

## CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI EN ITINERÀNCIA

Aquestes condicions particulars regeixen la relació entre el client i Xfera Mòviles, SAU («PARLEM»), amb CIF A-65851446 i domicili a C/ Alaba, 61, 2n 1a, 08005 Barcelona, en tot allò que fa referència als serveis de comunicacions electròniques mòbils que el client ha contractat amb PARLEM («servei»), de conformitat amb el Reglament d'itinerància de la Unió Europea.

La lectura d'aquestes condicions particulars per part del client és una condició necessària i prèvia a la prestació dels serveis en itinerància, i comporta l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions d'aquestes condicions particulars, que estan publicades a la pàgina web de PARLEM (<https://parlem.com/condicions-roaming>)

Aquestes condicions particulars complementen les condicions generals que regulen la prestació del servei.

### 1. PRESTACIÓ DEL SERVEI EN ITINERÀNCIA

La prestació del servei en itinerància permet que el client pugui utilitzar els serveis de comunicacions electròniques mòbils que ha contractat, quan viatgi a l'estranger, una vegada que tingui el servei actiu i sempre que aquest servei estigui disponible en funció del país que es visiti.

S'exclouen d'aquestes condicions les trucades i els missatges internacionals (amb origen a Espanya i destinació en qualsevol altre país).

### 2. ACTIVACIÓ DEL SERVEI EN ITINERÀNCIA

Activeu la itinerància des de l'àrea de client o des del 2373 (si sou de prepagament, la itinerància està activada per defecte).

### 3. PREU

El preu del servei depèn del país on us trobeu:

#### 3.1. Zona 1 o zona UE: itinerància UE i EEE (\*)

A partir del 15 de juny de 2017, el trànsit dins de la zona 1 o zona UE es tarifarà segons les condicions de la vostra tarifa nacional, i no se us aplicarà cap recàrrec per utilitzar el mòbil en qualsevol país de la UE i l'EEE (\*).

• Trucades: el trànsit de veu en itinerància es facturarà al preu per minut i establiment de trucada de la tarifa que cada client hagi contractat per al trànsit nacional. En el cas que es tracti d'una tarifa amb franquícia de veu, el trànsit en itinerància entrarà dins de la franquícia contractada; un cop aquesta s'hagi esgotat, s'aplicaran les mateixes condicions que les de la vostra tarifa nacional.

Les trucades rebudes pel client no es tarifaran i no entraran dins de la franquícia de veu nacional. Així mateix, la persona que truqui des d'Espanya a la línia que està en itinerància pagarà el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.

• Missatges: el trànsit de missatges en itinerància es facturarà al preu del missatge indicat en la tarifa nacional que cada client hagi contractat. En cas que es tracti d'una tarifa amb franquícia, els missatges en itinerància entraran dins de la franquícia contractada; un cop esgotada aquesta franquícia, s'aplicaran les mateixes condicions que les de la vostra tarifa nacional. Tant els SMS com els MMS rebuts quan se sigui a l'estranger no es tarifaran i no entraran dins de la franquícia de SMS contractada.

• Dades: el trànsit de dades en itinerància es facturarà al preu per Gb de la tarifa que cada client hagi contractat per al trànsit nacional. En cas que es tracti d'una tarifa amb franquícia de dades, el trànsit en itinerància entrarà dins de la franquícia contractada. Un cop se superi la franquícia, s'aplicaran les mateixes condicions que tingueu per al trànsit de dades nacional: pagament per ús a màxima velocitat, reducció de velocitat o ús de serveis que ampliin la franquícia del contracte.

### 3.2. Resta de zones

- Trucades: el trànsit de veu en itinerància es facturarà segons la tarifa d'itinerància aplicable al país que correspongui. Es tarifaran tant les trucades que faci l'usuari com les que rebí. La persona que truqui des d'Espanya a la línia que està en itinerància pagarà el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.
- Missatges: el trànsit d'SMS/MMS en itinerància es facturarà segons la tarifa d'itinerància aplicable al país corresponent. Tant els SMS com els MMS que rebí el client quan sigui a l'estranger seran gratuïts per a ell.
- Dades: el trànsit de dades en itinerància es facturarà segons la tarifa d'itinerància aplicable al país que correspongui. Podeu trobar totes les tarifes d'itinerància de PARLEM a <https://www.parlem.com/tarifes-roaming>

### 4. POLÍTICA D'UTILITZACIÓ RAONABLE A LA ZONA 1 O ZONA UE

A partir del 15 de juny de 2017, el trànsit dins de la zona 1 o zona UE es tarifará segons les condicions de la tarifa nacional del client itinerant que resideixi habitualment a Espanya, o bé que tingui vincles estables amb aquest país, que comportin una presència freqüent i substancial, quan viatgin periòdicament dins de la UE. Per això, PARLEM es reserva el dret de poder aplicar la «política d'utilització raonable», descrita en el Reglament europeu d'itinerància, si, d'acord amb els mecanismes de control basats en els indicadors objectius descrits, es detecta un ús inadequat, abusiu o fraudulent del servei d'itinerància per part de client.

