

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN MÓVIL

### Condiciones Particulares de ADAMO CONECTA

#### 1. OBJETO

ADAMO CONECTA, S.L.U. (en adelante, “**ADAMO CONECTA**”) -compañía perteneciente al mismo grupo empresarial que ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U. y parte del Contrato con el Cliente-, con domicilio social en C/ Llacuna 22, 1ª planta, puerta 3, CP 08005 Barcelona y NIF B70670856, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona al Tomo 49164, Folio 56, Hoja B-610007, prestará al Cliente los servicios de facturación y cobro así como determinados servicios accesorios de atención al Cliente, logística y posventa en relación con los servicios de comunicaciones electrónicas de Telefonía Móvil (en adelante los “**Servicios de Adamo Conecta**”) prestados por ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U. (en adelante, “**ADAMO**”), actuando en nombre y por cuenta de esta última.

#### Titularidad de la relación contractual

La relación contractual derivada de los Servicios regulados en el presente Contrato se mantiene exclusivamente entre el Cliente y ADAMO en su condición de operador prestador de éstos.

La participación de ADAMO CONECTA en actividades de comercialización, contratación, atención al cliente, facturación, cobro, soporte o gestión administrativa tendrá carácter exclusivamente instrumental y delegado por parte de ADAMO.

La totalidad de los clientes captados, contratados o gestionados bajo la marca ADAMO CONECTA se considerarán, a todos los efectos, clientes de ADAMO, formando parte de la base de clientes de ADAMO y no de ADAMO CONECTA, sin que esta última adquiera derecho alguno de propiedad, titularidad, explotación, transmisión o disposición sobre dicha base de clientes. A ese respecto, ninguna actuación comercial, administrativa u operativa desarrollada por terceros podrá interpretarse como una cesión, transmisión o atribución de la titularidad de la relación contractual o de la condición de operador prestador de los Servicios.

Todos los recursos utilizados, número de cliente, tarjetas SIM, eSIM, IMSI, perfiles de red, plataformas técnicas, sistemas de provisión, bases de datos de clientes, registros operativos, configuraciones de red y cualesquiera otros utilizados para la prestación de los Servicios serán titularidad exclusiva de ADAMO o de los terceros proveedores contratados por ADAMO para la prestación de los Servicios.

ADAMO CONECTA no adquirirá derecho alguno de propiedad, uso independiente, explotación o disposición sobre dichos recursos.

ADAMO CONECTA actúa en todo momento en nombre y representación de ADAMO quien mantiene la condición de operador prestador de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles frente al Cliente, así como la titularidad de la numeración, recursos de red, tarjetas SIM/eSIM y demás elementos necesarios para la prestación de los Servicios.

#### Transmisión o cambio de control de entidades participantes en la gestión de los Servicios

La venta, transmisión, cesión, cambio de control, fusión, escisión, segregación, o cualquier otra operación societaria que afecte a ADAMO CONECTA como participe en actividades de comercialización, atención al cliente, facturación, cobro o gestión administrativa de los Servicios objeto del presente contrato, no afectará a la titularidad de la relación contractual mantenida entre el Cliente y

ADAMO como operador prestador de los Servicios, ni otorgará por sí misma a terceros derecho alguno sobre dicha relación contractual o sobre la base de clientes asociada a los Servicios prestados por ADAMO. Las referidas operaciones no supondrán modificación de las condiciones esenciales de los servicios contratados ni requerirán la formalización de un nuevo contrato con el Cliente, manteniéndose plenamente vigentes los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato.

En ningún caso el cambio de titularidad, transmisión, cesión o reestructuración societaria de ADAMO CONECTA o de cualquier entidad que participe en los Servicios implicará la cesión o transmisión de clientes, contratos, numeraciones, recursos de red, sistemas o activos asociados a la prestación de los Servicios de telecomunicaciones, los cuales permanecerán bajo la exclusiva titularidad y control de ADAMO.

#### Sustitución del operador prestador

ADAMO podrá transferir total o parcialmente la prestación de los servicios a otra sociedad perteneciente a su grupo empresarial que disponga de las habilitaciones, autorizaciones, títulos habilitantes o requisitos regulatorios exigibles para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

Dicha sustitución no supondrá por sí misma una modificación de las condiciones esenciales del Servicio contratado ni requerirá la formalización de un nuevo contrato, sin perjuicio de las comunicaciones que resulten exigibles conforme a la normativa aplicable.

ADAMO, en su condición de operador prestador de los Servicios, será el único facultado para decidir, autorizar, ejecutar o instruir cualquier migración individual o colectiva que afecte a clientes, líneas, numeraciones, tarjetas SIM, eSIM, productos, tarifas, plataformas, sistemas, entornos tecnológicos o cualesquiera otros elementos asociados a la prestación de los Servicios.

Las actividades de comercialización, atención al cliente, facturación, cobro o gestión administrativa realizadas por ADAMO CONECTA, o entidades que pudieran sucederlas o adquirirlas, no otorgarán por sí mismas facultad alguna para promover, ejecutar, autorizar o acordar migraciones de clientes o servicios hacia otro operador, proveedor, plataforma o red distinta de la utilizada por ADAMO para la prestación de los Servicios.

## 2. SERVICIOS DE ADAMO CONECTA:

### 2.1. SERVICIO DE FACTURACIÓN Y COBRO

Todas las tareas y gestiones relativas a la facturación y cobro de los Servicios contenidas en las Condiciones Generales de Contratación (“CGC”) de ADAMO serán llevadas a cabo por ADAMO CONECTA directamente, y el Cliente mantendrá toda relación e interacción sobre estas cuestiones con ADAMO CONECTA.

El Cliente acepta que ADAMO CONECTA se encargue de llevar a cabo las gestiones de facturación y cobro de los Servicios (tanto de Telefonía Móvil como los servicios asociados de comunicaciones electrónicas y de valor añadido).

ADAMO CONECTA pondrá a disposición del Cliente, con carácter mensual, las facturas correspondientes a los Servicios. ADAMO CONECTA procederá a su cobro por los medios de cobro designados en el momento de la contratación de los Servicios. El Cliente se obliga en estos términos a abonar las facturas que ADAMO CONECTA le presente en los términos establecidos en las CGC de ADAMO, así como en las presentes Condiciones Particulares.

Todas las cláusulas correspondientes a la facturación y cobro de los Servicios contenidas en las CGC de ADAMO se interpretarán en el sentido de que todas las tareas indicadas las llevará a cabo y/o desarrollará ADAMO CONECTA por delegación de ADAMO, y en el sentido de que el Cliente mantendrá toda relación y/o interacción sobre este tema con ADAMO CONECTA, y no con ADAMO.

Asimismo, ADAMO CONECTA podrá facturar al Cliente otros servicios prestados directamente por ADAMO CONECTA juntamente con los Servicios, identificando correctamente y en todo momento la identidad de cada prestador.

ADAMO CONECTA podrá adoptar las medidas de gestión de cobro, suspensión, restricción o recuperación de deuda que correspondan conforme a las CGC de ADAMO, actuando siempre por delegación de éste.

ADAMO CONECTA podrá tramitar incidencias relacionadas con posibles usos irregulares, fraudulentos o contrarios a las CGC de ADAMO, incluyendo, entre otros, usos abusivos, reventa de servicios, fraude de telecomunicaciones o utilización de los Servicios distinta de la prevista contractualmente

## 2.2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Sin perjuicio de aquello que se dispone en las Condiciones Generales de ADAMO, existe a disposición del Cliente un Servicio de Atención al Cliente de ADAMO CONECTA al cual el Cliente podrá remitir solicitudes de información, quejas, reclamaciones o cualquier incidencia relacionada con la prestación de los Servicios.

ADAMO CONECTA pone a disposición del Cliente un Servicio de Atención al Cliente que incluirá asistencia a través de la Página Web, en el servicio telefónico gratuito 900 651 651 y a través de los siguientes medios:

- En el domicilio social: C/ Llacuna 22, 1ª planta, puerta 3, CP 08005 Barcelona
- En los puntos de venta de ADAMO.
- A través de correo electrónico: info@adamo.es

El Servicio de Atención al Cliente estará disponible de 8:00 a 21:00 horas, los 365 días del año. No obstante, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del Servicio, incluidas averías, cortes, interrupciones o degradaciones relevantes del Servicio, ADAMO CONECTA dispondrá de un canal de atención disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

El uso del Servicio de Atención al Cliente no supondrá para el Cliente coste adicional alguno.

Queda excluida la asistencia técnica sobre equipos, dispositivos o configuraciones ajenos a ADAMO, salvo que expresamente se indique lo contrario.

Cuando el Cliente formule una consulta, incidencia, queja o reclamación, ADAMO CONECTA le facilitará un número, clave o código de referencia que permita identificar la gestión realizada y hacer seguimiento de su tramitación. Cuando la reclamación se formule telefónicamente, el Cliente podrá solicitar un documento acreditativo de su presentación y contenido, que será remitido por ADAMO CONECTA en el plazo máximo de diez (10) días naturales desde su solicitud. Asimismo, cuando el Cliente lo solicite, ADAMO CONECTA facilitará un justificante en soporte duradero que permita acreditar el contenido, la fecha y la hora de presentación de la consulta, incidencia, queja o reclamación.

Cuando la consulta, incidencia, queja o reclamación se presente por vía telefónica, videollamada o mensajería instantánea, ADAMO CONECTA podrá grabar la comunicación, previa obtención del consentimiento del Cliente cuando resulte exigible, con la finalidad de acreditar su presentación y contenido. En tal caso, informará al Cliente del medio para acceder a dicha grabación o a su transcripción, de conformidad con la normativa aplicable.

La resolución que adopte ADAMO CONECTA será motivada y dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Cliente. Dicha resolución se comunicará a través del mismo medio empleado para la presentación de la reclamación, salvo que el Cliente hubiera indicado expresamente otro medio de comunicación. La presentación de una reclamación relativa a una factura no justificará por sí sola el impago de la misma ni suspenderá las acciones de gestión de cobro que, en su caso, correspondan a ADAMO CONECTA, salvo en los supuestos legalmente previstos o cuando así resulte de la normativa sectorial aplicable.

