

## 1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO Spotmusic

Estas Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación del Servicio **spotmusic** (en adelante, el SERVICIO) que **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, "TELEFONICA EMPRESAS"), con CIF nº A78923125, domiciliada en Madrid, en la calle Ronda de la Comunicación s/n Distrito C Edificio Sur-3, 28050, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 8.958; libro 7804; sección 3ª; hoja 85226-1, comercializa a los usuarios (en adelante, el CLIENTE).

El SERVICIO es prestado al CLIENTE por **TELEFÓNICA ON THE SPOT SERVICES, S.A.U.** (en adelante "EL PROVEEDOR"), con CIF nº C.I.F. A-78967577, domiciliado en la dirección: Ronda de la comunicación s/n, 28050 Madrid.

La finalización del proceso de compra atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la url <https://www.aplicateca.es/spotmusic>

Las presentes Condiciones Generales completan, en lo no previsto en las mismas, a las Condiciones Generales de aplicación a los distintos servicios soporte de éste como el de ADSL en cualquiera de sus modalidades que tenga contratada, prevaleciendo el contenido de las Condiciones Generales aplicable a dicho Servicio, sobre las presentes Condiciones Generales del SERVICIO.

## 2. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la comercialización del SERVICIO y, junto con las Condiciones que establezca EL PROVEEDOR, la utilización del mismo por el CLIENTE, así como la contraprestación a pagar por el Cliente a MOVISTAR, mediante el abono de una cuota mensual fija (asociada a cada suscripción), de acuerdo con los precios que figuran en el apartado 6.1.1, y en el portal de contratación y uso del servicio en la url <https://www.aplicateca.es/spotmusic>

## 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y COBERTURA

### 3.1. Descripción del servicio

El servicio Spotmusic es un servicio basado en una conexión de Banda Ancha de Movistar que te permite difundir música 24h al día sin interrupciones. De esta manera crearás un ambiente armónico y agradable para tus clientes y empleados de una forma sencilla y muy cómoda.

Spotmusic es un servicio con el que disfrutarás de música 24h al día sin interrupciones, sin publicidad y sin tener que preocuparte por crear listas de reproducción.

Con más de 150 canales creados por profesionales (DJs profesionales, compositores, productores musicales, etc.) podrás disfrutar de la música más adecuada para tu negocio.

El servicio Spotmusic se ofrece a través de un equipamiento hardware especializado denominado **Music Box**. Se emitirá música en el punto de venta con un conjunto de 9 canales preseleccionados y 1 más elegible entre un catálogo de más de 100 referencias. Esta lista se podrá configurar de acuerdo a los gustos y necesidades del cliente.

El Servicio Spotmusic cuenta con un sistema de almacenamiento que se actualiza a través de la conexión de internet (servicio compatible con todos los operadores a nivel mundial) o la conexión telefónica (según instalación realizada).

Gracias al servicio Spotmusic el cliente contará:

- Con una de las mejores bases de datos musicales de Europa.
- Mantendrás una música renovada sin incurrir en gastos adicionales.
- Ahorro en tiempo, espacio y dinero.
- Matiza y amortigua los ruidos de fondo mejorando la concentración.
- Crear un ambiente cálido y confortable favoreciendo la sensación de bienestar de trabajadores y clientes; lo cual repercute en un aumento de productividad y predisposición a la compra.
- La posibilidad de identificar tu marca.
- Con un equipo de expertos musicólogos que analizan y programan la música más adecuada para cada negocio.

El contenido musical de los canales será renovado de manera periódica, reservándose EL PROVEEDOR el derecho de modificar en cualquier momento el número de canales o temática de los mismos.

Además, Spotmusic, cuenta con un servicio de locuciones promocionales. Esta funcionalidad de valor añadido, disponible bajo determinadas modalidades del Servicio, permite al CLIENTE gestionar contenidos de audio como p.ej., espacios publicitarios, para intercalarlos en la programación musical del Servicio. Para ello, EL PROVEEDOR pondrá a disposición del CLIENTE el software o herramienta web que le permita recibir el Servicio (en adelante el "Gestor de Locuciones").

