

Lobster.

The full English mobile

Condiciones Generales

Validas a partir de 1 de Abril 2021

Lobster

María Tubau, 3, Planta 5, Módulo C
Madrid, 28050
Spain

T 1661
E hello@lobster.es
W lobster.es

Registration number B87836607

Índice de condiciones

1.	OBJETO.....	3
2.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO	3
3.	PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGO	6
4.	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	12
5.	ATENCIÓN AL CLIENTE.....	14
6.	DERECHO DE DESISTIMIENTO	15
7.	DERECHO DE DESCONEXIÓN.....	15
8.	INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.....	15
9.	CALIDAD DEL SERVICIO	17
10.	PROTECCIÓN DE DATOS	18
11.	SECRETO DE LAS COMUNICACIONES.....	19
12.	MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.....	20
13.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	20
14.	CESIÓN.....	20
15.	LIBRO REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO.....	21
16.	DERECHO A FIGURAR EN GUÍAS Y/O SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA.....	21
17.	LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.....	21
18.	CONDICIONES DE LA PORTABILIDAD.....	21

Condiciones Generales

De Prestación del Servicio de Comunicaciones Electrónicas Móviles

1. OBJETO

Por el presente Contrato de duración indefinida, ZINNIA TELECOMUNICACIONES, S.L., sociedad que opera bajo la marca comercial "LOBSTER", con C.I.F. B87836607 y domicilio en MADRID, CALLE MARÍA TUBAU 3, PLANTA 5, MÓDULO C (28050) (en adelante "LOBSTER"), prestará al Cliente los servicios de comunicaciones electrónicas móviles, tanto de telefonía como de acceso a internet, y, en su caso, los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que sean solicitados por el Cliente (el Servicio).

El Cliente sólo podrá utilizar el Servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico ni a comercializar o ceder el Servicio a terceros.

El Cliente, con capacidad legal y jurídica suficiente para formalizar actos de contratación, reconoce haber sido informado y aceptado (i) las Condiciones generales, (ii) las Condiciones de la portabilidad (iii) las Condiciones Específicas de Tarifa contratada (en su conjunto el "Contrato").

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

2.1 Descripción del Servicio

Con el Servicio contratado el Cliente podrá realizar y recibir llamadas telefónicas, enviar y recibir mensajes (SMS), enviar y recibir comunicaciones electrónicas, acceder a internet disfrutar de una serie de facilidades suplementarias (incluyendo, por ejemplo, servicio de buzón de voz), y/o acceder a determinados servicios de tarificación adicional prestados por terceros. Para acceder al Servicio, el Cliente deberá utilizar un dispositivo móvil compatible con el Servicio. El Servicio tendrá asociada una línea telefónica identificada por un número de entre los atribuidos a los servicios de comunicaciones móviles en España.

2.2 Activación del Servicio

El Servicio se activará una vez que el Cliente haya acreditado su identidad mediante la presentación de un documento identificativo válido, y haya recibido o adquirido la tarjeta SIM. Si el Cliente hubiera solicitado la portabilidad de su numeración, el Servicio se activará

cuando, una vez cumplidas las condiciones anteriores, haya finalizado con éxito la portabilidad.

LOBSTER se reserva el derecho a limitar el número máximo de líneas y/o de tarjetas SIM asociadas a un mismo Cliente.

2.3 Tarjeta SIM

Con la contratación del Servicio, el Cliente recibirá:

- Una Tarjeta SIM, propiedad de LOBSTER, que el Cliente deberá insertar en un terminal telefónico compatible. LOBSTER podrá sustituir la Tarjeta SIM en cualquier momento por motivos técnicos u operativos;
- Una clave personal de desbloqueo ("PUK"). El Cliente deberá custodiar de manera confidencial la clave PUK.

Toda comunicación realizada a través de su Tarjeta SIM se considerará efectuada por el Cliente o con su consentimiento, siendo por tanto responsable de la misma. LOBSTER no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las Tarjetas SIM o de la PUK, y será el Cliente quien responda de todo el tráfico y uso que se haga de ellos.

En caso de sustracción o pérdida de la tarjeta SIM, del dispositivo en el que se encuentre insertada ésta, de los códigos de seguridad asociados, o cuando se tenga constancia o indicios de un uso no autorizado de los mismos, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente a LOBSTER mediante llamada al Servicio de Atención al Cliente. LOBSTER podrá solicitar al Cliente que aporte la correspondiente denuncia policial cuando así lo considere oportuno. Recibida la comunicación, LOBSTER procederá a la desactivación del Servicio, y facilitará al Cliente, a solicitud de éste, una nueva tarjeta SIM y/o código de seguridad, corriendo por cuenta del Cliente los gastos derivados de dicha reposición. De igual forma, en caso de solicitar un duplicado de la tarjeta SIM por causas no imputables a LOBSTER el Cliente deberá abonar los cargos y/o gastos de envío aplicables en cada momento. La sustitución de la tarjeta SIM por fallo imputable a LOBSTER se realizará sin coste para el Cliente.

El Cliente podrá utilizar la tarjeta SIM exclusivamente para acceder al Servicio, y solamente durante el periodo en que el Servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto en el Contrato.