ADAMO CONECTA resolverá las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias en el plazo más breve posible atendiendo a la naturaleza de la cuestión planteada y, en todo caso, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial aplicable establezca un plazo distinto. Las consultas o incidencias relativas a la continuidad del Servicio, tales como cortes, suspensiones o interrupciones, serán respondidas en el plazo máximo de dos (2) horas, proporcionando la información disponible sobre las causas de la incidencia y el plazo estimado para la restauración del Servicio. Las consultas, quejas, reclamaciones o incidencias relacionadas con facturación o cobros indebidos serán respondidas en el plazo máximo de cinco (5) días.

Si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de ADAMO CONECTA en el plazo de un (1) mes desde la presentación de la reclamación, podrá acudir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales SETID u organismo que la sustituya en cada momento por escrito a través del teléfono de consulta: 911 11 44 00 / 901 33 66 99 o la página web: <http://www.usuarioteleco.es> en los tres (3) meses siguientes, de conformidad con la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

No obstante, ninguna reclamación, incluso relativa a facturación facultará al Cliente para rechazar el pago de cualesquiera facturas pendientes o que sean emitidas con posterioridad, que no tengan relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación, sin perjuicio de la posterior resolución de la reclamación interpuesta por el Cliente.

## 3. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El tratamiento de los datos de carácter personal del Cliente se regirá por la normativa de protección de datos personales que esté vigente en cada momento.

ADAMO ostenta la condición de Responsable del Tratamiento de los datos del cliente que son recogidos para la prestación de los Servicios, y esto se aplicará también a las actividades efectuadas por ADAMO CONECTA según aquello dispuesto, en su calidad de encargado del tratamiento por cuenta de ADAMO, de conformidad con la cláusula 8 de las Condiciones Generales de ADAMO.

## CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE ADAMO

### 1. OBJETO

ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U., (en adelante, “**ADAMO**”) con domicilio social en C/ Llacuna 22, 1-3, CP 08005, Barcelona y N.I.F. A65232357, empresa inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona al Tomo 47402, Folio 155 y Hoja B-391376 es un operador de telecomunicaciones que ofrece a sus clientes (los “**Cientes**”) el servicio telefónico móvil disponible al público (el “**Servicio Telefónico Móvil**”) y, en su caso, los servicios asociados de comunicaciones electrónicas y de valor añadido que sean contratados por el Cliente (juntamente con el Servicio Telefónico Móvil, denominados en adelante, como los “**Servicios**”).

Estas condiciones generales (las “**Condiciones Generales**”) regulan las relaciones contractuales entre ADAMO y el Cliente respecto a los Servicios.

La lectura de estas Condiciones Generales por parte del Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas Condiciones Generales. Estas Condiciones Generales se encuentran publicadas en la página web del Grupo Adamo <https://adamo.es> (nuestra “**Página Web**”).

Las tarifas de los Servicios, así como el resto de condiciones comerciales y económicas aplicables, se facilitan al Cliente en el momento de la contratación. Junto con (i) los datos proporcionados por el Cliente necesarios para la contratación y provisión de los Servicios, (ii) el Resumen de Contrato entregado con carácter previo a la contratación y (iii) las presentes Condiciones Generales, conforman el contrato que rige la relación entre ADAMO y el Cliente (el “**Contrato**”).

### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

#### 2.1. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Los Servicios regulados en las presentes Condiciones Generales comprenden, con carácter enunciativo y no limitativo:

- El Servicio Telefónico Móvil, que permite al Cliente realizar y recibir llamadas de voz a través de la red móvil, ya sea contratado forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios (el servicio de acceso a Internet, etc).
- Todos aquellos servicios de comunicaciones electrónicas accesorios o complementarios asociados al Servicio, tales como el Servicio de Portabilidad numérica, el servicio de acceso a Internet desde dispositivos móviles mediante la transmisión de datos a través de la red móvil, entre otros.
- Cualesquiera otros servicios de valor añadido que el Cliente decida contratar (tales como, los servicios de mensajería, el servicio de buzón de voz, el Servicio Roaming u otras funcionalidades adicionales ofrecidas por ADAMO en cada momento).

En consecuencia, todas las referencias contenidas en estas Condiciones Generales al término “**Servicios**” se entenderán realizadas conjuntamente al Servicio Telefónico Móvil, a los accesorios o complementarios asociados a éste y a los servicios adicionales o de valor añadido que sean en cada momento contratados por el Cliente.

#### 2.2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

Para prestar los Servicios, ADAMO entregará al Cliente una tarjeta SIM/eSIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre.

En el momento del alta, el Cliente recibirá: (i) una Tarjeta eSIM o SIM, 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 la Tarjeta se considerará efectuada por el Cliente o con su consentimiento, siendo por tanto responsable de la misma.

En caso 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 dispositivo.

El Cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días naturales desde la fecha de recepción de su tarjeta SIM/eSIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, ADAMO podrá cancelarla.

El Cliente tendrá, en su caso, derecho a recuperar el importe que hubiera abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al cliente.

ADAMO tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable.

Los gastos de gestión aplicables, en su caso, se comunicarán al Cliente en las condiciones particulares de los servicios contratados.

#### 2.3. ÁMBITO TERRITORIAL, COBERTURA Y SERVICIO ROAMING

**2.3.1. Ámbito territorial:** El Servicio Telefónico Móvil se prestará dentro del territorio nacional.

**2.3.2. Cobertura:** ADAMO prestará el Servicio Telefónico Móvil exclusivamente dentro de las zonas de cobertura del territorio nacional en las que exista disponibilidad técnica y cobertura efectiva.

La disponibilidad y calidad del Servicio Telefónico Móvil podrán verse afectadas por factores ajenos al control razonable de ADAMO, incluyendo, entre otros, la ubicación del Cliente, las características del dispositivo utilizado, las condiciones orográficas, estructurales o atmosféricas, la existencia de interferencias, saturaciones de red, trabajos de mantenimiento, incidencias técnicas o la indisponibilidad temporal de las redes de terceros operadores.

ADAMO prestará el Servicio Telefónico Móvil conforme a los niveles de calidad y a las capacidades técnicas razonablemente exigibles de acuerdo con el estado de la tecnología y la configuración de las redes utilizadas en cada momento.

**2.3.3. Servicio en Roaming:** Asimismo, el Cliente podrá utilizar el Servicio Telefónico Móvil fuera del territorio nacional mediante la contratación y activación del servicio de itinerancia internacional o roaming (en adelante, el “**Servicio en Roaming**”), que permite cursar y recibir comunicaciones móviles desde el extranjero. La activación y utilización del Servicio en Roaming podrá conllevar la aplicación de tarifas específicas por las comunicaciones realizadas o recibidas en el extranjero, así como por el uso de servicios de datos, de conformidad con las tarifas vigentes y con la normativa aplicable en cada momento. El Cliente podrá consultar las condiciones económicas aplicables al Servicio en Roaming en la

página web, así como a través de los canales de atención e información de ADAMO.

## 2.4. CONSERVACIÓN DEL NÚMERO TELEFÓNICO Y SERVICIO DE PORTABILIDAD

En caso de que el Cliente no disponga de numeración telefónica, en el momento de la contratación del Servicio, podrá obtener un nuevo número de teléfono que le será facilitado por ADAMO.

Los Servicios podrán incluir la tramitación y gestión administrativa y técnica necesarias para la conservación del número telefónico del que el Cliente sea titular con su operador anterior al cambiar de operador (el "Servicio de Portabilidad"). Para prestar dicho Servicio de Portabilidad, ADAMO necesitará que el Cliente cumplimente y firme la correspondiente solicitud de portabilidad (la "Solicitud de Portabilidad"), autorizando expresamente a ADAMO a realizar cuantas gestiones sean necesarias para tramitar la transferencia de la numeración y la activación del Servicio.

El Servicio de Portabilidad se prestará de conformidad con los procedimientos y plazos establecidos en la normativa vigente y, en particular, de acuerdo con la Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador aprobada y actualizada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

La ejecución efectiva del Servicio de Portabilidad estará condicionada a la correcta cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad por parte del Cliente, a la inexistencia de incidencias técnicas o administrativas y a la aceptación de la misma por el operador donante.

## 2.5. USO NO AUTORIZADOS

Los Servicios se ofrecen exclusivamente para su utilización por el Cliente en su condición de usuario final y deberán utilizarse de conformidad con la buena fe, la normativa aplicable y las presentes Condiciones Generales.

En particular, y sin carácter limitativo, no está permitido:

- a) Utilizar los Servicios con fines contrarios a la ley, al orden público, a la buena fe o a los derechos e intereses legítimos de terceros.
- b) Utilizar los Servicios en el marco de una organización empresarial o profesional, salvo que expresamente se hubiera contratado una modalidad que permita dicho uso.
- c) Publicar, alojar, transmitir o difundir contenidos ilícitos o que resulten violentos, obscenos, abusivos, amenazantes, racistas, xenófobos, difamatorios o que vulneren derechos de terceros.
- d) Recabar, tratar o utilizar datos personales de terceros sin contar con la base legitimadora correspondiente y en incumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, incluido el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, ("RGPD") y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ("LOPDGDD"), así como cualquier otra normativa de desarrollo.
- e) Revender, ceder, comercializar o explotar económicamente los Servicios o el tráfico cursado a través de los mismos, total o parcialmente y por cualquier medio.
- f) Realizar comunicaciones hacia números o servicios destinados al encaminamiento o redireccionamiento de llamadas que

impliquen la concentración o transformación del tráfico

g) el uso de la tarjeta SIM en dispositivos distintos de los teléfonos móviles. Se excluye expresamente y se considera un caso de uso inadecuado, su utilización en centralitas, SIMBOX, equipos no homologados, manipulados o no autorizados u otros elementos de concentración o transformación del tráfico o concebidos para la realización de llamadas masivas o para servicios de rencaminamiento de tráfico.

h) Hacer un uso irregular, abusivo o fraudulento de los Servicios, incluyendo, entre otros, usos automatizados o continuados incompatibles con un uso razonable, la utilización como sistemas de vigilancia o monitorización permanente, el envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, el envío masivo de mensajes, la alteración, ocultación o manipulación de la identidad del origen o destino de las comunicaciones o cualquier otra práctica que pueda provocar un uso anómalo de la red, perjudicar a terceros o afectar a la calidad, seguridad o integridad de la red o de los Servicios.

i) Enviar correos electrónicos no solicitados o masivos ("spam") o utilizar listas de distribución sin el consentimiento de sus destinatarios.

