itinerancia, de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea y las presentes Condiciones.

La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones deviene indispensable para la activación del servicio Roaming por parte de Movistar. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Particulares, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la siguiente página web: www.movistar.es/contratos.

La utilización del Servicio conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Cliente de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de MOVISTAR con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Particulares; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la finalización del Servicio por parte del Cliente.

Las Condiciones Generales de prestación del servicio de comunicaciones móviles Movistar, que constan publicadas en www.movistar.es, completan a las presentes Condiciones Particulares en todo lo no previsto en las mismas.

2. OBJETO Y DESCRIPCIÓN

Es el Servicio Roaming permite que tu línea móvil siga funcionando cuando viajas al extranjero. Una vez tengas el servicio activo, siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado, podrás:

- Llamar y recibir llamadas
- Enviar y recibir SMS y MMS
- Navegar por Internet, descargar correo electrónico y hacer uso de las apps de tu Smartphone

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

3. CONDICIONES DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

El servicio Movistar Roaming se activa automáticamente en las líneas móviles de Movistar Tarjeta.

Para las líneas móviles de contrato se activará por defecto cuando lleves un mínimo de 3 meses con Movistar.

No obstante, el servicio podrá activarse/desactivarse previa solicitud del cliente en cualquier momento desde la contratación a través de 1004 ó 1489.

4. PRECIO.

El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres:

4.1. ZONA 1 O ZONA UE: ROAMING UE Y EEE (*)

El tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de su tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar su 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 su tarifa nacional.

Las llamadas recibidas por el usuario 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.

Tanto los SMS como los MMS 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.

(*) Países de la UE y EEE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia (incluye los territorios de isla Martinica, Guadalupe, San Martín (parte francesa de la isla), Guyana francesa, isla Reunión y Mayotte), Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia (incluye Ciudad del Vaticano y San Marino a través de operadores italianos), Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Mónaco (a través de operadores franceses), Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal (incluye Madeira y Azores), Reino Unido (incluye Gibraltar), República Checa, Rumanía y Suecia. España, sólo a efectos de zona destino.

4.2. 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/MMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Tanto los SMS como los MMS 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.

Puede consultar todas las tarifas de Movistar Roaming en:

<http://www.movistar.es/particulares/movil/viajar-al-extranjero-roaming/>.

5. CONDICIONES ECONÓMICAS Y FACTURACIÓN

El servicio en itinerancia será facturado a través de la factura de la línea del servicio Movistar móvil o se realizará sobre el saldo disponible de la línea de tarjeta prepago.

El importe del servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, la cual será abonada por el Cliente, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto hubiera señalado en el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones móviles suscrito con Movistar.

6. 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 Unión. Por ello, Movistar se reserva el derecho de poder aplicar la «política de utilización razonable» descrita en el Reglamento europeo de Roaming si, en base a los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento de los servicios de Roaming por parte de los clientes.

La política «de utilización razonable» tiene por objeto evitar que los clientes itinerantes utilicen de forma abusiva o anómala los servicios regulados de itinerancia en Zona 1 o Zona UE, por ejemplo empleando ese tipo de servicios en un país extranjero para fines distintos de los de viajes eventuales.

Se considerará un uso que excede la “política de utilización razonable”:

- 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 SIMs asociadas con un uso mayoritario en Roaming.
- Adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIMs de Movistar.

En virtud de lo definido en el Reglamento, 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.

7. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

1º. Prueba de residencia en España:

Movistar se reserva el derecho de solicitar a sus clientes itinerantes, en caso de que se indique en las presentes condiciones, 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:

Movistar se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique 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 itinerancia de conformidad con los límites que, en su caso, se expresen en las condiciones particulares de la tarifa contratada por el cliente.

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

Movistar 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 que Movistar detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los servicios móviles (voz, SMS o datos) por parte del cliente en la Zona 1 o Zona UE sobre el tráfico nacional, Movistar podrá notificar al cliente que el uso de su tarifa en Roaming se considera abusivo.

La realización de esta notificación implicará que Movistar 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. Movistar podrá continuar aplicando el recargo indicado al servicio móvil 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.

4º. Periodos de inactividad:

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, 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 Movistar aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, Movistar podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.

8. 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 Movistar, a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto (1004 ó 1489, o los números 0034 699 99 1004 ó 0034 609 90 1489 si llama desde el extranjero) o en www.movistar.es, 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.

9. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO

Movistar podrá modificar las presentes Condiciones Particulares por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado, comunicándoselo al cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva. En dichos supuestos, el Cliente tendrá derecho a resolver la relación de prestación de servicios regulada en las presentes Condiciones Particulares sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio Cliente.

Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, así como cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones en aras de la mejora del Servicio.