



CONDICIONES GENERALES DE LA ORDEN DE REPARACIÓN

Telefónica Móviles España, S.A.U., en adelante “Movistar”, gestionará la reparación de tu dispositivo según las siguientes condiciones:

- Si lo has adquirido **en propiedad**: dispones de 3 años de garantía desde su entrega, conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Si disfrutas de él como parte del producto Fusión **en régimen de arrendamiento**: durante el mismo, tienes derecho a recibir un mantenimiento para su buen funcionamiento o a su sustitución por otro del mismo modelo o de similares características si no es posible su reparación y la avería no se debe a un mal uso por tu parte.
- **En cualquier caso**: al firmar este documento, habilitas a Movistar o establecimientos autorizados por Movistar, a tramitar la reparación del dispositivo con el servicio técnico homologado del fabricante, según la normativa aplicable al servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

Debes tener en cuenta que no están cubiertos, en ningún caso, los daños originados por:

- Un mal trato o uso negligente (ej.: caídas o circunstancias de uso distintas al uso ordinario y habitual).
- La manipulación del dispositivo por tu cuenta o por un tercero no autorizado.
- La instalación de programas no realizados o no aprobados por Movistar.
- Un caso fortuito (ej.: descarga atmosférica, incendio, inundación o variaciones excesivas de la red eléctrica).

Tienes que entregarnos tu dispositivo cumpliendo estos requisitos:

- En su **caja original**: junto con su albarán de entrega donde conste su código de identificación (ej.: IMEI).
- **Sin accesorios** (tapas de batería, punteros, tarjetas de memoria, SIM...): no nos responsabilizamos de su pérdida o deterioro.
- **Sin información**: es tu obligación entregar el dispositivo sin ningún contenido. Antes de entregárnoslo, asegura que has guardado tus datos personales, fotos, vídeos y cualquier contenido valioso para ti. Actualizaremos el software y no nos hacemos responsables de la pérdida total o parcial de la información que pudieras tener en el dispositivo.
- **Sin bloqueos**: tienes que entregarnos el dispositivo sin ningún código de seguridad que impida acceder al mismo (huella, reconocimiento facial, contraseña...). Si no, no nos responsabilizamos de las consecuencias de devolverte el dispositivo sin haberlo podido reparar.

Si la reparación es incompatible con el régimen de garantía o de mantenimiento que te aplique o simplemente quieres reparar tu dispositivo:

- Te facilitaremos un **presupuesto de reparación** válido durante 30 días hábiles desde su entrega. Si lo aceptas, procederemos con la reparación y si lo rechazas, te facturaremos 5 € por gastos de gestión (6,05 con IVA, 5,35 con IGIC, 5,50 con IPSI Ceuta y 5,40 con IPSI Melilla.). Si no es reparable, te lo devolveremos sin coste.
- Incluiremos **los gastos de reparación o de gestión** en tu factura Movistar si ya eres cliente, y si aún no lo eres, tendrás que pagarlos mediante transferencia bancaria o ingreso en la cuenta que te indicarán en la tienda, o llamando al 91 696 97 68.
- Si la avería **no es reparable**, podrás ir a recoger tu dispositivo a la tienda sin ningún coste.

Tratamiento de tus datos personales:

- Trataremos tus datos personales conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar, cuya información básica se recoge aquí. Dispones de su contenido íntegro en: www.movistar.es/privacidad. Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U., del grupo Telefónica, son las empresas corresponsables del tratamiento de tus datos personales, según los productos o servicios que tengas contratados.
- Trataremos tus datos para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente Movistar, nos permitas o autorices en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que puedas decidir sobre otros tratamientos que requieran tu consentimiento. Los datos personales necesarios que aportas en este acto para la ejecución del contrato, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, se incluirán en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de Movistar.
- Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, eres informado y autorizas a Movistar al tratamiento específico de los datos facilitados en estas condiciones de reparación, en concreto, tus datos de cliente y del dispositivo averiado, cuyo tratamiento es necesario para la prestación del servicio de reparación.
- Para cualquier finalidad prevista en nuestra política de privacidad, Movistar puede encargar el tratamiento a proveedores de confianza y a aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones recogidos en www.movistar.es/privacidad/info-adicional. En este sentido, garantizamos la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos.
- Si lo deseas, puedes ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad mandándonos un email a TE_datos@telefonica.com con el asunto DATOS, enviando un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o llamándonos al número gratuito 224407.

Si estás de acuerdo con estas condiciones, por favor, firma a continuación:

Firma y sello del establecimiento	Firma del Cliente