**3.2.** Para la prestación del Servicio, resulta necesaria la instalación de, determinado equipamiento electrónico (en adelante el "Equipamiento"). En todo caso el Servicio sólo podrá disfrutarse en la ubicación de instalación designada por el CLIENTE

**3.3.** El SERVICIO es titularidad de EL PROVEEDOR quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar EL SERVICIO. EL PROVEEDOR es responsable frente al CLIENTE del correcto funcionamiento del SERVICIO y puede incluir condiciones y términos adicionales de uso del servicio en la dirección url referida anteriormente que EL PROVEEDOR ponga a disposición de los usuarios del SERVICIO.

**3.4.** MOVISTAR exclusivamente presta al CLIENTE el Servicio Soporte, atención y gestión de incidencias del SERVICIO y realiza la gestión de cobro del SERVICIO.

### **3.5. Cobertura y funcionalidades del SERVICIO**

Según lo descrito en el manual de usuario disponible en el portal de contratación y uso del SERVICIO, a través de la url <https://www.movistar.es/empresas/aplicaciones-digitales/spotmusic>

## **4. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**

Los requisitos necesarios para la prestación del Servicio son los siguientes:

**4.1.** El servicio estará disponible para Clientes de LÍNEA MOVIL MOVISTAR. La baja en la línea a la cual está asociado el SERVICIO puede ser causa de la baja del SERVICIO.

**4.2.** El servicio se comercializa a través de APLICATECA (<https://www.aplicateca.es>), donde se permite navegación libre (sin usuario y contraseña) a gran parte de la información disponible. Para la contratación y gestión comercial del SERVICIO en Aplicateca, es preciso acceder como usuario Administrador, introduciendo sus credenciales de acceso, aplicando lo indicado en el punto 6.4.1.

**4.3.** Requisitos de acceso y uso del SERVICIO

Para el acceso a Aplicateca se requiere conexión a Internet y un navegador web estándar debidamente actualizado.

El SERVICIO no tiene requisitos adicionales.

#### 4.4. Requisitos mínimos de equipamiento necesarios para la instalación del producto.

- Alimentación eléctrica ininterrumpida
- Conectividad a Internet de banda ancha con toma Ethernet (RJ45) en la ubicación de instalación del Servicio en el Establecimiento, con una distancia máxima de 4 metros respecto del Equipamiento; y
- La red de comunicaciones deberá tener activado un sistema de asignación dinámica de direcciones IP (DHCP) permitiendo conexiones entrantes desde Internet en los puertos y mediante los protocolos de comunicación que onthespot indique al CLIENTE.
- Se instala un equipo receptor-reproductor denominado **Music Box** en el domicilio del cliente (no necesita ordenador), en el que se almacenan unos 40 GB de música.
- Este equipo se conecta a la conexión de internet y al amplificador de audio y funciona de forma automática sin que se tenga que hacer nada. Por la noche este equipo se conecta con un servidor, desde donde se actualiza la música automáticamente.
- Esta solución es compatible con las opciones de megafonía e incompatible con línea ADSL con módem USB.

Es responsabilidad del CLIENTE que la configuración de la conexión a Internet sea la necesaria para la provisión del Servicio, en ningún caso los técnicos de onthespot configurarán parámetros de la misma. El incumplimiento de los antedichos requisitos cuando afecten a la prestación del Servicio, suspenderá la responsabilidad de onthespot por falta de disponibilidad del mismo.

## 5. SERVICIO SOPORTE Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE

MOVISTAR podrá prestar el Servicio de Atención al CLIENTE por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica.

### 5.1. El Servicio de Atención Comercial al CLIENTE

Consiste en un Servicio de Asistencia Comercial telefónica, al cual se accederá a través del número del Centro de Atención al Cliente (de ahora en adelante CAC) habilitado a tal efecto por Movistar en los números de atención comercial habituales: 1489.

También se ofrecerá atención comercial desde las herramientas online disponibles en el portal web de Aplicateca a través del teléfono 900 130 057

### 5.2. El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE

**5.2.1** Es un servicio de MOVISTAR proporcionado a través del teléfono 1002 o mediante las herramientas online disponibles en el portal web de Aplicateca.

**5.2.2.** Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.

**5.2.3.** EL PROVEEDOR prestará al CLIENTE un servicio de atención comercial y de asistencia técnica (en adelante "CRC") en relación al Servicio. Este último podrá ser prestado por EL PROVEEDOR o a través de un servicio de asistencia técnica designado por EL PROVEEDOR

Para la atención al CLIENTE y de cualquier incidencia que se produzca en el Servicio, EL PROVEEDOR dispensará atención Telefónica desde su CRC en el número de teléfono 900 998 255 en horario de Lunes a Viernes, desde las 9:00 a las 19:00 horas horario de España peninsular. El coste de la llamada dependerá de la tarifa de servicios de telefonía contratados por el CLIENTE.

