



## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PREPAGO

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

- 1.1. Por las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las "Condiciones") ESDOMO TELECOM S.L., domiciliada en Carrera de San Jerónimo, 15, 28014 Madrid, con N.I.F. B88584065 (en adelante "ALÓ MÓVIL") presta a la persona física 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. La lectura sin reservas de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la activación y prestación de los servicios contratados por parte de ALÓ MÓVIL e implica que el Cliente ha entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, 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 servicios de valor añadido ("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 móvil dependerá en cada momento de distintos factores tales como 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. El Cliente dispone de la información precisa relativa a la velocidad máxima y anunciada estimada descendente y ascendente, al final del presente documento de Condiciones. Igualmente, el Cliente tendrá disponible, en todo momento la citada información en la página web.
- 2.1.5. ALÓ MÓVIL podrá implementar medidas de control sobre los volúmenes de tráfico realizados por el Cliente con la finalidad de gestionar y dimensionar su red, así como para velar por la seguridad y la calidad del Servicio contratado.
- 2.1.6. Todas las tarifas con datos y llamadas ilimitadas nacionales de ALÓ MÓVIL permiten un uso razonable de los Servicios. Se entiende por uso razonable aquel que no exceda el factor veinte (20) del consumo, según el último Informe económico sectorial de telecomunicaciones y audiovisual de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que ALÓ MÓVIL pondrá a disposición del Cliente en caso de que éste lo solicite.

#### 2.2. Activación del Servicio.

- 2.2.1. Mediante la tarjeta SIM (en adelante, la "Tarjeta SIM") entregada y la utilización de un equipo terminal apto el Cliente podrá enviar y recibir datos mediante tecnología 5G (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 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 un (1) mes a contar desde el momento de la activación del Servicio, vencido el cual ya no se podrá hacer uso del Servicio. Para evitar la desactivación de la SIM, será preciso realizar la reactivación del Servicio, de conformidad con lo previsto en la cláusula 8 de las presentes Condiciones. En caso de que el Servicio no se reactive, ALÓ MÓVIL adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico en el plazo de un mes desde la fecha de rescisión, conforme a la normativa y condiciones que lo regulen, salvo que el Cliente renuncie a ese derecho.

- 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, 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.
- 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. Si el Cliente no dispone de numeración, en el momento de la contratación del 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 el número de teléfono que tuviera con su anterior operador, ALÓ MÓVIL gestionará la portabilidad que el Cliente deberá solicitar en el momento de la contratación, así como cada vez que se modifique el operador de acceso de ALÓ MÓVIL. 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 (CNMC).
- 2.3.3. La solicitud de portabilidad 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, una vez inserte en el terminal móvil la Tarjeta SIM proporcionada por ALÓ MÓVIL.
- 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 móvil que figura en la solicitud de portabilidad.
  - 2.3.5.2. El Cliente acepta la posible interrupción del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones necesarias en los sistemas de los operadores implicados por cambio de operador. En concreto, dicha interrupción podrá producirse dentro del periodo entre las 02:00h y las 06:00h del día que aplique el cambio de operador.
  - 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 (1) día hábil desde la entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, 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.
  - 2.3.5.4. ALÓ MÓVIL informará al Cliente en el caso de que su solicitud de portabilidad móvil haya sido denegada por su operador actual, indicándole la causa de la denegación, que podrá ser por: (a) falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF o falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM en caso de prepago, (b) causa justificada de fuerza mayor, (c) comprobación de que la Tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida o (d) numeración inactiva.
  - 2.3.5.5. El Cliente podrá cancelar su solicitud de portabilidad móvil por cualquiera de los medios que ALÓ MÓVIL pone a su disposición para contratar sus Servicios dentro del plazo establecido al efecto. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarse: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF. En el momento del trámite de portabilidad móvil en que se conozca la fecha y hora en que se realizará el cambio de operador, ALÓ MÓVIL informará al Cliente de la misma, así como de hasta qué hora límite es posible cancelar su portabilidad. ALÓ MÓVIL podrá cancelar la solicitud de portabilidad del Cliente, a petición de éste, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del Cliente hasta las 14:00 horas del día anterior a la ejecución de la portabilidad. Si el Cliente decide cancelar, el acto de la cancelación no tendrá coste alguno, sin perjuicio de que el Cliente deba devolver el Equipo suministrado y hacerse cargo de costes de recuperación, de equipamientos e instalaciones no recuperables y hacer frente a los compromisos de permanencia de aquellos Servicios contratados dentro del paquete y que vengan siendo provistos con antelación al ejercicio de la portabilidad. Estos costes son específicos del producto contratado y del momento de tramitación del mismo.

