



## CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO ROAMING O2

### 1. Condiciones particulares y su aceptación.

Las Condiciones particulares descritas a continuación (en adelante, las “Condiciones Roaming O2” o las “Condiciones”) tienen por objeto regular las relaciones entre Telefónica de Móviles España, S.A.U. (en adelante, denominada por su marca “O2”) con CIF nº A-78923125, domiciliada en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito Telefónica, edificio Sur 3, 28050 Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, ST-1, Tomo 8958, General 7804, de la Sección 3<sup>a</sup> del Libro de Sociedades, Folio 92, Hoja nº 85226-1, Inscripción 1<sup>a</sup> y el Cliente, en todo lo relativo a la prestación del Servicio móvil en itinerancia, de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea y las presentes Condiciones.

La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones deviene indispensable para la activación del servicio Roaming por parte de O2. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Particulares, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la siguiente página web: [www.O2online.es/informacion-legal](http://www.O2online.es/informacion-legal).

La utilización del Servicio conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Cliente de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de O2 con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Particulares; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la finalización del Servicio por parte del Cliente.

Las Condiciones Generales de prestación del servicio de comunicaciones móviles O2, que constan publicadas en [www.O2online.es](http://www.O2online.es), completan a las presentes Condiciones Particulares en todo lo no previsto en las mismas.

### 2. Objeto y descripción

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

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

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

### 3. Condiciones de activación del Servicio

Para las líneas móviles de contrato de O2 se activará por defecto cuando lleves un mínimo de 3 meses con O2.



No obstante, el servicio podrá activarse/desactivarse previa solicitud del cliente en cualquier momento desde la contratación a través de 1551, el buzón de correo electrónico [ayuda@O2online.es](mailto:ayuda@O2online.es) y/o por el chat de atención personal habilitado por O2 al efecto en su página

## 4. Precio

El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres.

### 4.1 Zona 1 o Zona UE: Roaming UE y EEE (\*)

El tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de su tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar su móvil en cualquier país de la UE y EEE (\*).

- Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de voz, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional.

Las llamadas recibidas por el usuario no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que está en roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.

- Mensajes: el tráfico de los mensajes cursados en Roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa nacional que cada cliente tenga contratada. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional.

Tanto los SMS como los MMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.

- Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará al precio por Gb de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia, le aplicarán las mismas condiciones que tenga para el tráfico de datos nacional: pago por uso a máxima velocidad, reducción de velocidad o uso de servicios que amplíen la franquicia del contrato.

(\*) Países de la UE y EEE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, República Checa, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guyana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Moldavia, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), Reino Unido, Rumania, Suecia, Ucrania, Mónaco (a través de operadores franceses), San Marino y Vaticano (a través de los operadores italianos), España –sólo a efectos de zona destino-, San Martín y Mayotte.

### 4.2 Resto de Zonas:

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



- Mensajes: el tráfico de SMS/MMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Tanto los SMS como los MMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el cliente.
- Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda.

Puede consultar todas las tarifas de O2 Roaming en [www.O2online.es](http://www.O2online.es) y/o en [www.O2online.es/detalle-tarifas](http://www.O2online.es/detalle-tarifas).

## 5. Condiciones económicas y facturación

El servicio en itinerancia será facturado a través de la factura de la línea del servicio O2 móvil.

El importe del servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, la cual será abonada por el Cliente, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto hubiera señalado en el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones móviles suscrito con O2.

## 6. Política de uso razonable en Zona 1 o Zona UE

El tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional del cliente itinerante que resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país, que impliquen una presencia frecuente y sustancial, cuando viajen periódicamente dentro de la Unión. Por ello, O2 se reserva el derecho de poder aplicar la «política de utilización razonable» descrita en el Reglamento europeo de Roaming si, en base a los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento de los servicios de Roaming por parte de los clientes.

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

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

- La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.
- Larga inactividad de tarjetas SIMs asociadas con un uso mayoritario en Roaming.
- Adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIMs de O2.

En virtud de lo definido en el Reglamento, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en Roaming Zona 1 o Zona UE, o cualesquiera actuaciones que pudieran resultar aplicables en el caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos.

### 6.1 Mecanismos de control aplicables

1º. Prueba de residencia en España:



O2 se reserva el derecho de solicitar a sus clientes itinerantes, en caso de que se indique en las presentes condiciones, pruebas que acrediten la residencia habitual del cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

2º. Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago:

O2 se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en itinerancia de conformidad con los límites que, en su caso, se expresen en las condiciones particulares de la tarifa contratada por el cliente.

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

O2 utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para determinar si el consumo en itinerancia en la UE y EEE de los clientes prevalece sobre el tráfico nacional.

Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante períodos de observación de 4 meses. En caso que O2 detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los servicios móviles (voz, SMS o datos) por parte del cliente en la Zona 1 o Zona UE sobre el tráfico nacional, O2 podrá notificar al cliente que el uso de su tarifa en Roaming se considera abusivo.

La realización de esta notificación implicará que O2 podrá aplicar el recargo que se indique a partir de ese momento, si en los próximos 14 días el comportamiento del cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en Zona 1 o Zona UE. O2 podrá continuar aplicando el recargo indicado al servicio móvil sobre el que se detecte uso abusivo siempre que el comportamiento del cliente indique presencia y consumo prevalentes.

A efectos de aplicación de los citados indicadores objetivos:

- En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un cliente todos aquellos en los que el cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que el cliente se haya conectado a una red fuera de la UE/EEE. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador.

Se considerará **presencia prevalente** la estancia de más del 50% de los días en itinerancia UE y EEE.

- En el indicador de consumo se considerará **consumo prevalente** el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el cliente en itinerancia UE y EEE.

4º. Periodos de inactividad:

Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios Roaming, los largos períodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, en Roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en Roaming.

5º. Reventa de tarjetas SIM:

Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios de Roaming prestados por O2 aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, O2 podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.



## 6.2 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 O2, a través del número de atención telefónica habilitado al efecto (1551), del buzón de correo electrónico [ayuda@O2online.es](mailto:ayuda@O2online.es) o en [www.O2online.es](http://www.O2online.es), en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello.

Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra O2, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o sí, resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que lo sustituya.

## 7. Modificación de las Condiciones del Servicio

El Cliente se compromete a comunicar a O2 cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

O2, con el único fin de restablecer el equilibrio de las prestaciones entre las Partes, podrá modificar las condiciones establecidas en el contrato y en particular el precio del mismo, por alguno de los siguientes motivos cuando los mismos obedezcan a situaciones acaecidas en un momento posterior a la fijación de las tarifas del Servicio por parte de O2:

- Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente O2 y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
- Modificaciones normativas (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales) que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.
- Incremento del índice de precios al consumo (IPC) o en su defecto del índice de precios Industriales (IPRI).

*O2 informará al cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que O2 haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones*

O2 es una marca registrada por el Grupo Telefónica al que pertenecen Telefónica de España, S.A.U. (compañía con C.I.F. A82018474, domiciliada en calle Gran Vía, nº 28, C.P. 28013 - Madrid (España) e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 13.170; Libro 0; Sección 8º; Hoja M-213.180) y Telefónica Móviles España, S.A.U. (compañía con C.I.F. A-78923125, domiciliada en Ronda de la Comunicación, s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, C.P. 28050 - Madrid (España) e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 8958, Gral. 7804, Sección 3º, del Libro de Sociedades, Folio 92, H-85226). Dirección de correo electrónico de contacto [ayuda@o2online.es](mailto:ayuda@o2online.es). Para más información, consulte la página web [www.O2online.es](http://www.O2online.es).