2.4 Dispositivos no autorizados

Queda expresamente prohibido el uso del Servicio en máquinas, así como en cualquier dispositivo que no sea apto para el Servicio, así como en aquellos que permitan la realización de cualesquiera actos o prácticas de fraude, contrarias a derecho o al espíritu del Contrato (incluyendo cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, tarificación desmesurada o inusual, etc.).

2.5 Política de uso razonable

El Cliente se compromete a realizar un uso adecuado y razonable del Servicio, a utilizar el Servicio para un fin exclusivamente personal, quedando prohibida su reventa o comercialización.

Se presume la existencia de un uso excesivo o no razonable en case de consumo anómalo definido como aquel que supera:

- 20 veces la media del consumo de minutos en un periodo de 28 días por un cliente final; y/o
- 150 números de teléfono diferentes en el mismo periodo.

Los Planes de Tarifas que incluyen llamadas “ilimitadas” permitirán realizar llamadas ilimitadas a esos destinos siempre y cuando se respete la prohibición de uso excesivo o no razonable de la Tarifa.

El Cliente realizará un uso correcto de los Servicios, no utilizándolos para fines ilícitos ni abusivos como, a título enunciativo que no limitativo, los siguientes: (i) cualquier forma de violación de los derechos de terceros; (ii) alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas web, correos electrónicos o sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos; (iii) remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje; (iv) enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no previa y expresamente autorizados por los mismos; (v) enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam); (vi) publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directamente o a través de enlaces, cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud, se encuentren protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros o vulnerar los derechos a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen, sin que el Cliente haya obtenido de manera previa, escrita y legítima autorización de su titular.

Queda prohibido el uso del Servicio:

- Para fines comerciales, incluyendo, en particular, la reventa o distribución del servicio
- En máquinas, como por ejemplo (sin carácter limitativo) dispositivos vigila bebés, a modo de *walkie-talkie*, etc.
- En cualquier dispositivo distinto a un teléfono móvil (por ejemplo, centralitas, SIM-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que llamadas masivas, varias llamadas simultáneas, o reencaminamiento de tráfico).

El incumplimiento de las anteriores condiciones de uso razonable, así como en caso de uso ilícito, fraudulento o abusivo, facultará a LOBSTER a suspender inmediatamente el servicio. Si el Cliente no acredita en las 48 horas siguientes a la suspensión el uso legítimo del servicio mediante email a help@lobster.es, LOBSTER podrá proceder a la interrupción definitiva del servicio y a la terminación del Contrato. Las anteriores medidas no darán lugar a indemnización o compensación de clase alguna al Cliente, y no perjudican el ejercicio por parte de LOBSTER de las acciones legales que le correspondan en defensa de sus intereses.

2.6 Particularidades del Servicio móvil en modalidad de prepago

El Servicio prepago se activará una vez identificado el titular de la tarjeta SIM. De acuerdo con la Ley 25/2007 de Conservación de Datos relativos a las Comunicaciones Electrónicas y a las Redes Públicas de Comunicación, el nombre, apellidos, nacionalidad y el número y tipo del documento de identidad facilitados por el Cliente en calidad de adquirente de la tarjeta SIM prepago, serán almacenados en un Libro Registro (Cláusula 15) durante el tiempo preciso para dar cumplimiento a lo dispuesto en la citada ley.

3. PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGO

3.1 Precios y Tarifas

El Cliente deberá abonar los precios correspondientes al Servicio prestado conforme a la oferta contratada, y a otras condiciones particulares, ofertas o promociones en vigor que sean de aplicación. El Cliente ha sido convenientemente informado de las tarifas asociadas a su Servicio y de las reglas aplicables a las mismas, ya sea por estar publicadas en el sitio web de LOBSTER www.lobster.es o por haber sido informadas en el momento de suscripción del Contrato. Todas ellas podrán ser consultadas en el sitio web de LOBSTER,

www.lobster.es, o a través del Servicio de Atención al Cliente en los números 711 (solo para llamadas desde la red de LOBSTER) o +34 711000711.

3.2 Servicio de Itinerancia.

El servicio de roaming de Lobster permite al Cliente realizar llamadas, enviar SMS y navegar por internet cuando está fuera de España y Gibraltar, con la red de un operador extranjero.

El Cliente deberá abonar los importes por llamadas realizadas, recibidas y desviadas; SMS enviados, y conexiones a datos realizadas fuera de España y Gibraltar, de acuerdo con los cargos o precios del servicio de itinerancia (*roaming*) aplicables en cada momento, tal y como éstas figuran en el sitio web de LOBSTER, www.lobster.es. Para poder disfrutar del servicio de itinerancia internacional, el servicio deberá encontrarse disponible en el país que se visite. El Servicio de itinerancia podrá desactivarse en cualquier momento mediante llamada al servicio de atención al cliente de Lobster. Las normas de la UE sobre la itinerancia sin recargos ("*roam like at home*" o "itinerancia como en casa") permiten utilizar el servicio de comunicaciones móviles en cualquier país del Espacio Económico Europeo ("EEE"), que incluye la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega, sin pagar recargos adicionales por itinerancia, sujeto a una política de uso razonable definida por la normativa europea. Estas normas se aplican a las llamadas realizadas o recibidas a teléfonos móviles y fijos, mensajes de texto (SMS) enviados y a la utilización de servicios de datos en el EEE. De conformidad con estas normas, LOBSTER aplicará a las anteriores comunicaciones las mismas condiciones de las tarifas y ofertas que el Cliente tenga contratadas en España para su uso dentro del EEE siempre y cuando el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables que supongan una presencia frecuente y substancial en España, y el uso se encuentre dentro de unos límites razonables. Para definir estos límites razonables, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores objetivos de un uso abusivo o anómalo del servicio de itinerancia:

- La inexistencia de residencia o vínculo estable del Cliente en España (LOBSTER podrá solicitar documentación justificativa).
- La existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en itinerancia.
- La activación y utilización secuencial en itinerancia de múltiples tarjetas SIM por un mismo Cliente.
- Cuando se observe en un periodo mínimo de 4 meses que el consumo y la estancia por parte del Cliente / líneas en otros países prevalezca sobre el consumo y la estancia realizados en España.

Si se detecta un uso abusivo o anómalo en base a los anteriores indicadores, LOBSTER contactará al Cliente para informarle de esta circunstancia. El Cliente dispondrá de 15 días naturales a partir de esta notificación para modificar sus pautas de uso y/o demostrar la

existencia de vínculos estables en España. En caso de no hacerlo, LOBSTER aplicará al consumo de los servicios realizados en itinerancia en el Espacio Económico Europeo, respecto a los cuales se haya detectado el uso abusivo, un importe que equivaldrá como máximo al precio aplicado según la tarifa nacional contratada más un recargo igual al precio mayorista máximo para los servicios de itinerancia aprobado por la normativa europea. Este recargo dejará de aplicarse cuando se verifique que el Cliente ha cesado efectivamente en la pauta de uso abusivo tomando como referencia nuevamente un periodo mínimo de análisis de 4 meses. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que puedan asistir a LOBSTER en casos de fraude.

El cliente podrá dirigirse a LOBSTER según lo dispuesto en la Condición General 5 más abajo para solventar cualquier duda o consulta o interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto.

Límites de volumen de datos en itinerancia en el EEE: En el caso de planes de precios en los que el precio unitario resultante por el servicio de datos móviles sea inferior al precio mayorista regulado de itinerancia de datos definido por la normativa europea (artículo 12 del Reglamento (UE) 531/2012), LOBSTER podrá limitar el consumo de datos en itinerancia dentro del EEE a tarifa nacional a, como mínimo, el doble del volumen obtenido dividiendo el precio nacional equivalente mensual del plan, impuestos excluidos, entre la tarifa máxima por itinerancia al por mayor de datos regulada por la UE en cada momento.

Tanto dentro como fuera de la UE, y con el fin de facilitar al cliente en itinerancia el control de gasto, LOBSTER proporcionará al Cliente la posibilidad de elegir de forma voluntaria un límite de gasto para el servicio itinerante de datos, de entre los que Lobster tenga establecidos, mediante llamada al servicio de atención al cliente de Lobster. Se aplicará por defecto el límite cincuenta (50) euros por período de facturación si el Cliente no eligiera otro. Se enviará una notificación apropiada al dispositivo móvil del Cliente cuando los servicios itinerantes de datos hayan alcanzado el 80% del límite financiero aplicable, salvo que el Cliente indique expresamente y de forma inequívoca que no desea recibir tales notificaciones, y exceptuando aquellos casos en que el operador de red del país visitado fuera de la UE no permita a LOBSTER controlar en tiempo real la utilización del servicio por parte de su Cliente. En este último caso se notificará adecuadamente al Cliente de que no podrá disponer de esta información sobre consumo ni de la garantía de no rebasar el límite financiero determinado o aplicable por defecto.

Servicios sujetos a tarificación especial o adicional / comunicaciones internacionales. El Cliente deberá abonar los importes por llamadas a servicios de tarificación especial o adicional, o a destinos internacionales, de acuerdo con los precios aplicables en cada momento, los cuales se informan en el sitio web de LOBSTER, www.lobster.es y/o que comunique el proveedor del contenido al momento de la suscripción a un servicio de tarificación adicional. No obstante, el Cliente podrá ejercer el derecho a desconexión de estos servicios, tal y como se especifica en la cláusula 7 de estas Condiciones Generales.

Llamadas a Servicios de emergencia. El Cliente podrá acceder a los servicios de emergencia de manera totalmente gratuita. Tendrán carácter gratuito las llamadas realizadas al 112 así como a otros números cortos asignados a la prestación de servicios de atención de llamadas de emergencia. En cumplimiento de la legislación vigente, se pondrá a disposición de las autoridades prestadoras de los referidos servicios información sobre la ubicación de procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.

3.3 Plan, Cuenta, Saldo disponible y Recarga

Plan. Las tarifas ofrecidas por LOBSTER contienen un plan que consiste en un conjunto de servicios (voz, SMS y datos) cuyo volumen y características están definidos en la oferta contratada por el Cliente. El plan contratado estará activo desde la fecha de abono de la cuota (fecha de inicio del plan) correspondiente hasta completar un periodo de 28 días (fecha de vencimiento). El volumen de tráfico no usado durante el periodo asociado a la cuota no será reembolsable ni acumulable.

Formas de pago. El cliente podrá elegir entre dos (2) modalidades para abonar la cuota asociada al plan I: automáticamente o de forma manual.