Las incidencias que no puedan ser subsanadas directamente por el CRC y requieran una intervención física podrán ser atendidas por EL PROVEEDOR previa solicitud del CLIENTE y aprobación del presupuesto correspondiente presentado por EL PROVEEDOR

### **5.3. El servicio de instalación y puesta en marcha**

El CLIENTE podrá contratar al PROVEEDOR la instalación y puesta en marcha del Servicio conforme los términos y precios estipulados en las Condiciones Particulares del Contrato.

Salvo que las Condiciones Particulares estipulen lo contrario, la conexión entre el Equipamiento y el sistema de megafonía correrá a cargo del CLIENTE, quien no obstante podrá encomendarlo al PROVEEDOR previa aprobación de la cotización que a tal efecto se le presente.

## **6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

### **6.1. Remuneración**

**6.1.1. Precio del SERVICIO.** Según el valor que aparece en la página web del portal Aplicateca, según las modalidades de contratación allí descritas: licencia con o sin instalación, megafonías y cuñas publicitarias.

MOVISTAR podrá realizar variaciones en los precios por razones comerciales, a efectos de hacer paquetes de servicios o promociones, informando al CLIENTE de los mismos. Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por MOVISTAR al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 18, con treinta (30) días de antelación.

En el caso de que EL CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

### **6.1.2. Forma de Pago**

El CLIENTE se obliga al pago del precio indicado en las presentes Condiciones Generales. MOVISTAR facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Cuadro General de Tarifas vigente en cada momento, de la forma en que se indica a continuación:

El pago de las cuotas mensuales se efectuará mensualmente a mes vencido con la facturación de la línea, cargándose en la factura regular mensual del servicio telefónico.

En caso de retraso en el pago, MOVISTAR podrá suspender temporal o definitivamente la prestación de los Servicios si, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento.

Transcurrido dicho plazo, MOVISTAR requerirá de nuevo al Cliente, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, MOVISTAR podrá proceder a la interrupción definitiva del SERVICIO dando de baja al mismo.

### **6.2. Uso correcto del SERVICIO**

Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del SERVICIO que en su caso establezca EL PROVEEDOR, EL CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros CLIENTES o de otros

usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás CLIENTES y de otros usuarios.

### 6.2.1. Régimen de Buen Uso del Servicio

El CLIENTE se compromete a utilizar el Servicio de forma exclusiva en el/los Establecimiento/s, de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público; absteniéndose de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos o intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Servicio.

El CLIENTE es el único responsable de la utilización del Servicio, en tal sentido exonera al PROVEEDOR de toda responsabilidad que pueda derivarse por la utilización del Servicio.

El CLIENTE es el único responsable en relación al contenido de audio incorporado por éste mediante el servicio de locuciones promocionales, utilizado a través del Servicio, comprometiéndose a cumplir todas sus obligaciones legales y a obtener todas las licencias y autorizaciones que fueran necesarias para ello.

El CLIENTE dejará indemne al PROVEEDOR de cualquier reclamación judicial o extrajudicial que se originara por causa de los contenidos de audio referidos en el párrafo anterior. La garantía y responsabilidad a que hace referencia este apartado se extenderá a cualquier pretensión que se dirija frente al PROVEEDOR o frente a un tercero, incluido las que se produzcan como consecuencia de cualquier intromisión ilegítima contra el derecho al honor, la intimidad o la propia imagen de cualquier persona, y que tenga su origen en el contenido del servicio de locuciones promocionales o cualquier otro contenido de audio que el CLIENTE haya incluido en la programación del Servicio.

Sin perjuicio de la garantía prestada por el fabricante en los casos en que EL PROVEEDOR suministre equipamiento de megafonía al CLIENTE, éste último será el responsable de solucionar las incidencias relacionadas con su sistema de megafonía, pudiendo prestar EL PROVEEDOR este servicio previo acuerdo y aceptación por parte del CLIENTE del presupuesto.

El CLIENTE se abstendrá de realizar cualquier modificación o de crear ninguna obra derivada del Software, adaptar, modificar, decompilar, traducir, reorganizar, desmontar, desensamblar, comercializar, convertir o utilizar el Software o la documentación de modo contrario a lo estipulado expresamente en el presente Contrato.