- 2.3.5.6. En caso de reclamación, el Cliente deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente de ALÓ MÓVIL, 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 e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que la sustituya en cada momento - Teléfono de consulta: 901336699. Página web: <http://www.usuarioteleco.es> en los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.
- 2.3.5.7. El Cliente consiente el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza por tanto 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, de conformidad con lo previsto en la cláusula 5 de las presentes Condiciones.
- 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. 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.
- 3.1.5. 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. Utilizar los Servicios exclusivamente como Cliente final y basándose en la buena fe. En concreto, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:
- 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.
  - La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
  - La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos personales y garantía de derechos digitales.
  - 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.
  - La utilización del Servicio en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico o que sean sumideros de tráfico.
  - La realización de llamadas entre routers o módems para la transmisión de datos, conversión de tráfico, incluido el reencaminamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado.
- En estos supuestos, ALÓ MÓVIL podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio.
- 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 o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema. En el supuesto, que se detecte un uso inadecuado del Servicio y/o cuando el consumo de Servicio sea mayor que el detallado bajo las condiciones de la Política de utilización razonable, ALÓ MÓVIL se reserva el derecho a suspender los Servicios, 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. Desconexión de determinados servicios.**

- 4.1. Salvo que el Cliente solicite expresamente su conexión en el momento de la contratación de los Servicios, el acceso a llamadas de tarifas superiores, entre los que se encuentran los servicios de tarificación adicional de coste superior (numeraciones que comienzan por 907, 803, 806 y 807 seguidos de un 6, 7, 8 o 9) y los servicios de consulta telefónica sobre números de abonados (118x) de coste superior, de conformidad con la legislación vigente, se encuentran técnicamente restringidos por defecto. Al tratarse de una tarifa prepago, también están restringidas por defecto las llamadas internacionales, resto de servicios de tarificación adicional y de consulta telefónica sobre números de abonados.
- 4.2. El Cliente podrá solicitar en el momento de la contratación de los Servicios o en cualquier momento durante la prestación de estos por cualquiera de los canales de Atención al Cliente que ALÓ MÓVIL pone a su disposición, la conexión de los citados servicios y funcionalidades o su desconexión, en caso de haberlos activado. En caso de solicitar la desconexión, la modificación solicitada por el Cliente deberá realizarse en el plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si la citada modificación no se produjera en el plazo mencionado por causas no imputables al Cliente ALÓ MÓVIL se hará cargo de los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.
- 4.3. En caso de que el Cliente haya solicitado la activación de los servicios indicados en los párrafos anteriores de esta cláusula, ALÓ MÓVIL le requerirá, previa activación, una garantía, de conformidad con lo indicado en la cláusula Séptima de las presentes Condiciones.

## **Quinta. Atención al Cliente.**

ALÓ MÓVIL pone a disposición del Cliente un Servicio de Atención al Cliente para que el mismo pueda comunicar a ALÓ MÓVIL, a través de cualquiera de los datos de contacto que figuran en este documento, cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios, así como para cualquier queja, reclamación, incidencia contractual o discrepancia, continua o periódicamente recurrente, El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del Servicio de Atención al Cliente, que dispone de los siguientes canales:

- Teléfono: 919700700
- E-Mail: info@alo.es
- WhatsApp: 919700700
- También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: ESDOMO TELECOM, S.L., Carrera de San Jerónimo, 15, 28014 Madrid.

- 5.1. Si el Cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo máximo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que la motive. Si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria a su reclamación, en el plazo de un (1) mes, podrá acudir, durante los tres (3) meses siguientes, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información o, en su caso, a las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en su normativa reguladora. Asimismo, el Cliente podrá dirigirse y acceder a la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en línea accediendo a través de la siguiente URL <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
- 5.2. 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. Si la reclamación se realiza por vía telefónica, el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma, mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.
- 5.3. La presentación de una reclamación en relación con una factura no justifica el impago de ésta salvo en los supuestos legalmente establecidos. ALÓ MÓVIL facilitará al cliente información sobre las mejores tarifas al menos una vez al año.