- En la modalidad automática, LOBSTER cargará con la periodicidad establecida en el plan el importe de la cuota a una tarjeta bancaria previamente facilitada por el Cliente, salvo que éste notifique a LOBSTER su deseo de utilizar un medio de pago diferente de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. El Cliente garantiza que es el titular de la tarjeta bancaria cuyos datos ha facilitado a LOBSTER. Asimismo, el Cliente autoriza a LOBSTER a cargar en su tarjeta bancaria el importe del Plan.
- En la modalidad de pago manual, el cliente podrá emplear uno de los medios de pago que hayan sido habilitados por LOBSTER entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. La información de los medios de pago habilitados por LOBSTER se encuentra disponible en su sitio web, www.lobster.es. La fecha de inicio del plan será aquella en la que se haya producido el pago de la cuota.

Facturación. LOBSTER emitirá factura al Cliente por el plan contratado, la cual estará disponible en formato electrónico a través del Área Personal del Cliente. El Cliente podrá solicitar la factura en papel en cualquier momento llamando al Servicio de Atención al Cliente de LOBSTER.

Las facturas contendrán el desglose de los servicios contratados en el período de facturación, los descuentos y promociones ofertados y aplicados por LOBSTER, así como los impuestos legalmente aplicables. Las llamadas gratuitas para el Cliente no serán desglosadas. Además, el Cliente podrá solicitar recibir una facturación no desglosada y que se le presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

Asimismo, el Cliente tendrá acceso a la información desglosada por el uso del Servicio a través del Área Personal del Cliente en www.lobster.es.

Inicio del plan. El Cliente podrá decidir adelantar la fecha de inicio del plan mediante el pago de la cuota de nuevo una nueva. La nueva fecha de inicio del plan corresponderá con la fecha en la que el cliente haya realizado el pago. Si el Cliente opta por adelantar el inicio del plan mediante el pago de la correspondiente cuota, el volumen de tráfico incluido en el plan que tenga activo en ese momento y que no haya sido consumido, no será reembolsable ni acumulable en el nuevo plan activado.

En caso de que el Cliente agote el volumen de tráfico de datos incluido en el plan activo antes de la fecha de vencimiento, el servicio de tráfico de datos se desactivará automáticamente. El Cliente podrá reactivar este servicio mediante la contratación de alguno de los bonos de datos ofrecidos por LOBSTER, o alternativamente la renovación o contratación de un plan, la cual, tal y como se indica anteriormente, puede realizarse en cualquier momento.

El consumo de servicios no incluidos en el plan contratado será abonado por el Cliente mediante una Cuenta Monedero separada. Los precios aplicables a estos servicios serán los comunicados al cliente en el momento de contratación del plan.

Cambio de Plan. El Cliente podrá cambiar de Plan en cualquier momento y sin coste alguno. El cambio de plan se hace efectivo únicamente en el momento de abonar la cuota correspondiente. Si el Cliente tiene seleccionada la modalidad de pago automática, podrá cambiar de Plan en cualquier momento, notificándolo a LOBSTER llamando al servicio de atención al cliente de Lobster o a través de su Área Personal de Cliente seleccionando el nuevo Plan. En caso de tener seleccionada la modalidad de pago manual, en el momento de pagar la cuota del Plan el Cliente deberá seleccionar la correspondiente al nuevo plan. En ambas modalidades, el volumen de tráfico no usado durante el periodo asociado al Plan anterior no será reembolsable ni acumulable al nuevo Plan.

Cuenta monedero. El Cliente tendrá asociada una Cuenta Monedero que podrá ser empleada solo para el consumo de aquellos servicios no incluidos en el Plan. El consumo realizado por el Cliente de este tipo de servicios será deducido del saldo disponible en la Cuenta Monedero de acuerdo con las tarifas aplicables y publicadas en la web de LOBSTER www.lobster.es. Será imprescindible que el saldo disponible sea suficiente para cursar el tráfico solicitado. Si el Cliente inicia un consumo de estos servicios específicos y su saldo disponible se agota, en ese momento se producirá la inmediata terminación de ese consumo.

Para la utilización de la Cuenta Monedero será requisito indispensable que el Cliente disponga de un Plan activo, es decir, que haya satisfecho la cuota correspondiente. Por tanto, si el Cliente no dispone de un Plan activo, no podrá hacer uso del saldo disponible en

su Cuenta monedero. Una vez abonada la tarifa del plan, el saldo disponible en la Cuenta Monedero será desbloqueado.

La información actualizada sobre el saldo disponible en la Cuenta Monedero podrá ser consultada por el Cliente a través de su área privada en la web de LOBSTER www.lobster.es, de la aplicación móvil de LOBSTER, llamando al Servicio de Atención al Cliente, marcando *100# en el teclado de su terminal, o de otros medios que puedan habilitarse.

En caso de terminación del Servicio por las causas previstas en el Contrato, el Cliente dispondrá de un plazo de un mes desde que ésta se produzca para solicitar la devolución del saldo disponible en su Cuenta Monedero. Para ello deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de LOBSTER por cualquiera de los medios establecidos.