En caso de que ADAMO optara por modificar la tarifa, el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del servicio afectado de conformidad con lo previsto en las presentes Condiciones.

ADAMO podrá utilizar herramientas técnicas de supervisión, filtrado, seguridad y prevención del fraude con el fin de detectar y evitar usos ilícitos, irregulares, abusivos o fraudulentos de los Servicios, de conformidad con la normativa aplicable y con la política de privacidad de ADAMO.

En caso de detectar un uso ilegal, irregular, abusivo o fraudulento de los Servicios, o la existencia de indicios razonables de dicho uso, ADAMO podrá adoptar las medidas previstas en la cláusula 9.2 de las presentes Condiciones Generales relativa a la suspensión de los Servicios.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la facultad de ADAMO de facturar el tráfico cursado fuera del uso lícito, razonable o autorizado conforme a los precios estándar vigentes que correspondan, sin aplicación de tarifas planas, bonos, descuentos, promociones o condiciones comerciales especiales que no resulten aplicables a dicho uso, así como de reclamar al Cliente los daños y perjuicios que, en su caso, se le hubieran causado.

## 3. PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGOS

### 3.1. PRECIO

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos que correspondan según las tarifas vigentes en cada momento (las "Tarifas"), de conformidad con las Condiciones Particulares y estas Condiciones Generales, así como con las ofertas o promociones que resulten aplicables.

Cualquier modificación de las Tarifas aplicable al Cliente le será comunicada por cualquier medio que ADAMO considere apropiado para garantizar que tenga constancia de dicha modificación y de las nuevas tarifas aplicables.

En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja.

Las siguientes gestiones podrán implicar el cargo de importes adicionales, cuyas cuantías se comunicarán al Cliente con carácter previo a su realización y estarán disponibles en nuestra Página Web: (i) emisión de duplicados de factura en papel; (ii) cambio de titularidad del Contrato; (iii) emisión de certificados o informes a petición del Cliente; y (iv) cualesquiera otras gestiones administrativas que impliquen un coste específico para ADAMO. En ningún caso se realizará cargo alguno sin haber informado previamente al Cliente del importe aplicable, salvo que dicho importe figure expresamente en las Condiciones Particulares o en las Tarifas publicadas.

El acceso a los servicios de emergencia será gratuito.

### 3.2. ACTUALIZACIÓN DE PRECIOS

Los precios de los Servicios podrán actualizarse anualmente con efectos a partir del 1 de enero de cada año, con independencia de la fecha de alta, de acuerdo con la variación anual del Índice de Precios al Consumo (IPC) general publicado por el Instituto Nacional de Estadística u organismo que lo sustituya.

La actualización se aplicará sobre la Tarifa de los Servicios contratados y se calculará tomando como referencia el IPC correspondiente al último índice publicado con carácter definitivo antes de la comunicación de la actualización al Cliente.

ADAMO informará al Cliente de la tarifa actualizada con, al menos, un (1) mes de antelación a su aplicación efectiva, mediante la factura, correo electrónico, SMS, área privada de cliente o cualquier otro medio de comunicación válido y duradero que permita al Cliente conocer el nuevo precio aplicable.

La actualización prevista en esta cláusula constituye un mecanismo objetivo de revisión de precios pactado en el Contrato, vinculado a la evolución del IPC y destinado a adaptar las tarifas a la variación general de costes.

El procedimiento de actualización de tarifa no constituye una modificación de las condiciones del Contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el Contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes.

### 3.3. FACTURACIÓN

En cada factura se identificarán de forma separada el Servicio Telefónico Móvil y los demás servicios contratados, con el detalle de los conceptos facturados en cada caso, incluidos, cuando proceda, los importes correspondientes a la venta, cesión o arrendamiento de equipos.

Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, ADAMO podrá hacerlo en los siguientes periodos de facturación.

La facturación de los Servicios se realizará por periodos mensuales vencidos e incluirá acumulativamente, y según corresponda:

- Las cuotas fijas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación de los Servicios y correspondientes al periodo de facturación.
- Los importes derivados de los servicios variables o sujetos a consumo, calculados en función del uso realizado por el Cliente durante el mes inmediatamente anterior.
- Los servicios adicionales o de valor añadido.

- La primera factura incluirá también los importes correspondientes al alta, activación o instalación.
- En su caso, el precio total de los equipos adquiridos y de los servicios de configuración asociados, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido.
- Los impuestos aplicables.
- Cualquier otro concepto facturado.

El Cliente podrá solicitar, con carácter gratuito, recibir la facturación de forma no desglosada.

En el supuesto de que en una misma factura se incluyan importes correspondientes, por una parte, a los Servicios prestados por ADAMO y, por otra, a otros bienes o servicios distintos de dichos Servicios, propios o de terceros, se desglosarán los importes correspondientes a cada concepto debidamente diferenciados, de manera que pueda identificarse el importe correspondiente a los Servicios de ADAMO.

El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las presentes Condiciones Generales, ADAMO pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio Telefónico Móvil en formato electrónico (Factura Electrónica). El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente y demás canales habilitados por ADAMO a estos efectos.

ADAMO podrá adelantar la presentación al cobro de los importes devengados en caso de superación del límite de crédito, en casos de fraude o de riesgo objetivo de impago.

A la finalización de la relación contractual, cualquiera que sea la modalidad de contratación, si resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución.

ADAMO podrá detraer de dicho saldo los gastos administrativos y de gestión que resulten de aplicación conforme a las tarifas vigentes en cada momento. Asimismo, ADAMO tendrá derecho a compensar cualesquiera importes adeudados por el Cliente con cualquier saldo que resulte a su favor, con independencia de su origen, siempre que dichos importes sean líquidos, vencidos y exigibles.

### 3.4. MEDIOS DE PAGO

Salvo que en las Condiciones Particulares se establezca expresamente otro medio de pago, la domiciliación bancaria será el método de pago aplicado por defecto.

A través del Servicio de Atención al Cliente y por los canales habilitados al efecto por ADAMO, el Cliente podrá solicitar, en cualquier momento, la utilización de un medio de pago alternativo, entre uno de los siguientes: transferencia o tarjeta bancaria.

Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas.

### 3.5. SCORING.

ADAMO podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de "scoring", mediante la obtención de datos de las entidades bancarias facilitadas por el Cliente.

Asimismo, con la finalidad de prevenir el fraude en solicitudes de contratación, ADAMO podrá incorporar los datos recabados en

el Contrato al Sistema Hunter, cuyo responsable es la Asociación Española de Empresas Contra el Fraude (AEECF), que serán comparados con otros datos que figuren en el mismo exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud podrá ser objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para los fines antes mencionados por las entidades adheridas al Sistema Hunter, que podrán pertenecer a los siguientes sectores: bancario y financiero, comunicaciones electrónicas, "renting", aseguradoras de crédito y caución, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado. La lista de entidades adheridas está accesible en: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org). El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante el responsable, dirigiéndose por escrito y con copia de su DNI a: [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es).

### 3.6. GARANTÍAS.

ADAMO podrá solicitar al Cliente la constitución de determinadas garantías con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato por parte del Cliente y en concreto ante las siguientes situaciones: (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con ADAMO o con un tercero, (ii) el retraso reiterado del Cliente en el pago de las facturas a ADAMO y/o (iii) la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito de los Servicios.

De este modo, antes de la firma del Contrato o en cualquier momento durante la vigencia del mismo, ADAMO podrá: (i) solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario, a elección del cliente, con quince (15) días naturales de antelación. En caso de aval, la cuantía nunca podrá ser superior a la media estimada de tres (3) meses de consumo por Servicio (ii) solicitar al Cliente un adelanto en función de su consumo anterior, (iii) asignar al Cliente un límite de crédito y/o (iv) restringir al Cliente el acceso a tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y/o llamadas internacionales.

En caso de existencia de depósito, éste será devuelto por ADAMO cuando quede acreditado que, en un (1) año, no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas al Cliente. La devolución se realizará dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la fecha en la que se acredite lo anterior. En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto se tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitase el cambio de titularidad de su Contrato, ADAMO podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente. ADAMO podrá denegar la provisión de los Servicios o suspender de manera temporal o definitiva los mismos por falta de constitución de la garantía solicitada por ADAMO.

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO.

El Cliente se obliga a abonar las facturas a su vencimiento.

El retraso o impago en el pago, total o parcial, por parte del Cliente de las cantidades debidas por los Servicios contratados podrá dar lugar a la restricción de las llamadas salientes y/o a la suspensión de la provisión de esos Servicios desde que ADAMO tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso al Cliente con al menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación mediante sms y/o correo electrónico.

Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán, sin

necesidad de requerimiento previo, desde el día siguiente a su vencimiento y hasta su completo pago, un interés de demora igual al interés legal del dinero vigente. Y, para el caso que se hayan ocasionado, ADAMO podrá repercutir al Cliente los gastos bancarios ocasionados por la devolución del recibo, una única vez y sin que puedan acumularse con otros gastos que cubran el mismo impago. Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, entre otras, la suspensión y/o el cese de la prestación del servicio. ADAMO podrá comunicar los datos relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias a sistemas comunes de información crediticia, de conformidad con la normativa de protección de datos y demás legislación vigente., en concreto: ASNEF, sistema gestionado por EQUIFAX IBÉRICA, S.L.