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

### **6.1. Precio**

- 6.1.1. 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.
- 6.1.2. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que ALÓ MÓVIL considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y las nuevas tarifas. 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 y con independencia de la fecha de alta de los Servicios. ALÓ MÓVIL informará al Cliente del detalle de la tarifa actualizada con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual, por correo electrónico, notificación en y/o por SMS. Dicha variación será repercutida al abonado, previa notificación.
- 6.1.3. ALÓ MÓVIL facilitará al Cliente información sobre las mejores tarifas al menos una vez al año.
- 6.1.4. El Cliente podrá solicitar en cualquier momento durante la vigencia del Contrato la modificación de su tarifa, siempre que existan otras tarifas disponibles y comercializadas por ALÓ MÓVIL. En caso de que se trate de una modificación a una tarifa inferior en precio, se ajustará la duración del servicio contratado de acuerdo con el tiempo equivalente al valor proporcional de la tarifa anterior no consumida, calculado en base al precio mensual de dicha tarifa, excluyendo los descuentos aplicados por contratación y prepago del Servicio. Este ajuste no implicará ningún coste adicional para el Cliente. El Cliente deberá realizar la solicitud de cambio de tarifa a través del Servicio de Atención al Cliente de ALÓ MÓVIL, quien gestionará dicha solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su recepción. ALÓ MÓVIL informará al Cliente sobre la aprobación y el momento exacto en que se hará efectivo el cambio de tarifa.

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

- 6.2.1. ALÓ MÓVIL facturará de acuerdo con la modalidad elegida por el Cliente las cantidades que éste debe abonar por la utilización del Servicio. 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 al medio de pago establecido por defecto, que es el pago mediante tarjeta de crédito o bizum en el momento de contratar los Servicios, el Cliente podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente.

- 6.2.2. Las facturas se remitirán a la última dirección de correo electrónico 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.
- 6.2.3. Las facturas contendrán debidamente diferenciados los conceptos y tarifas aplicadas a los Servicios prestados. El Cliente podrá asimismo solicitar, con carácter gratuito, recibir la facturación de forma no desglosada, y/o de forma detallada o no.
- 6.2.4. 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.
- 6.2.5. Las llamadas a los servicios de emergencias serán gratuitas.
- 6.2.6. 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.
- 6.2.7. 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.
- 6.2.8. Para el cobro de las cantidades adeudadas, ALÓ MÓVIL podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las condiciones particulares para los casos permitidos por la ley.
- 6.2.9. 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. ALÓ MÓVIL 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 ALÓ MÓVIL.

#### **Séptima. Garantías.**

- 7.1. En caso de que el Cliente desee la activación de las llamadas de tarificación especial en la tarifa contratada, deberá solicitarlo expresamente en el momento de contratación de los Servicios o en cualquier momento posterior, a través del Servicio de Atención al Cliente. En este caso, el Cliente deberá realizar un depósito equivalente a cinco veces el precio de la tarifa contratada.
- 7.2. El depósito de garantía se podrá constituir en efectivo o aval bancario, a elección del Cliente.

#### **Octava. Inicio y vigencia.**

- 8.1. 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.
- 8.2. Con anterioridad a la finalización del plazo inicial, ALÓ MÓVIL informará al Cliente de la finalización de los compromisos contractuales del Contrato y de las nuevas tarifas que le serán de aplicación para los meses siguientes. Si el Cliente no manifiesta su voluntad de prorrogar el Contrato en el plazo de diez (10) días desde la comunicación efectuada por ALÓ MÓVIL, el Contrato quedará resuelto y se suspenderá la prestación de los Servicios contratados. El Cliente podrá reactivar los Servicios y el Contrato en el plazo de diez (10) días desde la finalización del Servicio, comunicándolo a ALÓ MÓVIL a través del Servicio de Atención al Cliente de ALÓ MÓVIL y realizando el pago correspondiente según las tarifas aplicables en cada momento. ALÓ MÓVIL adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico en el plazo de un mes desde la fecha de rescisión del Contrato, conforme a la normativa y condiciones que lo regulen, salvo que el Cliente renuncie a ese derecho.
- 8.3. El Cliente tendrá derecho de resolver el Contrato 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.
- 8.4. 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.

#### **Novena. Suspensión de los Servicios.**

- 9.1. Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, ALÓ MÓVIL quedará facultada para suspender temporalmente los Servicios 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. En caso de suspensión temporal del Servicio 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.
- 9.4. 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 ALÓ MÓVIL a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, ALÓ MÓVIL 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 ALÓ MÓVIL. La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto.
- 9.5. ALÓ MÓVIL también 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, siendo de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores de esta cláusula en relación con la suspensión.

## **Décima. Interrupción de los Servicios.**

Cuando, durante un período de facturación, el cliente sufra interrupciones temporales del servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes cantidades:

- a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. 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 ALÓ MÓVIL.

Las indemnizaciones anteriormente previstas en los puntos (a) y (b), se abonarán automáticamente al Cliente mediante un reembolso, dentro del plazo de un (1) mes desde la fecha en que se haya producido la interrupción, siempre que el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro para el servicio telefónico.

En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, ALÓ MÓVIL 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.