Recarga. El Cliente podrá incrementar el saldo disponible en su Cuenta Monedero realizando una recarga de saldo en cualquier momento, en tanto el Servicio permanezca activo. Para ello, el Cliente podrá emplear uno de los medios de pago que hayan sido habilitados por LOBSTER entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. La información de los medios de pago habilitados por LOBSTER para recargas de saldo se encuentra disponible en su sitio web, www.lobster.es. LOBSTER no se hace responsable de los errores cometidos por el Cliente introduciendo los datos en el canal de recargas. El cargo por la recarga efectuada en la Cuenta Monedero será incluido en la factura que emita LOBSTER y el justificante de haberla realizado estará disponible en formato electrónico a través de su Área Personal del Cliente.

El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de 5€ y como máximo de 20€ (impuestos incluidos).

Información desglosada. El Cliente podrá acceder a la información desglosada relativa al uso del Servicio (llamadas, mensajes y/o conexiones de datos) a través del Área Personal del Cliente en www.lobster.es. Esta información proporcionará debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan. Todo ello sin perjuicio del derecho del Cliente a no recibir dicha información desglosada cuando así lo solicite a través del Servicio de Atención al Cliente.

3.4 Condiciones particulares de los bonos de datos

LOBSTER podrá poner a disposición de sus clientes un conjunto de bonos de datos. Estos bonos de datos solo estarán disponibles para su adquisición por Clientes que dispongan de un Plan activo. El bono estará activo desde que se haga efectivo el pago de su precio por el Cliente. La fecha de vencimiento del bono coincidirá con la de vencimiento del Plan activo en el momento de la compra del bono. El volumen de datos no consumido durante el periodo de validez del bono no será reembolsable ni acumulable.

4. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

4.1 General

LOBSTER podrá suspender temporal o definitivamente el Servicio contratado por el Cliente con arreglo a lo dispuesto en el Contrato, o en virtud de mandato judicial u orden administrativa dictada por órgano competente para ello.

Asimismo, LOBSTER se reserva el derecho a suspender temporal o definitivamente, y de manera inmediata, el Servicio en caso de fraude y/u otra práctica contraria a derecho o uso ilícito del Servicio, o cuando exista riesgo razonable y justificado de producirse cualquiera de dichas conductas, sin que dicha suspensión genere indemnización alguna a favor del Cliente y sin perjuicio del ejercicio de cuantas acciones legales pudieran corresponder a LOBSTER. Dicho derecho podrá ejercerse no sólo respecto de la línea afectada, sino además sobre cualesquiera otras que sean titularidad del Cliente si así lo aconsejan las circunstancias en cada caso.

En caso de suspensión definitiva del Servicio por cualquiera de las causas previstas en el Contrato, el Cliente podrá recuperar su numeración dentro de los treinta (30) días siguientes (el “mes de guarda”) en los términos previstos legalmente, quedando entendido no obstante que, en caso de fraude, el Cliente no podrá solicitar la reactivación del servicio en LOBSTER. Una vez vencido el mes de guarda, el Cliente no podrá recuperar su numeración.

Por razones de seguridad pública, LOBSTER estará legitimada para desactivar provisionalmente el Servicio en caso de que por cualquier motivo los datos personales obligatorios proporcionados en el momento de adquisición de la tarjeta SIM sean de dudosa validez o resulten manifiestamente falsos. En este caso, LOBSTER desactivará definitivamente la línea si no recibe los datos solicitados en el plazo y forma indicados en la comunicación que a tales efectos remita al Cliente.

En caso de suspensión definitiva del Servicio por cualquiera de las causas previstas en esta Cláusula, el Contrato quedará automáticamente resuelto.

4.2 Suspensión temporal y definitiva

En el caso de que el Cliente no renueve o contrate un nuevo Plan durante los 30 días siguientes al vencimiento de su último Plan activo, LOBSTER estará legitimada para suspender cualquier uso del Servicio que suponga un cargo para el Cliente (en especial, tráfico saliente y recepción de tráfico en itinerancia), excluyendo llamadas a los Servicios de Emergencia o al Servicio de Atención al Cliente de LOBSTER. En este periodo el saldo disponible en la Cuenta Monedero será bloqueado y no podrá hacer uso del mismo. Durante estos 30 días el Cliente tendrá la posibilidad de reactivar el Servicio en su totalidad, y desbloquear el saldo disponible, renovando o contratando un nuevo Plan a través de

cualquiera de los medios indicados en el Contrato. En caso contrario, vencidos los 30 días, durante los siguientes 11 meses LOBSTER podrá suspender el Servicio a excepción de las llamadas a los Servicios de Emergencia. En este periodo el Cliente podrá recuperar el Servicio en su totalidad mediante el pago de un Plan. Vencidos esos 11 meses adicionales sin que el cliente haya adquirido un Plan, el Servicio será suspendido de forma definitiva por LOBSTER. El Cliente tendrá un plazo de 1 mes desde esta suspensión definitiva para solicitar la devolución del saldo disponible en su Cuenta Monedero.

4.3 Suspensión temporal de los Servicios a petición del Cliente (*SIM-Parking*)

El Cliente tendrá derecho a la suspensión temporal de los Servicios contratados (*SIM-Parking*) por un período que no supere a doce (12) meses por año natural. Para activar el servicio de suspensión temporal, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente, o activarlo a través de su Área Personal del Cliente. La suspensión temporal implica la desactivación del Servicio, por lo que durante el periodo que dure ésta el Cliente no podrá hacer uso del Servicio para realizar o recibir llamadas, enviar o recibir SMS o del servicio de datos, independientemente de que el tráfico tenga o no un coste para el cliente. Durante el periodo en que esté activa la suspensión, no se cobrará la cuota asociada al plan contratado por el Cliente.