El CLIENTE dispondrá del Equipamiento únicamente para la finalidad establecida en este Contrato y no podrá realizar, bajo ningún pretexto, ningún tipo de modificación o alteración en el mismo.

### 6.2.2. Régimen de contratación del equipamiento

El Equipamiento se entregará al CLIENTE en régimen de comodato, prestando EL PROVEEDOR a título gratuito como comodante al CLIENTE el Equipamiento para la recepción del Servicio, constituyéndose el CLIENTE en comodatario desde el momento de la entrega del Equipamiento, debiendo conservar el mismo y respondiendo a la pérdida fortuita del mismo, así como de los deterioros que se produzcan por culpa suya, restituyendo el Equipamiento al PROVEEDOR a la terminación del Contrato. Se establece una tasación del Equipamiento en trescientos euros (300€).

Queda incluido en el precio del Servicio el mantenimiento y asistencia técnica dentro del normal uso de dicho Equipamiento. Salvo los gastos extraordinarios de conservación del Equipamiento. Serán por cuenta del CLIENTE cualesquiera gastos adicionales, tales como de reparación o reemplazo que puedan generarse como resultado del mal uso del Equipamiento.

El Equipamiento suministrado al CLIENTE ha sido configurado para la prestación del Servicio, por ello, pudiera no ser apto para prestar funciones distintas del Servicio.

Una vez terminado el Contrato por cualquier causa, el CLIENTE estará obligado a devolver el Equipamiento al PROVEEDOR en el plazo de quince (15) días naturales desde la finalización del Contrato. Si transcurrido dicho plazo el CLIENTE no hubiese realizado la devolución, el CLIENTE quedará obligado a abonar al PROVEEDOR el precio de

tasación estipulado en esta cláusula; a tal efecto EL PROVEEDOR podrá emitir cargo contra la cuenta bancaria del CLIENTE indicada en las Condiciones Particulares. Para hacer efectiva la citada devolución el Cliente permitirá el acceso al Establecimiento al personal designado por EL PROVEEDOR y que estará debidamente acreditado.

### **6.3. Uso correcto del SOFTWARE**

#### **6.3.1 SOFTWARE**

En la medida en que la prestación de los servicios convenidos requiera de la utilización de programas informáticos, y éstos sean facilitados al CLIENTE, ya sea a título gratuito u oneroso, se estará a lo establecido en esta cláusula.

#### **6.3.2. SOFTWARE DE ONTHESPOT**

EL PROVEEDOR otorga al Cliente una licencia de uso, de duración idéntica a la vigencia del Contrato, para su uso en el Establecimiento, no exclusiva, no transmisible a terceros y en versión código objeto, respecto del software titularidad de EL PROVEEDOR puesto a disposición del Cliente al único objeto de la prestación del Servicio.

#### **6.3.3. SOFTWARE DE TERCEROS**

Por lo que se refiere al software que no sea titularidad de EL PROVEEDOR, se aplicarán al uso del mismo los términos de la licencia y las restricciones de uso estipuladas por el tercer proveedor de dicho software, contenidos en el acuerdo de licencia de usuario final del respectivo software.

### **6.4. Utilización de la dirección de correo electrónico del CLIENTE por parte de MOVISTAR**

El CLIENTE acepta y autoriza que MOVISTAR utilice su correo electrónico para comunicarse con él y remitirle mensajes, como por ejemplo, las comunicaciones que MOVISTAR puede remitir al CLIENTE de conformidad con las presentes Condiciones Generales o desde listas de correo automáticas (como mensajes relativos a información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por MOVISTAR o a través de MOVISTAR, etc.).

### **6.5. Clave de acceso**

En relación con las Claves de Acceso, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

#### **6.5.1. Asignación**

Las credenciales de acceso a Aplicateca (en adelante, "Claves de Acceso y Compra") se asignarán durante el proceso de registro de CLIENTE o de alta de cada usuario en Aplicateca, donde:

- el identificador de acceso (Login) será **la dirección de correo electrónico (email)** del usuario,
- la contraseña la establece el usuario cuando completa el proceso de activación.

Estas credenciales podrán ser modificadas con posterioridad a voluntad del usuario y bajo su responsabilidad.

Dichas credenciales deberán ser proporcionadas por el usuario para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.

Adicionalmente, y si el SERVICIO prestado lo requiere, EL PROVEEDOR podrá exigir a los usuarios del SERVICIO el empleo de otras credenciales adicionales para su uso (en adelante, las "Claves del Servicio").

MOVISTAR o, en su caso, EL PROVEEDOR, podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por MOVISTAR, procediendo a la comunicación al CLIENTE de forma inmediata.

#### **6.4.2. Uso y custodia**

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y Compra y a mantener en secreto sus Claves de Acceso y Compra. MOVISTAR no se responsabiliza del uso que hagan tanto el usuario, como terceras personas de las claves de acceso.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del SERVICIO por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, ya que la gestión de éstas es de su responsabilidad. Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por un tercero que emplee Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de MOVISTAR o por otra razón sea imputable exclusivamente a MOVISTAR.

## **6.6. Colaboración con MOVISTAR**

El CLIENTE se obliga a facilitar a MOVISTAR la colaboración necesaria para todas aquellas cuestiones y actividades que se planteen durante el período de comercialización o que guarden relación con el mismo.

MOVISTAR o, en su caso EL PROVEEDOR, podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la prestación del servicio a aquellos clientes que incumplan lo establecido en estas Condiciones.

## **6.7. Entidades de Gestión**

El CLIENTE se encuentra obligado, bajo su exclusiva responsabilidad, al pago de los cánones por los derechos de gestión colectiva obligatoria por el uso de la música emitida a través del Servicio que realice en sus establecimientos, tanto a los autores y editores (a través, por ejemplo, de SGAE) como a los productores de fonogramas y a los artistas, intérpretes y ejecutantes (a través, por ejemplo, de AGEDI/AIE).

El CLIENTE se compromete a mantener la documentación contable por el pago del servicio de hilo musical a disposición de las referidas entidades de gestión.

EL PROVEEDOR ofrece a sus clientes un servicio de liquidación de derechos de autor derivados de la comunicación pública realizada por el CLIENTE de obras de propiedad intelectual del repertorio gestionado por ciertas entidades de gestión de derechos de propiedad intelectual; servicio sujeto al cumplimiento de determinados requisitos.

# **7. OBLIGACIONES DE MOVISTAR**

## **7.1. Compromiso de Nivel de Servicio**

### **7.1.1. Disponibilidad**

Sin perjuicio de otras Condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, MOVISTAR se hace únicamente responsable del soporte, la atención, la resolución de incidencias y de la gestión del cobro del SERVICIO, siendo el PROVEEDOR el responsable frente al CLIENTE de la provisión del servicio y de cuantas obligaciones legales se deriven del mismo.

En todo caso, MOVISTAR declina toda responsabilidad en caso de interrupción del SERVICIO por fuerza mayor o por causas imputables al propio CLIENTE.

### **7.1.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad**

Sin perjuicio de la responsabilidad que en su caso asuma el PROVEEDOR en relación con la disponibilidad del SERVICIO, MOVISTAR responderá por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a MOVISTAR.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del SERVICIO como consecuencia de las operaciones de mantenimiento de la red, sea o no de MOVISTAR, que impidan el acceso del equipo del CLIENTE a

Internet, (b) la discontinuidad en el SERVICIO causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo o que impidan el acceso de dicho equipo a Internet.

### **7.1.3. Duración de la falta de disponibilidad garantizada**

A los efectos previstos en la Cláusula 7.1.2. la falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE, a través de una comunicación de incidencia técnica en el Centro de Asistencia Técnica en el teléfono 1002, hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO.

En el caso antes referido, EL PROVEEDOR estará obligada a devolver al CLIENTE la parte proporcional de la cuota mensual del Servicio correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción que exceda de cuarenta y ocho (48) horas. Ésta es la única compensación que EL PROVEEDOR abonará al mismo por los daños y perjuicios de toda naturaleza que éste pueda sufrir por la falta de disponibilidad del Servicio.

## **7.2. Servicios de Atención al Cliente**

MOVISTAR se obliga a prestar al CLIENTE el Servicio de Atención al Cliente en los términos indicados en la Condición 5.

## **8. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

**8.1.** El presente SERVICIO se proporciona "AS-IT IS" sin garantías de ningún tipo, excepto por cualquier garantía, término o condición que no pueda excluirse con arreglo a la ley aplicable y las mencionadas en este contrato.

**8.2.** El cliente asume todos los riesgos y responsabilidades relacionadas con la selección del SERVICIO para alcanzar los resultados que se propone, así como la posible instalación, uso y resultados obtenidos.

**8.3.** En la medida máxima permitida por la ley aplicable, y por estas condiciones generales, MOVISTAR no otorga ninguna garantía, término o condición que el software estará libre de errores, interrupciones o fallos, o que sea compatible con un hardware o software específico, excepto en la forma indicada expresamente en el sitio web de MOVISTAR y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

**8.4.** En la medida máxima permitida por la ley aplicable, MOVISTAR excluye todas las garantías, términos o condiciones, ya sean explícitas o implícitas, respecto del software y los materiales escritos que lo acompañan, incluyendo, sin carácter limitativo, las garantías, términos y condiciones implícitas de comerciabilidad, adecuación para un fin determinado o no violación de derechos de terceros.

**8.5.** El CLIENTE reconoce por el presente contrato que el software puede no estar disponible o llegar a ser indisponible debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico del sistema, ya sea programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable de MOVISTAR. En consecuencia, MOVISTAR excluye expresamente cualquier término, condición o garantía, explícita o implícita, en relación con la disponibilidad, accesibilidad o funcionamiento del software y/o del sistema, en la medida en que ello se deba a razones fuera del control de MOVISTAR, y que no estén contempladas en las presentes condiciones.

**8.6.** El cliente será responsable del uso incorrecto de los servicios contratados.

## **9. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SERVICIO**



## **9.1. Continuidad del SERVICIO**

Sin perjuicio de las condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, MOVISTAR será responsable de la prestación del servicio soporte, atención al cliente y de la gestión de incidencias.

### **9.1.1. Servicio de Atención al cliente y Asistencia Técnica**

EL PROVEEDOR prestará al CLIENTE un servicio de atención comercial y de asistencia técnica (en adelante "CRC") en relación al Servicio. Este último podrá ser prestado por EL PROVEEDOR o a través de un servicio de asistencia técnica designado por EL PROVEEDOR.

Para la atención al CLIENTE y de cualquier incidencia que se produzca en el Servicio, EL PROVEEDOR dispensará atención Telefónica desde su CRC en el número de teléfono 900 998 255 en horario de Lunes a Viernes, desde las 9:00 a las 19:00 horas horario de España peninsular. El coste de la llamada dependerá de la tarifa de servicios de telefonía contratados por el CLIENTE.

### **9.1.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad del servicio**

EL PROVEEDOR responderá por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a éste y únicamente en el caso de que el Servicio se interrumpa durante un tiempo superior a cuarenta y ocho (48) horas.

En el caso antes referido, EL PROVEEDOR estará obligado a devolver al CLIENTE la parte proporcional de la cuota mensual del Servicio correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción que exceda de cuarenta y ocho (48) horas. Ésta es la única compensación que EL PROVEEDOR abonará al mismo por los daños y perjuicios de toda naturaleza que éste pueda sufrir por la falta de disponibilidad del Servicio.

A los efectos de lo previsto en el párrafo precedente, la falta de disponibilidad garantizada del Servicio, se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE a través del CRC (según término definido en numeral 6.2) hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el Servicio.

Las incidencias que no puedan ser subsanadas directamente por el CRC y requieran una intervención física podrán ser atendidas por EL PROVEEDOR previa solicitud del CLIENTE y aprobación del presupuesto correspondiente presentado por EL PROVEEDOR.

## **9.2. Utilidad y falibilidad de los Servicios y contenidos accesibles a través de los servicios**

Ni MOVISTAR ni EL PROVEEDOR garantizan que el SERVICIO sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad del Servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO MOVISTAR Y EL PROVEEDOR QUEDAN EXCLUIDOS DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL FRAUDE EN LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVES DE LOS SERVICIOS.

## **9.3. Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios.**

MOVISTAR no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización del Acceso a Internet de Banda Ancha por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los Contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Acceso a Internet de Banda Ancha.

MOVISTAR QUEDA EXCLUIDA, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA.

MOVISTAR QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y/O LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

#### **9.4. Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los mismos**

MOVISTAR no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES.

MOVISTAR QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DEL SERVICIO

## **10. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

Las características del SERVICIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, así como cancelarse la prestación del SERVICIO. En estos casos, a instancia del PROVEEDOR, MOVISTAR lo notificará al CLIENTE en los plazos de preaviso que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO o, en su defecto, con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO. Asimismo, MOVISTAR podrá modificar o cancelar, los servicios y/o prestaciones que proporciona preavisando con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación de los servicios y/o prestaciones. Esta facultad de modificación no perjudica la facultad de desistimiento reconocida al CLIENTE en la cláusula 17 sin que ello implique para el Cliente penalización o coste alguno.

EL PROVEEDOR podrá modificar el presente Contrato causados por cambios tecnológicos o normativos que afecten al Servicio

## **11. RETIRADA Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

MOVISTAR podrá retirar o suspender, cautelarmente, la prestación del SERVICIO a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente.

## **12. NO LICENCIA DE SOPORTE**

EL PROVEEDOR a través de la comercialización del servicio que realiza MOVISTAR autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos al SERVICIO de los que son titulares únicamente para utilizar el SERVICIO de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. EL PROVEEDOR no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna

clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.

### **13. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

(I) A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, MOVISTAR informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE así como de las labores de información del SERVICIO y otros servicios asociados, así como actividades relacionadas con los mismos. Asimismo, le informa de la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose a los números de atención comercial al cliente o mediante escrito dirigido a Telefónica de España, Apartado de Correos 46155 Ref. Datos 28080 Madrid.

(II) MOVISTAR se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

(III) La prestación del SERVICIO objeto del contrato puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una tercera empresa distinta a MOVISTAR. Por dicha razón, El CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que MOVISTAR comunique al PROVEEDOR, los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados que resulten necesarios para la correcta prestación del SERVICIO. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones. El cliente consiente expresamente el tratamiento de sus datos de carácter personal y aquellos que se generen de la propia relación contractual con la finalidad de prestar y facturar el servicio contratado.

(IV) Si el CLIENTE no desea que sus datos personales puedan ser utilizados con fines promocionales ajenos a los de los servicios contratados, deberá comunicarlo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado (I) de la presente cláusula, significándosele que de no recibir noticias suyas en el plazo de un mes, se entenderá otorgado su consentimiento que, en todo caso, podrá revocar en cualquier momento.

(V) El cliente consiente el envío de comunicaciones comerciales de MOVISTAR sobre productos y servicios de MOVISTAR o comercializados por esta a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a la dirección indicada en el apartado (I) de la presente cláusula.

Dado que EL SERVICIO es prestado por EL PROVEEDOR y que MOVISTAR únicamente es encargada del soporte, atención al cliente y gestión de incidencias, así como de la gestión del cobro, MOVISTAR no es responsable por el tratamiento de los datos que el CLIENTE proporcione a EL PROVEEDOR con ocasión de la prestación del servicio, que en su caso se registrará por los términos y condiciones que EL PROVEEDOR comunique al CLIENTE.

### **14. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la prestación del SERVICIO infringe sus derechos de propiedad intelectual, deberá ponerse en contacto con el CAC del SERVICIO donde se le comunicarán todos los datos necesarios para enviar una notificación a MOVISTAR en la que se contengan los siguientes extremos: (a) datos personales: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante; (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; (c) indicación precisa y completa de los Contenidos o funcionalidades protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual e industrial supuestamente infringidos, así como de su localización; (d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos o

funcionalidades indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos; (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

## 15. CESIÓN DE DERECHOS

MOVISTAR podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro el SERVICIO, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 17, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

## 16. VIGENCIA

El Contrato entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el SERVICIO. A tales efectos, se entenderá producida la citada alta, una vez que el CLIENTE haya apretado el botón de acepto, conforme se establece en el número 1 de las presentes condiciones.

Dicho contrato tendrá una duración indefinida, sin perjuicio de la facultad de terminación unilateral o desistimiento reconocida en la cláusula 17.

## 17. TERMINACIÓN

### 17.1. Desistimiento

17.1.1. Por decisión del propio CLIENTE, notificada a MOVISTAR por cualquier medio fehaciente en el plazo que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO, o en su defecto en el plazo general de siete (7) días, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.

17.1.2. MOVISTAR, bien directamente, bien a instancias del PROVEEDOR, podrá dar por finalizado el presente acuerdo por cese en la prestación del SERVICIO, previa comunicación al CLIENTE con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha prevista para dicho cese.

### 17.2. Resolución

MOVISTAR y el CLIENTE tienen reconocida la facultad de resolver el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a la parte cumplidora, así como la facultad de retirada y suspensión del SERVICIO prevista en la Condición 10.

### 17.3. Efectos

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, MOVISTAR facturará el importe completo correspondiente a la última mensualidad. No obstante, en caso de que la finalización de la prestación sea por causa de desistimiento de MOVISTAR, ésta facturará el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad del desistimiento, todo lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 16

## 18. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a la dirección de correo de los usuarios registrados en el sistema; (c) comunicación por medio de llamada telefónica o correo electrónico al número de teléfono o email indicado por el CLIENTE como datos de contacto.

MOVISTAR podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el SERVICIO, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a MOVISTAR todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre MOVISTAR y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 1.

Las comunicaciones del CLIENTE a MOVISTAR deberán dirigirse al Servicio de Atención al CLIENTE utilizando los números de atención comercial.

## 19. LEY APLICABLE

La prestación del SERVICIO regulado mediante estas Condiciones Generales se regirá por la legislación española.

## 20. JURISDICCIÓN

MOVISTAR y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales.

### 20.1. Resolución de conflictos

Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra MOVISTAR, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o sí, resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el plazo de un (1) mes desde la resolución de MOVISTAR o desde la finalización el plazo para responder.

## ANEXO I: Precios del servicio spotmusic

Servicio spotmusic			
Concepto	Alta	Cuota mensual *	Cuota con IVA
spotmusic Box <sup>1,2,3</sup>	0,00 €	19,90 €/mes	24,07 €/mes
spotmusic Cuñas Publicitarias	0,00 €	6,00 €/mes	7,26 €/mes

(1) Para todas las licencias **spotmusic Box** del primer pedido realizado, el **primer mes es GRATUITO**, pasando a facturarse normalmente a partir del segundo mes.

(2) Por cada licencia contratada de spotmusic Box se indicará una dirección de envío, donde se remitirá de forma gratuita el dispositivo receptor '**Music Box**'. El tiempo de suministro de los equipos es **de 5 días laborables** en península y **10 días laborables** en Canarias y Baleares.

(3) Sobre la licencia spotmusic BOX aplica el **descuento por volumen** detallado en la tabla inferior.

Otras opciones de spotmusic			
Concepto	Alta	Alta con IVA	Cuota mensual
Puesta en marcha <sup>4</sup>	75 €	90,75 €	0,00 €/mes
Personalización	Desde 300€ (consultoría con cliente)	Desde 363€	0,00 €/mes
Reemplazo music Box <sup>5</sup>	80 €	96,80 €	0,00 €/mes
Reemplazo music Box Pro <sup>5</sup>	80 €	96,80 €	0,00 €/mes
Megafonía Pack Básico	128 €	154,88 €	0,00 €/mes
Megafonía Pack Medio	520 €	629,20 €	0,00 €/mes
Megafonía Pack Maxi	1.260 €	1.524,60 €	0,00 €/mes
Instalación Megafonía	Incluido en precio del Pack		

(4) Ayuda PRESENCIAL para la instalación y puesta en marcha del servicio.

(5) El cliente está obligado a la devolución del dispositivo "Music BOX" en caso de baja en el servicio, en un plazo de 15 días desde dicha baja. La no devolución implica el abono del concepto Reemplazo music Box. (Penalización por no hacer entrega correcta del dispositivo. También incluye pérdidas y extravío).

Descuento por volumen de licencias spotmusic Box		
Concepto	Cuota mensual <sup>6</sup>	Cuota con IVA
<b>1 a 10 Licencias</b>	19,90 €/mes	24,07€/mes
<b>11 a 20 Licencias</b>	18,90 €/mes	22,86 €/mes
<b>21 a 50 Licencias</b>	17,90 €/mes	21,65 €/mes
<b>51 a 100 Licencias</b>	17,50 €/mes	21,17 €/mes
<b>Más de 100 Licencias</b>	16,90 €/mes	20,44 €/mes

(6) Precio por licencia spotmusic Box contratada. Descuento aplicable **a todas las licencias** contratadas cuando se alcanza el tramo señalado. Los descuentos se aplican considerando cuotas mensuales completas. Descuentos son **compatibles** con otras promociones o descuentos