Cuando el Cliente hubiera facilitado un medio de pago y autorizado su utilización para el pago de los servicios contratados, ADAMO podrá realizar los cargos correspondientes a las cantidades vencidas, exigibles y no satisfechas derivadas de dichos servicios, utilizando el medio de pago facilitado por el Cliente y de conformidad con la normativa de servicios de pago aplicable.

### 4. DERECHO DE DESCONEXIÓN DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL, RESTRICCIÓN DE LLAMADAS INTERNACIONALES Y DE LLAMADAS COMERCIALES

Los servicios de tarificación adicional podrán encontrarse inicialmente desactivados y su activación requerirá, en todo caso, solicitud expresa del titular del Contrato a través de los canales habilitados por ADAMO. El Cliente podrá solicitar, en cualquier momento y de forma gratuita, la activación o desactivación o restricción de dichos servicios, así como de las llamadas internacionales y las llamadas comerciales a través del rango 400, mediante comunicación al Servicio de Atención al Cliente o a través de los canales habilitados por ADAMO.

ADAMO procederá a la activación, desactivación o restricción solicitada por el Cliente en un plazo máximo de diez (10) días naturales desde la recepción de la solicitud. Si la desactivación o restricción no se produjera dentro de dicho plazo por causas no imputables al Cliente, los costes derivados de los servicios afectados serán asumidos por ADAMO.

ADAMO podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago del Cliente restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional, servicios internacionales y roaming. Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio Telefónico Móvil por alguna de las causas previstas en las presentes Condiciones Generales o la resolución contractual.
- Incumplimiento de las presentes Condiciones Generales por el Cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado de los Servicios según estas Condiciones Generales.
- Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

Las facturas o documentos de cargo que se emitan por ADAMO para el cobro del Servicio Telefónico Móvil prestado reflejará, al menos semestralmente, el derecho de desconexión del Cliente.

### 5. RESPONSABILIDAD DE ADAMO Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio

Teléfono Móvil ADAMO, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. 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.
- 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 los servicios o llamadas en itinerancia (Servicio en Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de ADAMO.

ADAMO abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso.

Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Si la interrupción temporal del Servicio Telefónico Móvil se debe a causas de fuerza mayor, ADAMO compensará automáticamente al Cliente mediante la devolución del importe correspondiente a la cuota de abono y demás conceptos fijos independientes del tráfico, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet 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 haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

Se entenderá que una interrupción del Servicio Telefónico Móvil o de acceso a Internet móvil en una zona afecta a un Cliente cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- ADAMO conozca a través de sus sistemas de información que el Cliente se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción.
- La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato y ADAMO, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción.
- El Cliente comunique a ADAMO, mediante declaración responsable, en el plazo de diez (10) días naturales contados a partir del restablecimiento del Servicio Telefónico Móvil, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de producirse y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de ADAMO, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por ADAMO al Cliente.

En todo caso, la información a la que hacen referencia los supuestos anteriores, no podrá implicar el tratamiento de datos de localización.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, ADAMO se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio de Telefonía Móvil: Respecto al tiempo de interrupción del Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a cuarenta y ocho (48) horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, ADAMO 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.

En caso de que el Cliente disfrute temporalmente de descuentos, bonificaciones o promociones sobre el precio de los Servicios, las indemnizaciones previstas en las presentes Condiciones Generales se calcularán tomando como referencia el precio ordinario del Servicio antes de la aplicación de dichas promociones o descuentos.

A los efectos previstos en las presentes Condiciones Generales, el tiempo de interrupción del Servicio de Telefonía Móvil se define la suma de tiempo transcurrido desde que se haya producido la indisponibilidad del servicio hasta el restablecimiento del normal funcionamiento Servicio.

El momento de inicio del cómputo será el primero de los siguientes: (a) la comunicación por el Cliente de la incidencia a ADAMO, siempre que posteriormente quede constatada la existencia de una interrupción efectiva del Servicio; o (b) la detección o registro por ADAMO de la incidencia causante de la interrupción del Servicio.

El restablecimiento del Servicio se producirá cuando éste vuelva a estar disponible en condiciones de funcionamiento ordinarias.

No resultarán de aplicación las indemnizaciones previstas en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal del Servicio Telefónico Móvil esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- Por el incumplimiento grave 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 o interrupción del Servicio Telefónico Móvil.
- Por los daños producidos en la red o interferencias ocasionadas por la conexión por el Cliente de equipos terminales o dispositivos cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.
- Incumplimiento de la normativa aplicable y, en su caso, del código de conducta vigente que resulte aplicable por parte del Cliente que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a este último.
- El Cliente será responsable del uso realizado de los Servicios contratados y del tráfico cursado desde su línea hasta el momento en que comunique a ADAMO, a través del Servicio de Atención al Cliente o de los canales habilitados al efecto, la pérdida, sustracción, uso no autorizado de sus credenciales de acceso o, en el caso del Servicio Telefónico Móvil, la pérdida, sustracción o uso no autorizado de la Tarjeta SIM/eSIM. Una vez recibida dicha comunicación y previa verificación razonable de la identidad del Cliente, ADAMO adoptará las medidas técnicas y operativas razonables a su alcance para limitar, en la medida de lo posible, el uso no autorizado del Servicio.

ADAMO no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero, causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio Telefónico Móvil o su prestación defectuosa por las siguientes causas:

- funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del Cliente no facilitados por ADAMO;
- la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio Telefónico Móvil y
- cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio Telefónico Móvil o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de ADAMO.

ADAMO no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por ADAMO o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio Telefónico Móvil prestado por ADAMO.

ADAMO adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de ADAMO, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicación y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a ADAMO, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga ADAMO conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

ADAMO informa al Cliente que presta el Servicio de Telefonía móvil disponible al público con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada.

Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de los usuarios, ADAMO pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

Las indemnizaciones y compensaciones aplicables en caso de interrupción o falta de disponibilidad de los servicios de acceso a Internet u otros servicios distintos del Servicio Telefónico Móvil se registrarán por las condiciones específicas correspondientes a dichos servicios y por la normativa aplicable en cada momento.

Cuando el Cliente hubiera contratado paquetes de servicios de telefonía móvil y otros servicios, y no se indique la parte de la oferta que corresponde a cada servicio, a efectos exclusivamente indemnizatorios se considerará que el cincuenta por ciento (50%) de la cuota mensual total corresponde al servicio de acceso a Internet de banda ancha y el cincuenta por ciento (50%) restante al Servicio Telefónico Móvil.

## 6. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE EN CASO DE FRAUDE

El cliente responderá frente a ADAMO por los daños y perjuicios efectivos y probados, incluso de carácter reputacionales, que se deriven del incumplimiento (existiendo culpa o negligencia) de sus obligaciones en el marco del presente contrato o de la infracción de la normativa de aplicación, cuando ello favorezca, resulte, coadyuve o de cualquier otro modo contribuya a la comisión de acciones fraudulentas contra ADAMO y/o cualquier tercero. A

estos efectos, el Cliente se abstendrá de realizar cualquier actuación (por acción u omisión) en su línea, o por otros medios, que suponga un uso no contemplado en este contrato de la misma y de los servicios conexos que ADAMO le preste.

## 7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

ADAMO pone a disposición del Cliente un Servicio de Atención al Cliente que incluirá asistencia a través de su web, en el servicio telefónico gratuito 900 651 651, en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones Generales, en los puntos de venta de ADAMO y a través de correo electrónico [info@adamo.es](mailto:info@adamo.es), en relación con la utilización de los Servicios contratados.

El Servicio de Atención al Cliente estará disponible de 8:00 a 21:00 horas, los 365 días del año. No obstante, para la comunicación de incidencias relativas a la continuidad del Servicio, incluidas averías, cortes, interrupciones o degradaciones relevantes del Servicio, ADAMO dispondrá de un canal de atención disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

El uso del Servicio de Atención al Cliente no supondrá para el Cliente coste adicional alguno.

Queda excluida la asistencia técnica sobre equipos, dispositivos o configuraciones ajenos a ADAMO, salvo que expresamente se indique lo contrario.

Cuando el Cliente formule una consulta, incidencia, queja o reclamación, ADAMO le facilitará un número, clave o código de referencia que permita identificar la gestión realizada y hacer seguimiento de su tramitación. Cuando la reclamación se formule telefónicamente, el Cliente podrá solicitar un documento acreditativo de su presentación y contenido, que será remitido por ADAMO en el plazo máximo de diez (10) días naturales desde su solicitud. Asimismo, cuando el Cliente lo solicite, ADAMO facilitará un justificante en soporte duradero que permita acreditar el contenido, la fecha y la hora de presentación de la consulta, incidencia, queja o reclamación.

Cuando la consulta, incidencia, queja o reclamación se presente por vía telefónica o mensajería instantánea, ADAMO podrá grabar la comunicación, previa obtención del consentimiento del Cliente cuando resulte exigible, con la finalidad de acreditar su presentación y contenido. En tal caso, informará al Cliente del medio para acceder a dicha grabación o a su transcripción, de conformidad con la normativa aplicable.

La resolución que adopte ADAMO será motivada y dará respuesta a las cuestiones planteadas por el Cliente. Dicha resolución se comunicará a través del mismo medio empleado para la presentación de la reclamación, salvo que el Cliente hubiera indicado expresamente otro medio de comunicación. La presentación de una reclamación relativa a una factura no justificará por sí sola el impago de la misma ni suspenderá las acciones de gestión de cobro que, en su caso, correspondan a ADAMO, salvo en los supuestos legalmente previstos o cuando así resulte de la normativa sectorial aplicable.

ADAMO resolverá las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias en el plazo más breve posible atendiendo a la naturaleza de la cuestión planteada y, en todo caso, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles desde su presentación, salvo que la normativa sectorial aplicable establezca un plazo distinto. Las consultas o incidencias relativas a la continuidad del Servicio, tales como cortes, suspensiones o interrupciones, serán respondidas en el plazo máximo de dos (2) horas, proporcionando la información disponible sobre las causas de la incidencia y el plazo estimado para la restauración del Servicio. Las consultas, quejas,

reclamaciones o incidencias relacionadas con facturación o cobros indebidos serán respondidas en el plazo máximo de cinco (5) días.

Si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de ADAMO en el plazo de un (1) mes desde la presentación de la reclamación, podrá acudir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales SETID u organismo que la sustituya en cada momento por escrito a través del teléfono de consulta: 911 11 44 00 / 901 33 66 99 o la página web: <http://www.usuarioteleco.es> en los tres (3) meses siguientes, de conformidad con la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

Ninguna reclamación, incluso relativa a facturación facultará al Cliente para rechazar el pago de cualesquiera facturas pendientes o que sean emitidas con posterioridad, que no tengan relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación, sin perjuicio de la posterior resolución de la reclamación interpuesta por el Cliente.

## 8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los Servicios conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente por parte del Grupo Adamo, al que pertenece ADAMO, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad disponibles en nuestra Página Web.

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados, ADAMO comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

La presente cláusula regula qué tratamientos de sus datos personales realizamos para la ejecución de la prestación de los Servicios que contrata.

### 8.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS

8.1.1. De acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, "RGPD") y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales (en adelante, "LOPDGDD"), le informamos de que los datos personales facilitados serán tratados por ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U., con NIF A-65232357, domicilio social en la C/ Llacuna, 22, 1º3ª (08005) Barcelona, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, al tomo 41630, folio 101, hoja B391376, inscripción 1ª.

8.1.2. Para cualquier duda o cuestión relativa al tratamiento de sus datos, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en la dirección de correo electrónico [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es), o enviarnos una carta por correo postal a la dirección C/ Llacuna, 22, 1º3ª (08005) Barcelona.

### 8.2 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS Y BASE QUE LO LEGITIMA

#### 8.2.1. Ejecución y cumplimiento del Contrato entre el Cliente y ADAMO

ADAMO tratará los datos personales del Cliente para la gestión de su petición y ejecución de la relación contractual establecida entre el Cliente y ADAMO, lo cual incluye la gestión del Contrato, su facturación, los servicios de atención al cliente, el envío de

comunicaciones relativas al mantenimiento del servicio o la instalación de nuestros productos y servicios en su hogar, entre otros.

La base de legitimación para el tratamiento de estos datos es la ejecución contractual y el cumplimiento del Contrato.

#### 8.2.2. Gestión de la morosidad interna y recobro de deudas

ADAMO podrá tratar los datos que nos proporcione el Cliente con la finalidad de tratar los casos de morosidad y recobro de deudas en aquellas situaciones en que el Cliente no abone el precio de los Servicios contratados.

La base de legitimación para el tratamiento de estos datos es la ejecución contractual, según la cual ADAMO está legitimado para obtener, de su parte, el cobro de los Servicios que el Cliente haya contratado.

Asimismo, ADAMO puede ampararse en el interés legítimo para aportar y/o consultar sus datos en ficheros de servicios de información sobre solvencia y crédito. ADAMO realiza y pone a su disposición los análisis exigidos por la normativa de privacidad, por los que se confirma que prevalece el interés de ADAMO sobre los derechos de privacidad de los Clientes. El Cliente puede solicitarlos escribiendo a la dirección de correo electrónico [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es).

#### 8.2.3. Verificación de la satisfacción de nuestros clientes y mejora de la calidad de la atención técnica y comercial

Para poder analizar las preferencias sobre determinados productos, servicios y actividades realizadas por ADAMO y el grado de satisfacción con su forma de prestar los Servicios (envío de encuestas, propuesta de participación en estudios, entre otros), ADAMO puede llegar a tratar datos personales de los Clientes.

La base de legitimación para el tratamiento de esos datos es el interés legítimo de ADAMO. ADAMO realiza y pone a su disposición los análisis exigidos por la normativa de privacidad, por los que se confirma que prevalece el interés de ADAMO sobre los derechos de privacidad de los Clientes. El Cliente puede solicitarlos escribiendo a la dirección de correo electrónico [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es).

#### 8.2.4. Envío de comunicaciones de carácter comercial

ADAMO puede llegar a enviarle información de carácter comercial con relación a productos y servicios propios (mejoras en servicios, servicios adicionales...) en base a la previsión contenida en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

ADAMO está legitimado para lo anterior en base al interés legítimo que le asiste, según lo establecido por la anterior normativa, así como por la propia normativa de protección de datos, con el fin de personalizar y mejorar sus ofertas de servicios y productos. ADAMO realiza y pone a su disposición los análisis exigidos por la normativa de privacidad, por los que se confirma que prevalece el interés de ADAMO sobre los derechos de privacidad de los Clientes. El Cliente puede solicitarlos escribiendo a la dirección de correo electrónico [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es).

De igual forma, para el envío de otro tipo de comunicaciones comerciales, ADAMO se ampara en su consentimiento previo y expreso. Este consentimiento tendrá siempre carácter revocable.

#### 8.2.5. Atender las peticiones, consultas o reclamaciones recibidas a través de cualquier medio de comunicación autorizado por ADAMO

ADAMO podrá atender todas sus peticiones, consultas o reclamaciones, así como gestionarlas, darles curso y resolverlas.

ADAMO está legitimado para ello en base a obligaciones legales que nos resultan de aplicación, de acuerdo con la legislación y normativa para la defensa de los consumidores y usuarios. Para las restantes peticiones o reclamaciones, la base que legitima a ADAMO la ejecución del propio contrato de prestación de servicios o la aplicación de medidas precontractuales, al hacer llegar el interés a ADAMO su petición, consulta o reclamación.

### 8.2.6. Cumplimiento de obligaciones legales

ADAMO podrá tratar los datos personales del Cliente para cumplir con obligaciones legales que le puedan resultar de aplicación, como las relativas a la cooperación con determinadas entidades, organismos u organizaciones del sector de las telecomunicaciones, o la conservación de sus datos.

ADAMO está legitimado para lo anterior en base al cumplimiento de dichas obligaciones legales, las cuales le son atribuibles.

### 8.2.7. Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas y detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas

Este tratamiento es necesario para la ejecución de varias de las prestaciones incluidas en el Contrato entre ADAMO y el Cliente.

El anterior tratamiento se realizará en base a la ejecución contractual del Contrato.

### 8.2.8. Grabación de llamadas telefónicas

ADAMO podrá grabar las llamadas telefónicas que mantenga el Cliente con su Servicio de Atención al Cliente, de lo cual será debidamente informado durante el transcurso de la llamada telefónica.

Dicho tratamiento se realizará en base a obligaciones legales que le son aplicables a ADAMO, como proveedor de servicios de telecomunicaciones.

### 8.2.9. Elaboración de perfiles para analizar o predecir aspectos relativos a las preferencias personales, comportamientos e intereses de los interesados, y mejorar los servicios de ADAMO.

Por último, ADAMO podrá elaborar un perfil para analizar o predecir aspectos relativos a sus preferencias personales, comportamientos e intereses, con la finalidad de mejorar sus servicios.

Tal tratamiento se realizará con su consentimiento expreso, en el momento indicado. El Cliente puede retirar su consentimiento en cualquier momento, según lo indicado en el apartado "Ejercicio de derechos" del presente documento.

## 8.3 COMUNICACIÓN DE SUS DATOS A TERCEROS

**8.3.1. Proveedores terceros:** Los datos personales del Cliente podrán ser accedidos por terceros que actúen en nombre de ADAMO, siempre que dicho acceso y tratamiento de datos sea imprescindible para la prestación de un servicio concreto a la compañía, como pueden ser distribuidores, instaladores u otros servicios auxiliares prestados por terceros a ADAMO. Bajo dicho escenario, ADAMO en todo caso suscribirá el correspondiente contrato de encargo de tratamiento con cada uno de dichos terceros, los cuales tratarán dichos datos exclusivamente para las finalidades que ADAMO determine en cada caso y siempre bajo sus instrucciones.

**8.3.2. Corresponsables del tratamiento:** Asimismo, dada la configuración de la oferta comercial de ADAMO y en función de las necesidades técnicas para la prestación de los servicios que forman parte de la misma, se podrán producir las comunicaciones de datos que sean necesarias, entre los corresponsables del tratamiento, como otros operadores de servicios de telecomunicaciones, con el fin de prestar y gestionar correctamente los Servicios contratados, ofrecer la oferta comercial que más se adapte a las circunstancias del Cliente, así como a sus intereses y preferencias. ADAMO está legitimado a realizar esta comunicación en base al cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de los Servicios que se contraten por el Cliente, y en los cuales ADAMO actúe juntamente con otros prestadores de servicios.

**8.3.3. Administraciones Públicas, juzgados y tribunales; y fuerzas y cuerpos de seguridad:** ADAMO también responderá a solicitudes de información cuando dicha organización sea requerida para facilitar información en cumplimiento de una obligación legal, o cuando dicha cesión sea necesaria para proteger sus derechos y/o para cumplir con un procedimiento judicial, orden judicial, solicitud de un regulador o cualquier otro procedimiento legal para el que se le requiera. ADAMO podrá comunicar los datos personales del Cliente a las distintas autoridades públicas en virtud de una obligación legal, como las autoridades fiscales y aduaneras, las autoridades judiciales, las autoridades competentes en materia de telecomunicaciones, la policía judicial, las entidades prestatarias de los servicios de atención de las llamadas de urgencia 112, y cualquier otro que en función de la normativa vigente resulte de aplicación.

**8.3.4. Otras sociedades:** En aquellos casos en que ADAMO pueda realizar una modificación estructural de nuestra sociedad, o la aportación o transmisión de nuestro negocio, siempre que el tratamiento de sus datos fuese necesario para el buen fin de la operación y garantizaran la continuidad en la prestación de los Servicios. La normativa de protección de datos prevé expresamente esta comunicación de datos, en relación con las operaciones societarias de esta naturaleza, de las cuales ADAMO mantendrá al Cliente puntualmente informado, en lo relativo a los tratamientos de sus datos derivados de las mismas.

**8.3.5. Terceras empresas:** En ocasiones, ADAMO también podrá suscribir acuerdos de colaboración con terceras empresas con las cuales compartirá los datos personales del Cliente -previo su consentimiento expreso-, para que éstas le ofrezcan sus productos y/o servicios propios, en caso de estar el Cliente interesado. Estas terceras empresas pueden pertenecer a sectores de actividad tales como tecnología, gas y energía, informática, ocio y diversión, organizaciones y asociaciones, servicios financieros, seguros, motor y automoción, viajes y turismo, salud y bienestar, electricidad o gastronomía y alimentación, entre otras.

**8.3.6. Bancos y entidades financieras:** Para realizar las liquidaciones y pagos que se deriven de las distintas relaciones contractuales y poder dar cumplimiento a las obligaciones contractuales de ADAMO derivadas de éstas.

**8.3.7. Empresas de auditoría contable:** Para el cumplimiento de las obligaciones legales de auditoría de cuentas a las que ADAMO pueda estar sujeto por su actividad o para la correcta gobernanza de ADAMO.

**8.3.8 Otras sociedades que forman parte del grupo de empresas al que pertenece ADAMO:** ADAMO podrá poder comunicar a otras sociedades que forman parte del Grupo ADAMO, como ADAMO CONECTA, S.L.U., los datos personales del Cliente para fines administrativos internos con base en nuestro interés legítimo de poder prestarnos servicios entre distintas

empresas del Grupo.

## 8.4. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Los datos que ADAMO recoge de sus Clientes no se tratan ni almacenan fuera de su país o del Espacio Económico Europeo (EEE). Si los datos Personales se transfirieran fuera del EEE a terceros o a proveedores de servicios, tomaríamos medidas para asegurar que reciben el mismo nivel de protección que si hubiesen permanecido dentro del EEE mediante la suscripción de garantías y salvaguardas necesarias para preservar su privacidad, en virtud de lo establecido por el RGPD. ADAMO únicamente basará las transferencias internacionales en las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea que pueden actualizarse o revisarse, así como en otros mecanismos de transferencia igualmente válidos como las decisiones de adecuación, cuando sean aplicables, Normas Corporativas Vinculantes o Acuerdos aprobados por las Autoridades Europeas de Protección de Datos.

El Cliente puede solicitar más información sobre transferencias internacionales de datos o los mecanismos seguros de transferencia bajo los cuales sus datos personales se pueden comunicar fuera del EEE enviando un correo electrónico a: [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es).

## 8.5. CONSERVACIÓN DE SUS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos personales del Cliente se conservarán mientras mantengan su relación con ADAMO y, tras la finalización de esta relación por cualquier causa, durante los plazos de prescripción legales que sean de aplicación. En este supuesto, se tratarán a los solos efectos de acreditar el cumplimiento de nuestras obligaciones legales o contractuales. Finalizados dichos plazos de prescripción, los datos del Cliente serán eliminados o, alternativamente, anonimizados.

El Cliente puede solicitar más información sobre los periodos de conservación de sus datos enviando un correo electrónico a [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es).

## 8.6. Decisiones automatizadas

ADAMO no adopta decisiones que puedan afectar al Cliente basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos personales. Todos los procesos de toma de decisiones relacionadas las finalidades de tratamiento descritas se realizan con intervención humana.

ADAMO informa al Cliente que podrá llegar a elaborar perfiles con la finalidad de evaluar aspectos relativos a sus intereses, con respecto a los servicios y productos que ofrece.

## 8.7. Ejercicio de derechos

Tal y como establece la normativa aplicable, el Cliente dispone de algunos o todos los siguientes derechos en lo que respecta a sus datos personales, conforme establece la normativa sobre protección de datos: derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación en el tratamiento, portabilidad, retirar su consentimiento, u oposición.

Estos derechos podrán ejercitarse por el Cliente dirigiendo un correo electrónico a ADAMO con el asunto "Protección de datos" a la dirección [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es) o a través de cualquier medio postal con el que se deje constancia de su recepción por parte de ADAMO, dirigido a la dirección siguiente: c/ Llacuna, 22, 1º3ª (08005) Barcelona, indicando en el sobre la referencia "Protección de datos".

Asimismo, si el Cliente considera que el tratamiento de sus datos

personales vulnera la normativa o sus derechos de privacidad, puede presentar una reclamación a través de la dirección postal y electrónica indicadas anteriormente; o bien ante la Agencia Española de Protección de Datos, a través de su sede electrónica o de su dirección postal.

## 9. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

### 9.1. SUSPENSIÓN TEMPORAL SOLICITADA POR EL CLIENTE

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días naturales a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de telefonía móvil a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses por año natural. El período de suspensión no podrá exceder de noventa días por año natural.

En estos casos, ADAMO deducirá de la cuota de abono de Cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

### 9.2. SUSPENSIÓN TEMPORAL POR PARTE DE ADAMO

#### 9.2.1. Causas de suspensión temporal:

ADAMO podrá suspender el Servicio Telefónico Móvil contratado en los siguientes casos:

- Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito que, en su caso, resulte aplicable.
- Si el Cliente facilita a ADAMO datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el Cliente realice un uso irregular, abusivo o fraudulento del servicio.
- Cuando existan indicios razonables y objetivos de que el Servicio está siendo utilizado para fines ilícitos, fraudulentos, abusivos o contrarios a la normativa aplicable.
- En caso de que el cliente haya sido declarado en concurso de acreedores cuando exista un riesgo razonable y objetivo de impago.
- Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.
- Cuando el Cliente afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros clientes.
- Cuando concurren otras causas previstas en las presentes Condiciones Generales o en la normativa aplicable que justifiquen la suspensión temporal del Servicio.

En el supuesto de que se haya producido un impago, agotamiento de saldo o superación del límite de crédito o consumo aplicable, ADAMO podrá suspender el servicio impagado desde la fecha en que tenga conocimiento de tal circunstancia.

En los supuestos de fraude, uso irregular, uso ilícito, suplantación de identidad, utilización fraudulenta de medios de pago, tráfico anómalo, riesgo para la seguridad o integridad de la red o de los servicios, o cuando concurren razones de urgencia que lo justifiquen, ADAMO podrá suspender temporalmente el servicio de forma inmediata, en la medida necesaria para evitar o mitigar

el riesgo detectado. En estos casos, ADAMO informará al Cliente de la suspensión y de sus motivos tan pronto como sea razonablemente posible, salvo que dicha comunicación pueda comprometer la investigación, la seguridad de la red, la prevención del fraude o el cumplimiento de obligaciones legales.

ADAMO podrá supeditar el restablecimiento del servicio a la regularización de la situación que haya motivado la suspensión, al abono de las cantidades pendientes, a la realización de una recarga, a la constitución de un depósito de garantía cuando proceda conforme a la normativa aplicable o a la adopción de las medidas necesarias para evitar la reiteración del uso irregular, fraudulento o ilícito del servicio.

ADAMO podrá facturar un cargo por reconexión del servicio, según las condiciones publicadas en su Página Web.

En la suspensión por impago, si el Cliente no está de acuerdo con la facturación de los servicios de tarificación adicional tiene derecho a pagar sólo la Tarifa Soporte y no los servicios de tarificación adicional de modo que no se le pueda suspender todas las llamadas salientes del móvil, sólo las de servicios de tarificación adicional.

ADAMO podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que ADAMO no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad de ADAMO" de este Contrato, que correspondan.

## 9.2.2. Consecuencias de la suspensión temporal

La suspensión solo afectará a los servicios contratados (servicio de acceso a internet, servicio telefónico móvil, etc) afectados por la causa de suspensión.

La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las de las cantidades devengadas independientes del tráfico y que se correspondan con el Servicio contratado.

En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, ADAMO no impedirá las medidas de suspensión o interrupción previstas en este apartado.

En caso de suspensión temporal del Servicio Telefónico Móvil por impago, durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión, el Cliente podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS.

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS.

Hasta el bloqueo permanente de la línea, el Cliente podrá regularizar su situación mediante el abono de las cantidades pendientes o la realización de una recarga, y podrá seguir efectuando llamadas de emergencia, incluidas las del 112 y al Servicio de Atención al Cliente.

ADAMO restablecerá el Servicio suspendido dentro del día

laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

## 10. SUSPENSIÓN DEFINITIVA O DESCONEXIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de ADAMO superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Servicio Telefónico Móvil en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a ADAMO al bloqueo permanente de la Tarjeta SIM/eSIM, a la desactivación definitiva de la línea y a la resolución del Contrato.

ADAMO podrá reclamar al Cliente las cantidades vencidas, líquidas y exigibles pendientes de pago, incluyendo, en su caso, los saldos negativos generados, así como los intereses y costes de reclamación que resulten legalmente aplicables.

## 11. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

El Contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24) meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales.

ADAMO tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en estas Condiciones Generales. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de ADAMO la extinción de la habilitación a ADAMO 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.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos (2) días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio. ADAMO podrá requerir al Cliente la documentación identificativa adicional cuando existan dudas razonables sobre la identidad del solicitante o sobre su legitimación para solicitar la resolución.

El Contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio Telefónico Móvil, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del Cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.
- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas Condiciones Generales.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.
- En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente.

En aplicación de las obligaciones impuestas a ADAMO como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, ADAMO se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el

Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos. En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

La terminación del Contrato por cualquier causa conllevará, cuando resulte aplicable, la obligación del Cliente de devolver a ADAMO los equipos, dispositivos, Tarjetas SIM o terminales cedidos, alquilados o entregados en depósito vinculados al Servicio Telefónico Móvil, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la fecha efectiva de baja del Servicio, debiendo efectuarse dicha devolución a través de los canales o procedimientos indicados por ADAMO y, siempre que resulte posible, utilizando un sistema equivalente al empleado para la entrega inicial.

La falta de devolución de los equipos o su devolución incompleta, manipulada, dañada más allá del desgaste derivado de un uso ordinario o fuera del plazo indicado podrá facultar a ADAMO para reclamar al Cliente el importe correspondiente al valor de reposición o reparación de los mismos, de conformidad con las condiciones económicas previamente informadas.

Asimismo, la terminación anticipada del Contrato por causas imputables al Cliente podrá conllevar la obligación del Cliente de abonar las cantidades pendientes derivadas de compromisos de permanencia, financiación de terminales, descuentos aplicados, promociones disfrutadas o cualesquiera otros importes previstos en las Condiciones Generales, en la oferta comercial aceptada por el Cliente o en la normativa aplicable.

## 12. MODIFICACIÓN DE ESTAS CONDICIONES GENERALES

ADAMO podrá realizar las modificaciones a las presentes Condiciones Generales, así como de las tarifas vigentes en cada momento, en los siguientes supuestos:

- Por motivos legales o regulatorios (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales), o por cambios en la prestación de los Servicios;
- Por razones técnicas, operativas, económicas, organizativas o de mercado;
- Como consecuencia de gastos derivados de la mejora de cobertura, mantenimiento de infraestructuras o por la obsolescencia de la red, los equipos directamente asociados al Servicio del Cliente, así como los incrementos en los costes de servicios y suministros de proveedores asociados al Servicio del Cliente.

En ambos casos, la modificación se comunicará al Cliente 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 ADAMO, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por ADAMO, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuara utilizando el Servicio Telefónico Móvil con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

## 13. CAMBIO DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

El cambio de domicilio de los Servicios estará sujeto a disponibilidad de cobertura y viabilidad técnica en el nuevo domicilio.

Si por razones técnicas ADAMO no pudiera prestar los Servicios de fibra en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, ADAMO podrá tramitarlo, pudiendo resultar aplicables costes por dichas actuaciones, servicios o equipos no incluidos, que serán informados previamente al Cliente.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, ADAMO le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso de quince (15) días naturales, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante lo anterior, ADAMO adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de ADAMO CONECTA son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes Condiciones Generales. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de ADAMO, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio ni de las obligaciones derivadas de compromisos de permanencia que, en su caso, se mantendrán vinculados a la línea y serán asumidos por el nuevo titular.

## 14. CESIÓN

ADAMO se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes Condiciones Generales a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas, notificándole este hecho al Cliente 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. En caso de que el Cliente esté conforme, se tramitará la portabilidad conforme a la normativa aplicable, previa autorización del Cliente.

No tendrán la consideración de cesión contractual, a los efectos previstos en la presente cláusula, las operaciones de reestructuración societaria, reorganización interna, cambio de denominación social, fusión, escisión, aportación de rama de actividad o cualquier otra modificación societaria equivalente que afecte a ADAMO o a sociedades de su grupo empresarial. En estos casos, ADAMO lo comunicará a los clientes con un mes de antelación.

## 15. NULIDAD

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

## 16. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, 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 Barcelona Capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS

### 1. DE OPCIÓN PREPAGO O CONTRATO SIN DOMICILIACIÓN BANCARIA

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 ADAMO, durante el tiempo preciso para dar cumplimiento a dicha ley.

**Recargas:** El Cliente que hubiera contratado el Servicio Telefónico Móvil en modalidad prepago podrá recargar el saldo de su línea a través de cualquiera de los medios de pago y canales habilitados por ADAMO en cada momento, incluyendo, entre otros, tarjetas de débito o crédito, tarjetas de recarga, aplicaciones o áreas de cliente, así como establecimientos autorizados e identificados con los distintivos correspondientes.

**Recargas automáticas:** El Cliente podrá activar recargas automáticas asociadas a su línea prepago, vinculadas a fechas determinadas, umbrales mínimos de saldo o cualquier otra modalidad habilitada por ADAMO. La activación de dichas recargas automáticas requerirá autorización expresa del Cliente, quien podrá modificarlas o desactivarlas en cualquier momento a través de los canales habilitados por ADAMO.

**Activación expresa de servicios adicionales:** La activación de servicios adicionales, bonos, tarifas, servicios de tarificación adicional, renovaciones automáticas o cualquier otro servicio opcional con coste asociado requerirá, en todo caso, una solicitud o aceptación expresa del Cliente a través de los canales habilitados por ADAMO.

**Periodo de validez, caducidad del saldo y pérdida de numeración:** En la modalidad prepago, el saldo asociado a la línea tendrá el período de validez que se informe al Cliente en el momento de cada recarga o en las condiciones comerciales aplicables. Cada nueva recarga ampliará el período de validez del saldo y de la línea conforme a las condiciones vigentes en cada momento.

En caso de que el Cliente no efectúe ninguna recarga o no realice un uso efectivo del Servicio durante un período continuado de seis (6) meses, ADAMO podrá suspender temporalmente la línea, limitando el uso del Servicio conforme a las condiciones aplicables e informando previamente al Cliente.

Si transcurrido un plazo adicional de un (1) mes desde la suspensión temporal el Cliente no hubiera realizado una nueva recarga o reactivado el Servicio, ADAMO podrá proceder a la desactivación definitiva de la línea, a la resolución del Contrato y a la pérdida de la numeración asociada.

Con carácter previo a la desactivación definitiva, ADAMO podrá remitir comunicaciones informativas al Cliente sobre la proximidad e la expiración de la línea y las consecuencias derivadas de

la falta de reactivación.

La pérdida de la numeración supondrá la resolución del Servicio.

El Cliente podrá solicitar el reembolso del saldo no consumido en el plazo de treinta (30) días naturales desde la desactivación definitiva de la línea, a través del Servicio de Atención al Cliente. ADAMO procederá a la devolución del saldo disponible, deducidos, en su caso, los importes pendientes de pago, en un plazo máximo de treinta (30) días desde la solicitud, mediante transferencia bancaria u otro medio acordado con el Cliente.

ADAMO como operador donante reembolsará, a petición del consumidor y sin dilaciones indebidas, cualquier crédito pendiente a los consumidores que usen servicios de prepago. El reembolso solo podrá estar sujeto a una tasa si se estipula así en el contrato. Esa tasa será proporcionada y adecuada a los costes reales asumidos por el operador donante al ofrecer el reembolso, a cuyos efectos la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá requerir del operador donante cualquier información que permita acreditar este extremo “

**Saldo negativo:** En caso de que el saldo de la línea resulte negativo, las siguientes recargas realizadas se destinarán prioritariamente a compensar dicho saldo negativo hasta su completa regularización. El Cliente está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a saldos negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido.

Si el Cliente mantiene un saldo negativo en su línea, incluso tras su baja, ADAMO podrá liquidar la cuantía adeudada mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el Cliente para efectuar sus recargas, previa comunicación al Cliente con una antelación mínima de quince (15) días naturales, indicando el importe a cargar y el medio de pago que se utilizará.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, ADAMO podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en nuestra Página Web.

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo por ADAMO, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente e ficheros de solvencia y crédito.

Canales de consulta: ADAMO facilitará al Cliente información clara, suficiente y actualizada sobre los precios, tarifas, consumos, recargas efectuadas, saldo disponible y cualquier cargo aplicable al Servicio, a través de los canales de consulta habilitados al efecto. El Cliente podrá solicitar aclaraciones o presentar reclamaciones respecto de cualquier cargo que considere incorrecto conforme al procedimiento de atención al cliente previsto en las presentes Condiciones.

### 2. DE PERMANENCIA

En aquellos supuestos en los que el Cliente hubiera aceptado expresamente un compromiso de permanencia asociado al Servicio Telefónico Móvil, dicho compromiso tendrá la duración, alcance, ventaja asociada y demás condiciones que se indiquen en las Condiciones Particulares, oferta comercial o documentación contractual correspondiente.

El compromiso de permanencia estará vinculado, a una ventaja económica o comercial concreta, real y cuantificable aceptada por el Cliente, tales como la entrega o financiación de terminales, descuentos promocionales, bonificaciones, ventajas comerciales o condiciones económicas especiales asociadas al Servicio Telefónico Móvil.

En caso de baja anticipada del Servicio Telefónico Móvil con o sin portabilidad a otro operador, cambio a una tarifa o modalidad incompatible con la ventaja concedida, impago que dé lugar a la interrupción definitiva del Servicio, incumplimiento contractual imputable al Cliente o uso ilícito del Servicio antes de la finalización del compromiso de permanencia aceptado, ADAMO podrá exigir una compensación proporcional a la ventaja efectivamente obtenida y no amortizada calculada en función del tiempo restante para la finalización del compromiso, conforme a los importes y criterios previamente informados al Cliente.

En los supuestos de contratación conjunta del Servicio Telefónico Móvil con otros servicios de ADAMO, el compromiso de permanencia podrá configurarse respecto del paquete contratado cuando la ventaja concedida esté asociada precisamente a dicha contratación conjunta, incluyendo, entre otros supuestos, instalación bonificada, descuento convergente, precio unificado, entrega o financiación de equipos, terminales u otros beneficios comerciales. En tal caso, la baja, portabilidad o modificación de una línea móvil incluida en el paquete antes de finalizar el compromiso podrá implicar el incumplimiento de las condiciones del paquete, con las consecuencias previamente informadas al Cliente, incluyendo la pérdida del descuento convergente, la migración de los servicios restantes a las tarifas que correspondan fuera del paquete y, en su caso, la regularización proporcional de las ventajas efectivamente recibidas y no amortizadas.

No procederá compensación por incumplimiento del compromiso de permanencia cuando la baja o resolución anticipada se produzca por causa imputable a ADAMO, por imposibilidad de prestación del Servicio no imputable al Cliente, por modificación contractual comunicada por ADAMO que otorgue al Cliente derecho de resolución sin coste, o en cualesquiera otros supuestos en los que la normativa aplicable reconozca al Cliente el derecho a resolver el Contrato sin penalización o coste adicional, sin perjuicio de las cantidades devengadas por los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de baja y, en su caso, de las obligaciones relativas a la devolución o pago de terminales, equipos o dispositivos subvencionados que el Cliente conserve.

En el caso de que ADAMO no pueda prestar el Servicio Telefónico Móvil por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados para el Servicio Telefónico Móvil en un plazo de quince (15) días hábiles desde la comunicación por parte de Servicio Telefónico Móvil al Cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos.

En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá abonar a ADAMO la cantidad detallada en su Contrato o en la documentación contractual aplicable. Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde ADAMO no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a ADAMO la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en su Contrato, todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención

a los beneficios previamente recibidos.

### **3. DE DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO.**

El Cliente tendrá derecho a desistir del Contrato en un plazo de catorce (14) días naturales contados desde la fecha que resulte más tardía entre: (i) la celebración del Contrato; o (ii) la recepción de la tarjeta SIM/eSIM.

En caso de alta en ADAMO con portabilidad desde otro operador origen, informamos que 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.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá comunicar a ADAMO su decisión expresa mediante una declaración inequívoca indicando, al menos, sus datos identificativos y el número de pedido o contrato. El Cliente podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento puesto a su disposición por ADAMO en la Página Web si bien su uso no será obligatorio.

El Cliente podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por teléfono al 900 651 651, por correo electrónico a [info@adamo.es](mailto:info@adamo.es) o a la siguiente dirección postal: Calle Llacuna, 22, 1-3, 08005 Barcelona.

El ejercicio del derecho de desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por ADAMO para la prestación del Servicio Telefónico Móvil en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (terminales o dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a ADAMO su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución.

En aquellos casos en los que el Cliente hubiera sustituido un servicio previamente contratado con ADAMO por otro servicio comercialmente distinto y posteriormente ejercitara el derecho de desistimiento respecto del nuevo Servicio, ADAMO no garantiza la reposición de las condiciones comerciales o servicios previamente disfrutados cuando éstos hubieran dejado de comercializarse o no estuvieran ya disponibles. No obstante, ADAMO procurará ofrecer al Cliente una solución alternativa de características similares, siempre que ello resulte técnicamente y comercialmente posible.

En caso de desistimiento, ADAMO devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en catorce (14) días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a ADAMO de su desistimiento. En caso de desistimiento, habiendo ADAMO activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, ADAMO tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el

momento y de forma proporcional las cuotas previstas en estas Condiciones Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

## 4. DE CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING

La prestación del Servicio en Roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el Cliente viaja al extranjero, una vez tenga el Servicio Telefónico activo, y siempre y cuando éste se encuentre disponible en función del país visitado. Quedan excluidas las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

### 4.1. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

El Servicio en Roaming podrá estar por defecto desactivado al darse de alta del Servicio Telefónico Móvil.

En dicho caso, para activarlo, el Cliente deberá solicitarlo a través de su área privada de cliente o contactando al Servicio de Atención al Cliente de Adamo.

### 4.2. PRECIO

(\*) La información de los países y territorios pertenecientes a cada zona de Roaming definida por ADAMO, así como las tarifas aplicables en cada una de ellas, se encuentra disponible y actualizada en nuestra Página Web. En el caso de la Zona regulada UE/EEE, dicha información reflejará los países y territorios en los que resulte aplicable el régimen de itinerancia regulado conforme a la normativa vigente.

El precio del servicio dependerá del país donde se encuentre el Cliente:

#### 4.2.1. Zona 1 (UE/EEE) (Roaming regulado conforme al Reglamento (UE) 2022/612) y Reino Unido (UK)

A efectos de las presentes Condiciones, la Zona regulada UE/EEE comprende los países y territorios en los que resulte aplicable el régimen de itinerancia regulado conforme al Reglamento (UE) 2022/612 y su normativa de desarrollo, cuya relación actualizada se encuentra disponible en la Página Web de ADAMO junto con las tarifas aplicables. La inclusión de Reino Unido en las mismas condiciones económicas aplicables a la Zona regulada UE/EEE tiene carácter exclusivamente comercial y voluntario por parte de ADAMO, y no implica que Reino Unido forme parte del ámbito territorial de aplicación del Reglamento (UE) 2022/612.

El tráfico realizado por el Cliente dentro de la Zona 1 (UE/EEE) y de UK se tarificará según las condiciones de tu tarifa nacional contratada, no existiendo recargo por utilizar el móvil en cualquier país de la UE/EEE y en UK, sin perjuicio de la política de utilización razonable prevista en estas condiciones.

- **Llamadas:** el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la Tarifa que cada Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de voz, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que tu tarifa nacional. Las llamadas recibidas por el Cliente no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su Tarifa.

- **Mensajes:** el tráfico de los mensajes cursados en Roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa nacional que cada cliente tenga contratada. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional. Los SMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.
- **Datos:** el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará al precio por Gb de la tarifa que cada Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia, se 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.

#### 4.2.2. Zona 2. Resto de zonas:

**Llamadas:** el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Se tarificarán tanto las llamadas realizadas por el usuario como las recibidas. La persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.

**Mensajes:** el tráfico de SMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Los SMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el cliente.

**Datos:** el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Puedes encontrar todas las tarifas de Roaming en nuestra Página Web.

### 4.3. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA UE/EEE y REINO UNIDO (UK)

El tráfico realizado dentro de la Zona regulada UE/EEE se facturará conforme a las condiciones de la tarifa nacional contratada por el Cliente itinerante, siempre que éste resida habitualmente en España o mantenga vínculos estables con dicho país que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el mismo, y siempre que el uso del Servicio en Roaming se realice de forma periódica y conforme a una utilización razonable, de conformidad con el Reglamento (UE) 2022/612 y con el artículo 4 del Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286 de la Comisión, de 15 de diciembre de 2016.

Por ello, ADAMO podrá aplicar la Política de utilización razonable descrita en el Reglamento europeo de Roaming respecto de la Zona 1 (UE/EEE) y, por extensión comercial y contractual, respecto del uso del Servicio en Roaming en Reino Unido si, con base en los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos, se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio en Roaming por parte del Cliente.

A efectos comerciales, y sin que ello implique la aplicación del Reglamento (UE) 2022/612 a Reino Unido (UK), ADAMO aplicará al uso del Servicio en Roaming en Reino Unido las mismas condiciones económicas y de utilización razonable previstas para la Zona regulada UE/EEE, conforme a lo previsto en estas Condiciones.

Se considerará un uso que excede la Política de utilización razonable:

- La presencia y consumo predominante en Roaming Zona 1 (UE/EEE) y UK por parte del Cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional, incluyendo largos períodos de inactividad de tarjetas SIM/eSIM asociados con un uso mayoritario en Roaming.
- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIM/eSIM por el mismo cliente en Roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIM/eSIM de ADAMO.
- 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 Zona 1 (UE/EEE) o fuera de UK. 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 en la Zona 1 (UE/EEE) o en UK.

En virtud de lo dispuesto por la Regulación de Roaming de la Unión Europea, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en Roaming dentro de la Zona 1 (UE/EEE) y en UK 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.

#### 4.4. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

1º. Prueba de residencia en España: ADAMO se reserva el derecho de solicitar a sus clientes itinerantes pruebas que acrediten la residencia habitual del cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

2º. Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago: ADAMO se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, un recargo para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona UE/EEE que supere el volumen de datos que el Cliente pueda consumir en itinerancia en la Zona 1 (UE/EEE) conforme al Reglamento (UE) 2022/612 y su normativa de desarrollo y en UK, conforme a las condiciones comerciales aplicables por ADAMO. El volumen de datos disponible en Roaming sin recargo adicional se calculará de acuerdo con la fórmula establecida en la normativa vigente y se comunicará al Cliente en las condiciones particulares de su tarifa o a través de nuestra Página Web.

3º. Indicador de presencia y/o de consumo: ADAMO utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para determinar si el consumo en itinerancia en la UE/EEE y UK 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 cuatro (4) meses, de conformidad con Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286. En caso de que ADAMO detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los Servicios (voz, SMS o datos) por parte del Cliente en la Zona 1 (UE/EEE) y UK sobre el tráfico nacional, ADAMO podrá notificar al Cliente que el uso de su Servicio en Roaming se considera abusivo.

La realización de esta notificación implicará que ADAMO podrá aplicar el recargo que se indique a partir de ese momento, si en los próximos catorce (14) días naturales el comportamiento del Cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en la Zona 1 (UE/EEE) y UK, de conformidad con el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286.

ADAMO podrá continuar aplicando el recargo indicado al Servicio Telefónico 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 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 dentro de la Zona 1 (UE/EEE) o UK.
- Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones de calidad igual de ventajosas para el cliente final, que las que las que se ofrecen en el país de origen, siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el Cliente.
- En el caso de que no sea posible acceder en itinerancia a las mismas condiciones de calidad que las disponibles en el país de origen, ADAMO garantiza que ofrecerá al cliente final el nivel de mayor calidad de red disponible en la red visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada una de dichas redes.
- Deberá tenerse en cuenta, que en determinadas regiones la calidad del servicio podría verse afectada por razones ajenas a ADAMO, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado por el cliente final.
- Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían conllevar un incremento de las tarifas aplicables.

4º. Periodos de inactividad: Se considerará un uso abusivo o anómalo del Servicio en Roaming, los largos períodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM/eSIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, del Servicio en Roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM/eSIM por un mismo Cliente cuando se encuentra en Roaming.

5º. Reventa de tarjetas SIM/eSIM: Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM/eSIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios en Roaming prestados por ADAMO aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, ADAMO podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del Contrato.

#### 4.5. 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 ADAMO, a su Servicio de Atención al Cliente tal y como se indica en las Condiciones Generales del Servicio Telefónico Móvil, en el plazo de un (1) 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.