Si en el momento de aplicarse esta suspensión temporal a petición de Cliente, éste tuviera un Plan activo, al reactivar el servicio el Cliente recuperará el Plan en la misma situación en que se encontraba cuando se procedió a la suspensión. Por tanto, conservará el número de días de vigencia del Plan, calculados a partir del día en que se proceda a la suspensión del servicio hasta su fecha de vencimiento, y el volumen de servicios incluidos en el Plan que todavía no hubieran sido consumidos.

Para reactivar el servicio, y cancelar, por tanto, la suspensión temporal, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de LOBSTER o a su Área Personal del Cliente.

Si vencidos los 12 meses de Suspensión temporal del Servicio, el Cliente no hubiera procedido a solicitar la reactivación del plan, LOBSTER podrá proceder a la reactivación del Servicio.

4.4 Suspensión por impago

El retraso en el pago o el impago de cualesquiera cantidades adeudadas por el Cliente facultará a LOBSTER a suspender temporalmente el Servicio afectado por el retraso o impago, previo aviso al Cliente, aunque mantendrá en todo caso la posibilidad de recibir llamadas en territorio español, excepto las de cobro revertido, y la posibilidad de realizar llamadas al número 112 o a cualquier otro número de emergencia.

LOBSTER reestablecerá el Servicio en el día siguiente hábil a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

El retraso en el pago o impago de cualesquiera cantidades adeudadas a LOBSTER por un período superior a tres meses o la suspensión temporal del contrato por retraso en el pago en dos ocasiones dará derecho a LOBSTER, previo aviso al Cliente, a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del contrato. La interrupción sólo afectará a los servicios impagados.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

LOBSTER pondrá a disposición del Cliente un Servicio de Atención gratuito que tenga por objeto atender, informar y resolver las quejas y reclamaciones y, en general, cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes. Este servicio será accesible desde el número de teléfono 711 (para llamadas desde la red de LOBSTER) o alternativamente en el +34 711000711, y desde el área Personal del Cliente en la página web www.lobster.es. El Cliente también podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección postal: ZINNIA TELECOMUNICACIONES, S.L., Servicio de Atención al Cliente, CALLE MARÍA TUBAU 3, PLANTA 5, MÓDULO C (MADRID 28050) o por correo electrónico a la dirección help@lobster.es.

Para presentar reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigirse a LOBSTER por cualquiera de los medios previstos en el párrafo anterior, en el plazo de un (1) mes a contar desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. A la recepción de la reclamación, LOBSTER facilitará al Cliente el número de referencia correspondiente y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la reclamación. La presentación de una reclamación no justifica el impago de la factura correspondiente salvo en los supuestos legalmente establecidos.

Si en el plazo de un mes el Cliente no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia de cada organismo: Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores, y, alternativamente, en caso de personas físicas, la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD), por escrito, a través del teléfono de contacto: 901336699/911814045 o la página web: www.usuariostelego.gob.es, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

6. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El Cliente que haya contratado el Servicio de LOBSTER, tendrá derecho a desistir de dicha contratación en el plazo de catorce (14) días naturales a contar desde el momento de la recepción de la Tarjeta SIM, sin ningún tipo de penalización y de manera completamente gratuita.

Para el ejercicio de dicho derecho, el Cliente podrá comunicarlo de forma inequívoca a través del teléfono 711 (para llamadas desde la red de LOBSTER), o alternativamente el +34 711000711 o enviando un email a help@lobster.es. Una vez recibida la solicitud junto con toda la información necesaria para su tramitación, LOBSTER procederá, en el plazo máximo de catorce (14) días naturales, al abono de aquellas cantidades que hayan sido desembolsadas previamente por el cliente y le remitirá confirmación documental del mismo. Si el Cliente hubiera solicitado que la prestación del Servicio diera comienzo durante el período de desistimiento, abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en el que haya comunicado su desistimiento. Se considerará iniciada la prestación del servicio desde el momento en el que el Servicio se encuentre activo y disponible para su utilización por parte del Cliente.

7. DERECHO DE DESCONEXIÓN

El Cliente podrá solicitar a LOBSTER la desconexión de los servicios de llamadas internacionales, itinerancia y servicios de tarificación adicional. El servicio de SMS Premium y los servicios de tarificación adicional estarán desactivados por defecto en el momento de la contratación. Para solicitar la conexión o desconexión, según el caso, el Cliente deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente o solicitarlo a través de su Área Personal de Cliente.

Se procederá a la desconexión del servicio de SMS Premium y servicios de tarificación adicional dentro de los diez (10) días siguientes al de la solicitud del Cliente. En caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produzca transcurridos diez (10) días desde su solicitud, serán de cargo de LOBSTER los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

8. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

LOBSTER prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. En garantía del mantenimiento del Servicio, LOBSTER pone a disposición del Cliente su Servicio de Atención al Cliente para la atención de consultas e incidencias.

En caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio telefónico móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática cuya cuantía será igual a la mayor de las dos (2) siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) 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 (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€.