La política «d'utilització raonable» té per objecte evitar que el client itinerant utilitzi de manera abusiva o anòmala els serveis en itinerància prestats a la zona 1 o zona UE. Es considera un ús que excedeix el que preveu la «política d'utilització raonable»:

- La presència i el consum predominants en itinerància a la UE i l'EEE per part del client en comparació amb la presència i el trànsit nacionals.
- La inactivitat prolongada de targetes SIM associades a un ús majoritari en itinerància.
- L'adquisició i l'ús seqüencial de diverses SIM per part del mateix client en itinerància.
- La revenda organitzada de targetes SIM de PARLEM.

En virtut del que disposa el Reglament d'itinerància de la Unió Europea, si es detecta un ús inadequat, abusiu o fraudulent, es podrà aplicar un recàrrec per al trànsit en itinerància a la zona 1 o zona UE, o altres actuacions que puguin ser aplicables en el cas que es produeixi algun dels supòsits que preveu el paràgraf següent i aplicant els mecanismes de control basats en indicadors objectius descrits.

### 5. MECANISMES DE CONTROL APLICABLES

#### • Prova de residència a Espanya:

PARLEM es reserva el dret de sol·licitar als seus clients itinerants proves que acreditin la seva residència habitual a Espanya o altres vincles estables que comportin una presència freqüent i substancial al territori nacional.

#### • Paquets de dades oberts i tarifes de prepagament:

PARLEM es reserva el dret d'aplicar, prèvia notificació, el recàrrec que, si escau, s'indiqui (i que no pot superar el preu a l'engròs en vigor) per al trànsit de dades en itinerància dins de la zona 1 o zona UE que superi els volums de dades que es puguin consumir en itinerància, de conformitat amb el límit que estableix el Reglament d'itinerància de la Unió Europea (Reglament d'execució UE 2016/2286). Aquest límit ha de correspondre almenys al doble del volum de dades que s'obtingui en dividir el preu de la tarifa contractada (IVA exclòs) entre el preu a l'engròs —3,50 € / GB per al 2020— d'itinerància, segons els termes que estableix el Reglament d'execució UE 2016/2286.

• **Indicador de presència o de consum:**

PARLEM utilitzarà mecanismes equitatius, raonables i proporcionats basats en indicadors objectius per determinar si el consum en itinerància a la UE i l'EEE dels clients preval sobre el trànsit nacional. Aquests indicadors de presència i consum s'analitzaran de manera acumulativa durant períodes d'observació de 4 mesos. En cas que PARLEM detecti una presència i un ús prevalents d'algun o diversos dels serveis (veu, SMS o dades) per part del client a la zona 1 o zona UE sobre el trànsit nacional, pot notificar al client que l'ús del seu servei en itinerància es considera abusiu.

Fer aquesta notificació comportarà que PARLEM podrà aplicar el recàrrec que s'indiqui, a partir d'aquest moment, si en els pròxims 14 dies el comportament del client continua indicant una presència i un consum prevalents a la zona 1 o zona UE. PARLEM podrà continuar aplicant el recàrrec indicat al servei sobre el qual es detecti un ús abusiu, sempre que el comportament del client indiqui una presència i un consum prevalents. A l'efecte de l'aplicació dels indicadors objectius esmentats:

- En l'indicador de presència comptaran com a dies de presència nacional d'un client tots aquells dies en què el client s'hagi connectat a la xarxa nacional, així com aquells en què el client s'hagi connectat a una xarxa fora de la UE / l'EEE. Els dies en què el terminal estigui apagat es consideraran dies sense connexió i no es comptaran dins de l'indicador esmentat. Es considerarà una presència prevalent l'estada de més del 50 % dels dies en itinerància a la UE i l'EEE.
- L'indicador de consum es considerarà consum prevalent el consum de més del 50 % del trànsit real de veu, SMS o dades dut a terme pel client en itinerància a la UE i l'EEE.

• **Períodes d'inactivitat:**

Es consideraran un ús abusiu o anòmal dels serveis d'itinerància els períodes llargs d'inactivitat d'una targeta SIM determinada vinculats a una utilització principal, si no exclusiva, del servei d'itinerància, o l'activació i la utilització seqüencials de diverses targetes SIM per part d'un mateix client quan es trobi en itinerància.

• **Revenda de targetes SIM:**

En qualsevol cas, està prohibida la revenda de targetes SIM a persones que no resideixin realment a Espanya ni hi tinguin vincles estables, amb la finalitat de fer possible el consum de serveis d'itinerància que presta PARLEM aplicant la tarifa nacional per a fins diferents dels viatges periòdics. En aquest cas, PARLEM pot adoptar immediatament mesures proporcionades per tal de garantir el compliment de totes les condicions del contracte.

## **6. RECLAMACIONS SOBRE L'APLICACIÓ DE LA POLÍTICA D'UTILITZACIÓ RAONABLE**

Sens perjudici d'altres accions legals previstes en dret, les reclamacions sobre el funcionament de la política d'utilització raonable o qualsevol altra qüestió que pugui plantejar-se en relació amb l'aplicació d'aquesta política poden adreçar-se a PARLEM, al Servei d'Atenció al Client, tal com s'indica en les Condicions generals del servei, en el termini d'un mes a comptar del moment en què es tingui coneixement del fet o la causa que motiva la reclamació, sens perjudici dels supòsits en què la legislació vigent estableixi altres terminis per fer-ho.