Lo anterior no será de aplicación cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago. En todo caso, la suspensión temporal o interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

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 se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis (6) horas en horario de 8 a 22 horas. ALÓ MÓVIL indemnizará automáticamente al Cliente, mediante un reembolso, dentro del plazo de un (1) mes desde la fecha en que se haya producido la interrupción.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, ALÓ MÓVIL indemnizará automáticamente al Cliente si ALÓ MÓVIL conoce 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 ALÓ MÓVIL, 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 ALÓ MÓVIL. Además de las indemnizaciones anteriores ALÓ MÓVIL se compromete a ofrecer un nivel de calidad en el Servicio respecto al tiempo máximo de interrupción del mismo a lo largo de cada periodo de facturación no superior a 8 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, ALÓ MÓVIL 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.

## **Decimoprimer. Extinción del Contrato.**

El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y por las previstas en las presentes Condiciones y, especialmente:

- 11.1. Por voluntad del cliente en cualquier momento, 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 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. Por la extinción de la habilitación de ALÓ MÓVIL 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.
- 11.4. En los casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude por parte del Cliente.
- 11.5. Por falta de constitución de la garantía solicitada por ALÓ MÓVIL de conformidad con lo establecido en la cláusula Séptima de las presentes Condiciones.



- 11.6. Por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas de uso correcto comúnmente aceptadas.
- 11.7. Por decisión de ALÓ MÓVIL, en caso de utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato.
- 11.8. Por otros motivos técnicos u operativos debidamente justificados que imposibiliten o dificulten gravemente la prestación de los Servicios.

En ningún caso la finalización del Contrato eximirá al Cliente de sus obligaciones de pago frente a ALÓ MÓVIL.

- 11.9. 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.

#### **Decimosegunda. Modificación de las presentes Condiciones.**

ALÓ MÓVIL podrá realizar las modificaciones a las presentes Condiciones, así como de las tarifas vigentes en cada 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 ALÓ MÓVIL, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por ALÓ MÓVIL 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.

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

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

ALÓ MÓVIL se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes Condiciones 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.

#### **Decimocuarta. 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, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto.

#### **Decimoquinta. Protección de datos personales.**

- 15.1. El responsable del tratamiento es: ESDOMO TELECOM, S.L., con NIF número B88584065 y domicilio en Carrera de San Jerónimo, 15, 28014 Madrid. Contacto DPD: 919 700 700 o [dpd@esdomo.es](mailto:dpd@esdomo.es)
- 15.2. 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, de actividades relacionadas con el mismo, y otras finalidades que, como cliente de ALÓ MÓVIL, hagamos de acuerdo con los términos recogidos en nuestra Política de Privacidad dentro de la siguiente página web: <https://www.alo.es> 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 cinco (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.
- 15.3. 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, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto.
- 15.4. El Cliente puede ejercer, 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), indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. ALÓ MÓVIL podrá solicitar una fotocopia del DNI del Cliente cuando existan suficientes sospechas o razones para verificar la identidad por riesgo de fraude u otros motivos similares.

El Cliente podrá presentar reclamación ante la Autoridad de Control competente en materia de protección de datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, a estos efectos debe dirigirse ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

- 15.5. 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 y que media base de legitimación suficiente para ello.
- 15.6. 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 cinco (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.
- 15.7. Si el Cliente así lo ha autorizado en la solicitud de servicios ALÓ MÓVIL analizará 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.
- 15.8. Si el Cliente así lo ha autorizado en la solicitud de servicios, ALÓ MÓVIL obtendrá 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.
- 15.9. 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.
- 15.10. El Cliente, que así lo hay 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.
- 15.11. El Cliente podrá retirar en cualquier momento el consentimiento prestado para que ALÓ MÓVIL realice los tratamientos especificados en los apartados 15.5 a 15.10 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.
- 15.12. 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.
- 15.13. 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>

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

La formación, ejecución, validez e interpretación del presente contrato se regirá por la legislación de España, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación.

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

- 17.1. 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 contratación. 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.
- 17.2. Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificarnos su decisión de desistir del Contrato. Para ello, podrá remitir debidamente cumplimentado, el documento de Solicitud de Desistimiento que ALÓ MÓVIL le facilitó junto con estas Condiciones en el plazo indicado, aunque su uso no es obligatorio, por correo electrónico a [info@alo.es](mailto:info@alo.es) o a la siguiente dirección postal: ESDOMO TELECOM, S.L., con domicilio social en Carrera de San Jerónimo, 15, 28014 Madrid, España.
- 17.3. 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 al pago de un importe proporcional a la parte prestada del Servicio.
- 17.4. En caso de desistimiento, ALÓ MÓVIL 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 ALÓ MÓVIL de su desistimiento.
- 17.5. En caso de alta en ALÓ MÓVIL con portabilidad desde otro operador origen, 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.

## **Decimoctava. Notificaciones.**

- 18.1. Las notificaciones que el Cliente haya de efectuar a ALÓ MÓVIL con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán, bien telefónicamente al número de atención personal de ALÓ MÓVIL o bien por escrito por correo electrónico o a la dirección postal prevista.
- 18.2. Las notificaciones y comunicaciones por parte de ALÓ MÓVIL al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes formas:
  - a) envío por correo postal al domicilio designado por el Cliente a tal efecto en el momento de la contratación. En defecto de designación o comunicación de la modificación del domicilio inicialmente designado, se entenderá, a todos los efectos, que el domicilio del Cliente es el lugar en donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser éstos varios, cualquiera de ellos;
  - b) envío por correo electrónico, siempre que ello sea posible, a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el Cliente facilite a ALÓ MÓVIL a dichos efectos;
  - c) comunicación por medio de una llamada telefónica, SMS, WhatsApp o similar si procede, bien al número de teléfono a través del cual se presta el Servicio al Cliente, o bien al número de teléfono indicado por el Cliente en el formulario de solicitud de alta en el Servicio, o modificado posteriormente por el Cliente conforme a esta Condición. En este sentido, el Cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a ALÓ MÓVIL las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección o medio de contacto, así como en cualquier otro tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre ALÓ MÓVIL y el Cliente.

## **Decimonovena. Condiciones particulares del servicio en el Roaming dentro de la Unión Europea.**

- 19.1. Si el Cliente se encuentra fuera del territorio nacional, ALÓ MÓVIL proveerá el Servicio a través de roaming, salvo que el Cliente indique lo contrario en el momento de la contratación o en cualquier otro momento, a través de los canales disponibles de Atención al Cliente.
- 19.2. El tráfico razonable y no abusivo en roaming desde un país de Zona 1 con destino cualquiera de esos países, se computará en el tráfico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada. El Cliente podrá disfrutar de roaming en otros países distintos de los de Zona 1 computándose asimismo como tráfico nacional, si así lo incluye la tarifa contratada, lo que se especificará en las Condiciones Particulares. Se entenderá un uso no razonable en roaming cuando: a) el Cliente no resida o no tenga vínculos estables en España, pudiendo ALÓ MÓVIL solicitar documentación justificativa acreditativa de dichos vínculos, b) existan largos periodos de inactividad de una determinada Tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en Roaming, c) el Cliente haga una activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM, d) se detecte que, en un periodo mínimo de cuatro (4) meses, el consumo en roaming y estancia por parte del Cliente/líneas en países de Zona 1 prevalezca sobre el consumo y estancia realizados en España. ALÓ MÓVIL informará al Cliente y éste dispondrá de quince (15) días naturales para modificar sus pautas de uso y hacer prevalecer su consumo y estancia en España frente a su consumo y estancia en países de Zona 1. En los casos de uso abusivo en roaming ALÓ MÓVIL, previa notificación al Cliente con quince (15) días de antelación, aplicará un recargo sobre la tarifa que no podrá superar el precio mayorista en vigor aprobado por la Comisión Europea.
- 19.2.1. 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.
- 19.2.2. 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.
- 19.2.3. 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).
- 19.2.4. 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).
- 19.2.5. Reclamaciones. 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, 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.

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes Condiciones no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.



### 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: \_\_\_\_\_

### Información relativa a la velocidad de navegación de los servicios de acceso a Internet en ALÓ MÓVIL

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de la Unión Europea de 25 de noviembre de 2015 por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una red abierta, se incluye en el presente documento, la información relativa a las velocidades de acceso a internet de banda ancha para la red móvil.

	Velocidad de bajada (Mbps)	Velocidad de subida (Mbps)
5G	1600	200
4G+	300	150
4G	150	50
3G+	42	5,7

La velocidad de la navegación indicada constituye la velocidad anunciada, que coincide con la velocidad máxima del Servicio en condiciones ideales de propagación, si bien, la misma está sujeta a los siguientes factores relevantes que pueden afectar la velocidad de navegación:

- Cobertura y capacidad de red disponible en la zona donde encuentra el usuario y en el momento de uso;
- Tecnología soportada por el dispositivo de acceso a la red móvil (2G/3G/4G/5G);
- Modelo de dispositivo de acceso del Cliente, procesador, capacidades de WiFi, actualizaciones Software, Virus;
- Congestión temporal en la red;
- Operaciones de Mantenimiento de Red.