LOBSTER se compromete a indemnizar automáticamente al Cliente cuando sufra interrupciones temporales en el servicio de datos móviles, bien de manera continua o discontinua durando un lapso de tiempo superior a seis (6) horas en horario de 8:00 a 22:00. La cuantía de la indemnización consistirá en la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas en función del tiempo que hubiera durado la interrupción. La determinación de la cuota de abono correspondiente al servicio de acceso a Internet se determina de conformidad con las condiciones específicas del Plan contratado por el Cliente.

En casos de interrupción temporal del Servicio por causa de fuerza mayor LOBSTER compensará automáticamente al Cliente con una minoración de la cuota proporcional al tiempo que hubiera durado la interrupción.

Cualquier indemnización por interrupción del servicio será abonada automáticamente mediante ajuste (descuento en la cuota del Plan o saldo adicional en prepago en el periodo de facturación siguiente a aquél en que se hubiera producido la interrupción, haciendo constar la fecha y duración de la interrupción y la cuantía que corresponde al Cliente en virtud de la misma), o bien mediante transferencia bancaria, a libre criterio de LOBSTER.

No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del Servicio debida al incumplimiento grave del Contrato por parte del Cliente, o a daños en la red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

9. CALIDAD DEL SERVICIO

LOBSTER prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad, parámetros y métodos establecidos en la legislación vigente y en el Contrato, todo ello supeditado a la utilización de un terminal móvil homologado y a la existencia de cobertura en el lugar en que se encuentre el Cliente. En este sentido, LOBSTER utiliza, para la prestación del Servicio, la red de un Operador Móvil de Red.

De todas formas, el Cliente reconoce que la cobertura y calidad del Servicio podrían verse alteradas por circunstancias excepcionales que impidan alcanzar los niveles de calidad comprometidos. En cualquier caso, LOBSTER no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación o por circunstancias ajenas a su control.

En el supuesto de producirse averías, interrupciones o errores en el funcionamiento del Servicio por causas no imputables al Cliente, LOBSTER realizará sus mejores esfuerzos para corregir tales fallos en el plazo más breve posible. En caso de interrupción del Servicio, LOBSTER indemnizará al Cliente con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 8 sobre Interrupción Temporal del Servicio.

En determinados servicios podrán existir restricciones que limiten el acceso a los mismos (incluida la capacidad o velocidad de servicio de acceso a Internet), su utilización o aplicaciones, en cuyo caso se informará al Cliente en el momento de la contratación. La calidad del servicio, incluida la velocidad de acceso en el acceso a Internet puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos del operador móvil de red para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar la red.

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

LOBSTER pone a disposición del Cliente la posibilidad de conectarse al Servicio a través de las tecnologías GPRS/EDGE/UMTS/HSPA/HSPA+/4G/ en unas condiciones determinadas que se detallan a continuación. La tecnología 4G ofrece velocidades máximas de conexión teóricas de hasta 150 Mbps de descarga y 50 Mbps de subida. En la práctica, la velocidad real depende de varios factores como la capacidad y configuración del dispositivo utilizado para realizar la conexión y navegación, la cobertura disponible en la zona geográfica donde se encuentra el Cliente al realizar la conexión y navegación, el acceso simultáneo de otros clientes a la misma estación radio, la congestión de la red, operaciones de mantenimiento de Red, la existencia de condiciones atmosféricas adversas o la presencia de interferencias radioeléctricas, entre otros, que pueden afectar la velocidad de navegación.

En cualquier caso, LOBSTER realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de acceso a Internet que le corresponda.

10. PROTECCIÓN DE DATOS

LOBSTER informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de LOBSTER, cuya información básica se recoge en la siguiente tabla. Puede consultar información adicional y detallada sobre nuestra Política de Protección de Datos en el siguiente enlace www.lobster.es/privacy

Información básica sobre protección de datos	
Responsable	ZINNIA TELECOMUNICACIONES, S.L con C.I.F. B87836607 y domicilio en MADRID, CALLE MARÍA TUBAU 3, PLANTA 5, MÓDULO C (28050) Contacto Delegado de Protección de Datos: dpo@lobster.es
Finalidad y legitimación del tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Formalización del contrato y prestación del servicio en ejecución del contrato. • Cumplimiento de obligaciones legales. • La mejora del servicio y el control del fraude en interés legítimo de Lobster. • Envío de comunicaciones comerciales de Lobster con el consentimiento expreso del interesado.
Destinatarios de los datos	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas del grupo (dentro de la UE) para prestar servicios de atención al cliente de Lobster. • Operadores de comunicaciones electrónicas (proveedores de red) para la prestación del servicio contratado. • Entidades bancarias o/y de crédito encargados de gestionar el cobro de los servicios contratados. • Entidades públicas, agentes facultados y otros operadores de comunicaciones electrónicas en cumplimiento de obligaciones legales.

Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, y la limitación u oposición al tratamiento, así como otros derechos, como se explica en la información adicional
Procedencia de los datos	Datos facilitados por el cliente al contratar o a través de la atención al cliente de Lobster Datos personales relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por sistemas de información crediticia y agencias de control del fraude
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web www.lobster.es/privacy

II. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

LOBSTER adoptará las medidas técnicas y de gestión adecuadas para preservar la seguridad en la explotación de su red o en la prestación de sus servicios.

LOBSTER se compromete a establecer los medios necesarios para garantizar al Cliente el secreto de las comunicaciones que sean enviadas o recibidas en el marco de la prestación del Servicio, sin perjuicio de las interceptaciones que puedan producirse en virtud de la normativa vigente o del deber de LOBSTER de colaborar con las autoridades en los supuestos establecidos legalmente.

El Cliente autoriza expresamente a que se realicen grabaciones de las conversaciones que mantenga con el Servicio de Atención al Cliente de LOBSTER a fin de dejar constancia de las mismas y llevar a cabo un control sobre la calidad del servicio.

LOBSTER queda exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad por parte del Cliente o por terceros y, en general, de cuantas acciones u omisiones que, no siendo imputables a LOBSTER, supongan un quebrantamiento del secreto de las comunicaciones electrónicas.

12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

LOBSTER, previa comunicación al Cliente, con una antelación mínima de un mes, podrá modificar unilateralmente cualquier aspecto del Contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía móvil. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a LOBSTER su voluntad de resolver el Contrato sin penalización alguna.

13. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación:

- Por desistimiento del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a LOBSTER con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que haya de surtir efectos.
- Por decisión de LOBSTER, en caso de:
 - Utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato;
 - Incumplimiento del Contrato; o
 - Suspensión definitiva del Servicio en cualquiera de los supuestos regulados en la Cláusula 4.

La resolución del Contrato implica necesariamente la interrupción definitiva del Servicio y no exonerará al Cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que se deriven de la utilización del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva resolución del mismo, incluida la de pago del Servicio, de los costes en los que hubiese incurrido LOBSTER para provisionar o activar el Servicio y de los compromisos de permanencia si los hubiera.

14. CESION

El presente Contrato tiene carácter personal, por lo que el Cliente no podrá transmitir o ceder el mismo. LOBSTER sí podrá transmitir el Contrato y la prestación del Servicio a cualquier otra entidad debidamente registrada como operador móvil, dando cumplimiento a los restantes requisitos exigidos por la normativa vigente y previa comunicación expresa al Cliente, que podrá resolver el mismo de forma anticipada y sin penalización alguna.

15. LIBRO REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO

LOBSTER informa al Cliente de que, desde el momento de entrega de la Tarjeta SIM, su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad, pasarán a formar parte del Libro Registro de Clientes Prepago que LOBSTER gestiona en cumplimiento de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. Asimismo, les informamos de que LOBSTER cederá los datos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad facultados cuando para el cumplimiento de sus fines le sean requeridos por éstas.

16. DERECHO A FIGURAR EN GUÍAS Y/O SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA

El Cliente tiene derecho a figurar en las guías y/o servicios de consulta telefónica sobre números de abonado conforme a los datos que haya suministrado a LOBSTER si ha manifestado expresamente su deseo de ser incluido, así como a solicitar gratuitamente mediante acreditación por escrito de su identidad, tanto su exclusión, como la no utilización de tales datos para fines de venta directa, o la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales.

Si el Cliente solicita a LOBSTER expresamente mediante acreditación por escrito de su identidad que sus datos se incluyan en las guías de abonados, LOBSTER comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la autoridad competente para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información. Más información sobre este punto en el Servicio de Atención al Cliente.

17. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

La relación jurídica entre el Cliente y LOBSTER se rige por el presente Contrato y por la legislación española.

18. CONDICIONES DE LA PORTABILIDAD

El Cliente tiene derecho a solicitar la conservación de su número de teléfono de acuerdo con las condiciones que se establecen en la solicitud de portabilidad que a tal efecto formará parte del Contrato. La solicitud de portabilidad supondrá la autorización expresa del titular de la línea telefónica a LOBSTER para realizar en su nombre todos los trámites necesarios para llevar a cabo la misma.

El Cliente tiene derecho a cancelar su solicitud de portabilidad sin coste alguno hasta las 14 horas del día previo a la fecha del cambio, poniéndose en contacto con LOBSTER en días laborables a efectos de portabilidad llamando al teléfono del Servicio de Atención al Cliente.

La solicitud de portabilidad por parte del Cliente a LOBSTER provocará el inicio del proceso de cambio de operador. Una vez formalizada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

- El Cliente solicita el alta del servicio en LOBSTER y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil.
- El Cliente acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- El cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un día hábil desde el momento en que el Cliente formalice y entregue a LOBSTER la solicitud de portabilidad, por los medios establecidos para ello. En el caso de que el Cliente no tenga una tarjeta SIM de Lobster en el momento de su solicitud, la línea de tiempo comenzará una vez que el Cliente confirme la recepción de la SIM, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de la portabilidad vigentes.
- LOBSTER informará al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a LOBSTER información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por LOBSTER.

En caso de reclamación, el abonado deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de LOBSTER, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado presente la reclamación, LOBSTER le facilitará el número de referencia dado a la reclamación del Cliente. Si en el plazo de un mes el Cliente no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, éste podrá dirigir su reclamación a las siguientes vías, siguiendo la normativa propia a cada organismo:

- Secretaría de Estado para el Avance Digital – teléfono de contacto: 901336699/911814045 o la página web: www.usuarioteleco.gob.es
- Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores