

# CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO UNIVERSAL DE BANDA ANCHA DISPONIBLE AL PÚBLICO

## 1.- CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN.

### 1.1.- El contrato regulado mediante las Condiciones Generales.

Las Condiciones Generales descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan las relaciones contractuales entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "MOVISTAR") con CIF nº A-82018474, domiciliada en Madrid, en la calle Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M-213.180, y el CLIENTE (en adelante, el "CLIENTE"), en todo lo relativo a la prestación del Servicio de Banda Ancha Disponible al Público (el adelante, el "Servicio").

### 1.2.- La aceptación de las Condiciones Generales.

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de MOVISTAR. 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 siguiente página Web: <http://www.movistar.es/contratos>.

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

## 2.- OBJETO.

Las presentes Condiciones regulan la prestación de Servicio, por parte de MOVISTAR al CLIENTE, a cambio de un precio que figura en el Anexo I.

### **3.- CONEXIÓN A LA RED Y ACCESO AL SERVICIO DE BANDA ANCHA DISPONIBLE AL PÚBLICO.**

#### 3.1.- Conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas y acceso al Servicio.

MOVISTAR deberá satisfacer toda solicitud de conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas y acceso al Servicio dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la misma, salvo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo el artículo 29 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios mediara, (i) cualquier causa no imputable a MOVISTAR, (ii) impedimentos de fuerza mayor, (iii) impedimentos imputables al solicitante o (iv) que dicha solicitud no resultara razonable.

Cuando MOVISTAR considere que una solicitud no es razonable, deberá someterla al Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, quien resolverá.

#### 3.2.- Compensación por incumplimiento del plazo de conexión.

En el supuesto de no poder satisfacer una solicitud razonable de conexión a la red y de acceso al Servicio, en el plazo de 60 días naturales antes citado, MOVISTAR compensará automáticamente al CLIENTE eximiéndole del pago de un número de cuotas mensuales relativas a la conexión, equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado dicho plazo, salvo que medien causas de fuerza mayor u otras imputables al solicitante.

En el caso de que para la realización del suministro sea necesario obtener permisos, derechos de ocupación o de paso específicos, MOVISTAR podrá descontar los retrasos debidos a dichas causas, o cualquier otra que no le sea imputable, previa comunicación que contenga la acreditación documental necesaria de los retrasos, remitida al solicitante.

### **4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

#### 4.1.- Prestaciones del Servicio.

El Servicio, en sus tipos de acceso fijo de cobre, inalámbrico de radio o inalámbrico de satélite, es un servicio de conectividad que integra las siguientes prestaciones:

- Acceso a Internet: Velocidad global de datos en sentido descendente, promediada a lo largo de cualquier periodo de 24h, de 1 Mbps, velocidad ascendente de 256 Kbps. Límite de descarga mensual de 5Gbytes, superado

dicho límite la velocidad se verá reducida a 128 Kbps en sentido descendente y a 64 Kbps, en sentido ascendente.

- Equipamiento necesario para la prestación del Servicio.
- Servicio de Mantenimiento.

El CLIENTE podrá contratar el Servicio, en cualquiera de las siguientes modalidades:

- Prestación conjunta con el servicio telefónico disponible al público. El CLIENTE manifiesta en tal sentido haber leído, entendido y aceptado las condiciones generales aplicables al servicio telefónico disponible al público, puestas a su disposición en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la página Web: <http://www.movistar.es/contratos>, en el número de atención personal 1004 ó 900 10 10 10 de Respuesta Profesional, y en las Tiendas MOVISTAR.
- Sin prestación conjunta con el servicio telefónico disponible al público.

#### 4.2.- Factores limitadores de la velocidad.

MOVISTAR garantiza al CLIENTE, que la velocidad global en sentido descendente, promediada a lo largo de cualquier periodo de 24 horas, no será inferior a un megabit por segundo, con el límite de descarga mensual de 5Gbytes.

Sin perjuicio de lo anterior, MOVISTAR informa al CLIENTE que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva que podrá experimentar y sobre los que el operador tiene control son:

- Su bucle podría ser no cualificado: ciertas líneas telefónicas pueden ser no aptas para algunos servicios de ADSL en razón de su longitud, calibre u otros parámetros técnicos. MOVISTAR determinará en cada caso la idoneidad o no de la línea.
- La distancia del bucle de abonado a la central y/o la existencia de interferencias electromagnéticas externas o entre cables adyacentes pueden llegar a atenuar la señal y causar la disminución de la velocidad.
- Problemas o deterioro del bucle de abonado.
- Interrupción o merma del servicio como consecuencia de Operaciones de Mantenimiento de Red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- La velocidad de acceso a Internet dependerá en cada momento del tráfico en Internet existente, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- En el caso de acceso radioeléctrico las condiciones meteorológicas pueden afectar temporalmente a la velocidad del servicio.
- En caso de que el CLIENTE utilice router inalámbrico en su conexión, hay que tener en cuenta las limitaciones propias de éste y de la red LAN wifi. La cobertura suele variar si se encuentra en interiores (casas, pisos, etc.), dependiendo mucho del tipo de construcción del edificio, o en exteriores, donde depende de las interferencias que se pueda encontrar la señal (como otras redes inalámbricas) y las construcciones u obstáculos (muros, encofrados, ...) que haya entre el emisor y receptor de la señal. [Valores orientativos de cobertura en interiores: entre 50 y 70 m; en exteriores: hasta 400m.].
- En caso de que el CLIENTE utilice adaptadores PLC Ethernet para conectar el router y el ordenador aprovechando la red eléctrica, la cobertura de aquéllos depende del modelo de adaptador utilizado, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde está conectado el adaptador, etc.
- Ciertos elementos de Hardware y Software del equipo de CLIENTE pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento de su equipo en general e incluso impedir el acceso al servicio. Por ejemplo:
  - Programas de peer to peer ejecutándose. El software de intercambio de ficheros (P2P) residente en el PC genera una cantidad elevada de paquetes, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado. [Entre el software de uso más habitual que puede provocar esta problemática se encuentran programas tales como eMule y Kazaa, bittorrent, etc.
  - Algunos virus residentes en el PC del CLIENTE pueden generar una cantidad elevada de paquetes con el fin de contaminar otros equipos, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado (virus o gusanos, sus mutaciones y derivados).
  - Software malicioso ejecutándose en la LAN.
  - Actualizaciones automáticas del software residente en el PC. Determinados programas (de sistema operativo, antivirus,

navegadores...) suelen ofrecer actualizaciones online que el CLIENTE puede configurar en modo automático (normalmente viene por defecto seleccionada esta opción), de forma que, cuando el CLIENTE se conecta a Internet, dichos programas buscan y descargan las actualizaciones en segundo plano: no se le informa al CLIENTE ni se le interrumpe durante el proceso, pero aumentan el tráfico de datos, ralentizando la navegación.

- Cableado o equipamiento del CLIENTE no se encuentra en perfectas condiciones o no cumple los requisitos técnicos y características exigidas al mismo para la prestación de este servicio por MOVISTAR.

#### 4.3.- Equipamiento para la prestación del Servicio.

MOVISTAR proporcionará el equipamiento necesario para la prestación del Servicio. Este equipamiento incluye:

- Módem/Router ADSL en el caso de que el Servicio se preste por acceso de cobre, así como microfiltros.
- Módem/Router en el caso de prestación del Servicio por acceso radioeléctrico vía radio.
- Antena y kit de satélite en el caso de prestación del Servicio por acceso radioeléctrico desatélite.

El equipamiento anteriormente citado se ofrece en régimen de alquiler, siendo propietario de éste en todo momento MOVISTAR. El CLIENTE tiene la obligación de darle un correcto uso. Las condiciones de contratación y funcionamiento del equipamiento en régimen de alquiler se regirán por las condiciones que regulen dicho alquiler publicadas en [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

Quedan excluidos del equipamiento todos aquellos elementos que sean accesorios como extensiones de cableado, instalación de varias rosetas o cualquier otro elemento que no sea necesario para la correcta prestación del servicio.

#### 4.4.- Servicio de Mantenimiento.

MOVISTAR pone a disposición del CLIENTE el Servicio de Mantenimiento en virtud de cual vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red en casa del abonado.

El CLIENTE notificará las averías al número gratuito de atención comercial (1004) o al Centro de Atención de Técnica que se atiende a través del número 1002. En el mismo momento de formular la avería, se facilitará al CLIENTE el número de referencia de la misma.

Asimismo, el CLIENTE podrá notificar las averías a través de la página web de MOVISTAR <http://www.movistar.es>

Los costes derivados de la reparación de averías serán sufragados por MOVISTAR, siempre que las mismas no sean imputables al CLIENTE por negligencia de uso o de conservación o por actuaciones dolosas o culposas, tanto sobre la red como sobre sus equipos.

En los demás casos, MOVISTAR sólo prestará el Servicio de Mantenimiento en el domicilio a solicitud del CLIENTE y mediante el pago del precio establecido que figura en el precario que MOVISTAR publica en la siguiente URL: <http://www.movistar.es>.

El mantenimiento del Acceso y de la Terminación suministrada está incluido en el presente Servicio.

No forman parte del Servicio de Mantenimiento incluido en las presentes Condiciones Generales, los Equipos (Tarjetas, Equipos informáticos, etc.) que el CLIENTE conecte al Punto de Terminación de Red (PTR), Punto donde termina la red que da soporte al Servicio prestado por MOVISTAR.

MOVISTAR, no asumirá los compromisos de reparación establecidos en este contrato, cuando la avería sea producida en los medios de transmisión que transitan por la Infraestructura de Red Comunitaria (propiedad de la Comunidad de Propietarios) y no exista un contrato específico de mantenimiento con MOVISTAR para dicha infraestructura, debiendo informar al CLIENTE de esta circunstancia.

El CLIENTE dispondrá de las opciones adicionales del Servicio que se encuentren publicadas en <http://www.movistar.es>.

## **5.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

El CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

### **5.1.- Precio del Servicio.**

Como contraprestación por el Servicio el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio que figura en el Anexo I.

### **5.2.- Facturación y Pago.**

- (i) Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del Servicio se facturarán a mes vencido, con carácter mensual.

- (ii) El pago correspondiente al Servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura, y se realizará a través de la cuenta del CLIENTE en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o, en su defecto, en lugar habilitado por MOVISTAR, a su presentación al cobro, que constará expresamente en el aviso de pago enviado al CLIENTE. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago.
- (iii) En la primera factura emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula se incluirá el importe correspondiente a la cuota de alta y, en su caso, el importe del Equipamiento que se incorpore al Servicio. La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del Servicio.
- (iv) La contratación de este servicio conlleva la aceptación por parte del CLIENTE de recibir la correspondiente factura en formato electrónico. Esta aceptación implica extender la facturación en formato electrónico, asimismo, a todos los productos de Movistar Fijo que el CLIENTE haya contratado o contrate con posterioridad con Telefónica de España, S.A.U.
- (v) Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá escoger, en cualquier momento, la recepción de la factura en formato papel solicitándolo mediante una llamada al Número de Atención Personal 1004 o al 900.10.10.10 de Respuesta Profesional.

En las facturas que incluyan importes correspondientes a servicios que no sean de comunicaciones electrónicas, MOVISTAR efectuará el desglose de manera que pueda identificarse el importe correspondiente al servicio o servicios de comunicaciones electrónicas.

## **6.- DEPÓSITOS DE GARANTÍA.**

MOVISTAR podrá exigir al CLIENTE, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del presente contrato, la constitución de depósitos en garantía de pago, otorgándole un plazo no menor de 15 días para su constitución o, en su caso, asignar al CLIENTE un límite de crédito proporcional a su riesgo, en los supuestos que se señalan a continuación:

- La existencia de cantidades impagadas por el CLIENTE por cualquier contrato formalizado con MOVISTAR.
- El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes.
- La imposibilidad para MOVISTAR de comprobar que el CLIENTE tenga solvencia suficiente para atender sus obligaciones derivadas del presente contrato. Dicha comprobación se llevará a cabo con pleno respeto a la legislación vigente, mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en el artículo 29 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre y que

cumplan los requisitos establecidos en el citado artículo, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el CLIENTE.

La cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

La no constitución de la garantía solicitada, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, o la superación del límite de crédito que hubiera sido fijado, facultará a MOVISTAR para desestimar la solicitud de alta en el Servicio del CLIENTE, suspenderlo y/o interrumpir definitivamente el mismo, con la consiguiente resolución del contrato.

Si el CLIENTE con deudas pendientes solicitara la resolución del contrato o el cambio de titularidad del mismo o, por cualquier otro motivo, causara baja en el Servicio, MOVISTAR podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del CLIENTE.

El depósito de garantía se devolverá por MOVISTAR, previa solicitud del CLIENTE, cuando se cumplan las siguientes circunstancias:

- a) En los depósitos exigidos por retrasos reiterados en el pago de los recibos correspondientes a otro u otros contratos de abono, desde que quede acreditado que, en un año, no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos facturados al CLIENTE.
- b) En los demás supuestos, tan pronto como MOVISTAR tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

## **7. - USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS.**

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 y/o los demás servicios 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 de Internet.

Los CLIENTES perjudicados por dichas prácticas podrán comunicarlo a MOVISTAR a través de la dirección [abuse@movistar.es](mailto:abuse@movistar.es) o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys>.

Asimismo, la utilización del Servicio podrá exclusivamente destinarse al ámbito profesional o privado y para uso exclusivo en el domicilio que el CLIENTE haya indicado para la provisión del Servicio.

Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio o, en cualquier caso, de compartición de recursos fuera del domicilio para el que haya solicitado la provisión del Servicio o siendo el CLIENTE una Comunidad de Propietarios, fuera de las zonas comunes.

El CLIENTE será responsable frente a MOVISTAR del uso incorrecto de los servicios contratados.

#### 7.1.- Copias del Software proporcionado con el Servicio.

El CLIENTE sólo podrá realizar una única copia del Software y sólo para su instalación en el disco duro del equipo informático desde el que se establezca la conexión con el Servicio.

El CLIENTE se abstendrá de efectuar ninguna otra copia del Software, de enviar copias del Software a terceros o poner el Software a disposición de terceros por cualquier medio, así como también se abstendrá de utilizar el Software con una finalidad distinta de la prevista en estas Condiciones Generales, obligándose el CLIENTE a deshacerse de la copia o copias del Programa que obren en su poder una vez finalizado el presente Contrato.

#### 7.2.- Uso correcto de los contenidos.

##### 7.2.1. - Transmisión, difusión y puesta a disposición de terceros de contenidos.

El CLIENTE se obliga a hacer un uso del Servicio, así como de cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material obtenidos, transmitidos, difundidos o puestos a disposición a través del CLIENTE o terceros (en adelante, "los Contenidos"), conforme a la ley, a las presentes Condiciones Generales, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas, y al orden público.

A título meramente indicativo, el CLIENTE se compromete a no usar, transmitir, difundir o poner a disposición de terceros a través de los servicios del portal los "Contenidos" que (a) de cualquier forma sean contrarios a, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas

constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico; (b) induzcan, inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (c) induzcan, inciten o promuevan actuaciones, actitudes o pensamientos discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición; (d) incorporen, pongan a disposición o permitan acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, pornográficos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (e) induzcan o puedan inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor; (f) induzcan o inciten a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico; (g) sean falsos, ambiguos, inexactos, exagerados o extemporáneos, de forma que puedan inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del comunicante; (h) se encuentren protegidos por cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros, sin que el CLIENTE haya obtenido previamente de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que efectúa o pretende efectuar o que se efectúe; (i) contuvieran un "copyright" o demás datos identificativos de los derechos o dispositivos técnicos de protección, huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que hayan sido objeto de supresión o manipulación; (j) violen los secretos empresariales de terceros; (k) sean contrarios al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas;

(l) infrinjan la normativa sobre secreto de las comunicaciones; (m) constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal; (n) incorporen virus u otros elementos físicos o electrónicos que puedan dañar o impedir el normal funcionamiento de la red, del sistema o de equipos informáticos (hardware y software) de terceros o que puedan dañar los documentos electrónicos y archivos almacenados en dichos equipos informáticos; (ñ) por sus características (tales como extensión, formato, etc.) dificulten el normal funcionamiento del servicio;

(o) que hagan apología del terrorismo, genocidio y teorías revisionistas.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los CLIENTES. Ello no obstante, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin

previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los CLIENTES y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros cuando existan causas justificadas.

#### 7.2.2.- Utilización del Splitter/ ONT.

En caso de que MOVISTAR haya instalado un Splitter/ONT en el domicilio del CLIENTE, éste no podrá modificar o trasladar dicha instalación. Únicamente podrá utilizarlo en el punto en que haya sido instalado por MOVISTAR, en la forma prevista en estas Condiciones y no podrá transmitirlo bajo ningún título, ni ceder su uso a un tercero.

No obstante, el CLIENTE podrá solicitar a MOVISTAR el traslado de la instalación del Splitter o de la ONT. Previa conformidad de ésta se procederá a cambiar el punto de instalación facturando al CLIENTE el importe correspondiente a dicho traslado, que le será comunicado cuando realice su solicitud.

### **8. - ACCESO A INTALACIONES Y EQUIPOS INFORMÁTICOS.**

El CLIENTE se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a autorizar expresamente a MOVISTAR, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que MOVISTAR designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión a los servicios con la finalidad de proceder a la prestación de los servicios de Instalación o de Resolución de incidencias y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de MOVISTAR, resulten necesarias y, en caso de terminación del Contrato, con la finalidad de proceder a la retirada de la instalación que permite la conexión a los servicios.

### **9.- OBLIGACIONES DE MOVISTAR.**

#### 9.1.- Compromiso de Nivel de Servicio.

MOVISTAR garantiza al CLIENTE los valores globales del nivel mínimo de calidad relativo al servicio universal que dispone el artículo 34 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

### 9.2.- Responsabilidad por falta de disponibilidad.

MOVISTAR responderá exclusivamente por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a MOVISTAR

En caso de que, durante un período de facturación, el CLIENTE sufriera interrupciones temporales del Servicio, siempre y cuando la avería se produzca en la red que da soporte al Servicio, MOVISTAR procederá a devolver al CLIENTE el importe correspondiente a la parte proporcional de la cuota de abono del Servicio y otras cuotas fijas durante el tiempo que dure la indisponibilidad del Servicio. A estos efectos, MOVISTAR indemnizará automáticamente al CLIENTE, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, cuando la interrupción se haya producido de manera continua o discontinua, en horario de 8 a 22 horas y sea superior a seis horas. En la factura correspondiente se detallará la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda al abonado.

### 9.3.- Responsabilidad por incumplimiento de las obligaciones de calidad

Adicionalmente a lo dispuesto en el párrafo anterior y en cumplimiento de la legislación vigente en la calidad a observar en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, MOVISTAR indemnizará al CLIENTE si existieran interrupciones del servicio cuyo acumulado en un mes supere las 24 horas de interrupción, por causa ajena al CLIENTE.

Dicha indemnización se aplicará, previa petición del CLIENTE que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el Servicio, efectuando una llamada telefónica al número de atención personal 1004 o a través de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida.

Así mismo, la citada indemnización se aplicará en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación y consistirá en la devolución de la parte proporcional de la cuota del servicio relativa al tiempo acumulado de incomunicación mensual que exceda de 24 horas.

No será de aplicación lo dispuesto en las cláusulas 9.2 y 9.3 cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.
- b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

## **10.- RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO.**

### 10.1.- Responsabilidad por los Servicios.

#### 10.1.1.- Utilidad y falibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO.

MOVISTAR no garantiza que los servicios sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del Servicio, y en particular, aunque no de modo exclusivo, que los CLIENTES puedan efectivamente acceder a los distintos sitios existentes en Internet a través del Servicio, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros contenidos a través del Servicio, o recibir, obtener o acceder a contenidos a través del mismo.

MOVISTAR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS EN EL ACCESO A LOS DISTINTOS SITIOS EXISTENTES EN INTERNET A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, EN LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO O PUESTA A DISPOSICIÓN DE TERCEROS DE CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS O EN LA RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### 10.1.2.- Privacidad y seguridad en la utilización de los servicios.

MOVISTAR no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los servicios 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 Servicio.

MOVISTAR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITA EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, 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

CLIENTES O USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL SERVICIO.

## 10.2.- Responsabilidad por los Contenidos.

### 10.2.1.- Calidad.

MOVISTAR no garantiza de manera absoluta la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el equipo informático del CLIENTE o transmitidos desde el equipo informático del CLIENTE.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA PRESENCIA DE VIRUS O A LA PRESENCIA DE OTROS ELEMENTOS LESIVOS EN LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a terceros por el CLIENTE. Ello, no obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a terceros por el CLIENTE y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros.

### 10.2.2.- Licitud, fiabilidad y utilidad.

MOVISTAR es completamente ajena y no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de, ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A: (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS

EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS A TRAVÉS DE O CON MOTIVO DEL ACCESO A LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMERCIALIZADOS, ADQUIRIDOS O PRESTADOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE TERCEROS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO.

### 10.3.- Responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

#### 10.3.1.- Calidad.

MOVISTAR no garantiza, de manera absoluta, la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A DEFECTOS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios. Ello, no obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a través de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios y a adoptar las

medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición.

#### 10.3.2.- Licitud, fiabilidad y utilidad.

MOVISTAR es completamente ajena y no interviene en la configuración y prestación de los servicios prestados por terceros a través de los servicios ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios prestados por terceros a través de los servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA, QUE PUEDAN DEBERSE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A: (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS EN RELACIÓN CON O CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### 10.4.- Usos no autorizados.

MOVISTAR no controla el acceso ni la utilización que el CLIENTE u otros usuarios hacen de los servicios. En particular, MOVISTAR no garantiza que el CLIENTE u otros usuarios accedan a y/o utilicen los Servicios de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones Generales o, en su caso, con las condiciones particulares que puedan resultar de aplicación.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS, EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

10.5.- Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los propios CLIENTES.

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 o usuarios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES O USUARIOS Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES O USUARIOS PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS CLIENTES O 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 DE LOS SERVICIOS.

**11.- NO LICENCIA.**

MOVISTAR autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos a los Servicios de los que es titular únicamente para utilizar los Servicios de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. MOVISTAR 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.

Las direcciones IP no son propiedad del CLIENTE, por lo que MOVISTAR podrá modificar las mismas cuando concurren causas que lo justifiquen, comunicándolo al CLIENTE.

Asimismo, MOVISTAR no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de la dirección IP proporcionada al CLIENTE en cada acceso.

## **12.- TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

12.1.- A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al EL CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados de 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 labores de información del servicio telefónico y de actividades relacionadas con el mismo. El CLIENTE tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos. Apartado de Correos 46.155 – 28080 de Madrid o al Apartado de Correos que en cada caso se comuniquen a los CLIENTES, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad.

Los datos que van a ser objeto de tratamiento serán los derivados de la relación contractual con EL CLIENTE (datos de carácter identificativo, de características personales, de circunstancias sociales, empleo, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros y transacciones) los de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por EL CLIENTE.

A efectos de lo indicado en el párrafo anterior, se consideran como datos de tráfico los siguientes:

- El número de identificación del abonado.
- El número de abonado que recibe la llamada.
- El tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas.
- La fecha de la llamada.

Los mencionados datos de tráfico serán tratados durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago de conformidad con la legislación vigente.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

12.2.- TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al CLIENTE de la posibilidad de enviarle informaciones relativas al servicio/s contratado/s, además de por medio postal o telefónico, por medio del envío de SMS o correo electrónico, siempre y cuando el CLIENTE le haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico de contacto.

12.3.- TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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. Concluida la relación contractual los datos serán cancelados conforme determina el artículo 4.5 de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

12.4.- EL CLIENTE que no se haya opuesto al consentimiento solicitado por TELEFONICA DE ESPAÑA, bien mediante anexo a la primera factura correspondiente al servicio telefónico fijo disponible al público, si ya se disponía del mismo, bien mediante anexo a la primera factura relativa al servicio de banda ancha autoriza a ésta para recibir publicidad sobre productos y servicios propios o de terceras empresas soportados o asociados a las telecomunicaciones y nuevas tecnologías de la información, así como de ocio, cultura, seguros, financieros y de asistencia en el hogar, que puedan ser de su interés.

12.5.- EL CLIENTE otorga su consentimiento a TELEFÓNICA DE ESPAÑA para grabar las llamadas que el mismo pueda realizar al servicio de atención telefónica 1004, o las que se le pudieran hacer desde TELEFÓNICA DE ESPAÑA, o desde cualquier empresa autorizada por ésta. Dicha grabación se realizará con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del presente contrato, con la de verificar la satisfacción de los CLIENTES, así como de acreditar la contratación.

12.6.- EL CLIENTE reconoce haber sido informado de que, en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones.

### **13.- EMPLEO DE TECNOLOGÍA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.**

MOVISTAR advierte al CLIENTE que podrá emplear tecnología de recogida de información con la finalidad de adaptar el Servicio a las preferencias de los CLIENTES, proveer nuevos servicios, así como nuevas prestaciones y facilidades relacionadas con el Servicio, ofreciendo a los CLIENTES los productos y servicios que mejor se ajusten a sus preferencias. MOVISTAR no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del CLIENTE (excepto la proporcionada por las "cookies" de MOVISTAR ya instaladas).

A los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, las cookies se definen como archivos de texto que MOVISTAR envía al equipo informático del CLIENTE para mantener un registro de sus preferencias y recordarlas a su regreso.

Se asocian con el navegador del equipamiento informático del CLIENTE y no representan amenaza alguna para la privacidad ni para la seguridad de los datos del CLIENTE, puesto que se asocian con el usuario y su equipo informático de forma

anónima. Por tanto, el navegador de que disponga el CLIENTE deberá estar configurado para aceptar el uso de dicha tecnología cookie.

En cualquier caso, el CLIENTE podrá impedir la instalación de cookies en su disco duro, siguiendo las instrucciones correspondientes desde la opción del menú de su navegador.

#### **14.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y EN CASO DE APRECIACIÓN DE CONTENIDOS ILÍCITOS.**

MOVISTAR declara su rotunda y firme oposición a (i) la violación de derechos de propiedad intelectual y a (ii) la explotación de contenidos y/o servicios tipificados como ilícitos desde el punto de vista penal.

MOVISTAR declara su total negativa a emitir y/o distribuir contenidos que violen derechos de propiedad intelectual o que sean considerados ilícitos, desde el punto de vista penal, en sus estructuras y/o servicios.

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la puesta a disposición de cualquiera de los Contenidos a través del Servicio infringe sus derechos de propiedad intelectual, dicho CLIENTE o tercero deberá enviar una notificación a MOVISTAR en la que se contengan los siguientes extremos:

(a) datos personales del reclamante: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico;

(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; indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, así como de su localización;

(c) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos;

(d) 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.

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito, desde el punto de vista penal, de un Contenido y/o Servicio y/o de la utilización de los mismos y/o de la realización de cualquier actividad ilícita relacionada con los mismos, deberá enviar una notificación a MOVISTAR en la que se contengan los siguientes extremos:

- (a) datos personales del reclamante: nombre, dirección, número de teléfono, NIF/CIF y dirección de correo electrónico;
- (b) especificación de la supuesta actividad ilícita llevada a cabo y, en particular, indicación precisa de los Contenidos y/o Servicios concretos, así como de su localización.
- (c) hechos o circunstancias que revelan el carácter ilícito de dichos Contenidos, Servicios o actividad;
- (d) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y del carácter ilícito de la utilización de los Contenidos y/o Servicios o de la realización de las actividades descritas.

Estas notificaciones deberán ser enviadas a la dirección [abuse@movistar.es](mailto:abuse@movistar.es) o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys/>

## **15.- VIGENCIA.**

El Acuerdo entre MOVISTAR y el CLIENTE tendrá una duración indefinida y se extinguirá por las causas establecidas en la Cláusula 18 de las presentes Condiciones Generales.

## **16.- MODIFICACIONES DEL SERVICIO.**

16.1.- MOVISTAR podrá modificar el presente contrato por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado.

Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, así como cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones en aras a la mejora del Servicio.

16.2.- Asimismo, MOVISTAR podrá modificar y/o cancelar aquellos servicios que presta de forma gratuita o exigir un precio por su prestación.

16.3.- MOVISTAR comunicará al CLIENTE la cancelación, modificación o la exigencia de un precio, con un plazo de treinta (30) días de antelación respecto del día en que

deba ser efectiva dicha cancelación, modificación o exigencia de precio. Las facultades de modificación y cancelación de MOVISTAR no perjudican el derecho de resolución anticipada del contrato reconocido al CLIENTE en la siguiente Cláusula 18 sin penalización alguna por este motivo, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio CLIENTE.

## **17.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

En el supuesto de que se haya producido un impago, MOVISTAR podrá suspender el Servicio, previo requerimiento al pago. En la misma comunicación, MOVISTAR incluirá la fecha en que, de no efectuarse el pago, se procederá a la suspensión.

Así mismo, MOVISTAR podrá suspender la prestación del Servicio en el supuesto de existir fraude o circunstancias que objetivamente hagan presumir el uso ilícito del mismo.

MOVISTAR restablecerá el Servicio dentro del día siguiente laborable a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho o, en su caso, a la aportación de las garantías solicitadas por MOVISTAR, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula "Depósitos de Garantía".

## **18.- EXTINCION DEL CONTRATO DE ABONO E INTERRUPCION DEFINITIVA DEL SERVICIO.**

El Contrato entre el CLIENTE y MOVISTAR se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por las siguientes:

a) Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a MOVISTAR por los medios siguientes medios, con una antelación mínima de dos días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos.

- Fax al número 902 104 132.
- Carta al Apartado de correos 1000. 08080. Barcelona.
- Teléfono al Número de Atención Personal 1004 o 900.10.10.10 de Respuesta Profesional.

En todo caso, MOVISTAR se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar con posterioridad al plazo de 2 días hábiles en que debió surtir efectos la baja.

b) Por cesación de MOVISTAR en la prestación del Servicio, previa comunicación a los CLIENTES con treinta (30) días de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.

c) Por 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.

d) Por impago, siempre que MOVISTAR no tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho por el CLIENTE en el plazo de 1 mes desde la presentación al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio.

## **19.- 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 cualquiera de los buzones que el CLIENTE dispone; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el SERVICIO, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición.

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.

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

## **20.- RECLAMACIONES.**

Las quejas y reclamaciones del CLIENTE y cualquier incidencia contractual que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio, deberá dirigirlas a

MOVISTAR, en el plazo de un mes a contar desde que EL CLIENTE tenga conocimiento del hecho o causa que motiva su reclamación, a través del número de atención telefónica o remitiendo un escrito a Gran Vía 28, 28013 de Madrid o notificando sus reclamaciones a través de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

En todo caso, MOVISTAR comunicará al CLIENTE el número de referencia asignado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el mismo. El CLIENTE tiene derecho a solicitar soporte acreditativo de la presentación y contenido de su reclamación.

Formulada la reclamación por cualquiera de los medios expuestos, si EL CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de MOVISTAR en el plazo de un mes desde su interposición, podrá dirigir su reclamación ante la junta arbitral que corresponda, en los términos establecidos en su normativa reguladora. Alternativamente, en el supuesto de que el CLIENTE no se someta al sistema arbitral o en el supuesto de que el objeto de la reclamación no esté sometido al sistema arbitral, EL CLIENTE podrá dirigirse también, en el plazo de tres meses desde la respuesta de MOVISTAR o la finalización del plazo para responder, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. La resolución de dicho Organismo agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

La presentación de una reclamación por EL CLIENTE no justifica ni suspende el pago de la facturación emitida por MOVISTAR, en los plazos reglamentariamente establecidos.

Mientras la reclamación se esté substanciando, no se suspenderá ni interrumpirá el servicio, siempre que el CLIENTE consigne el importe que adeuda y entregue el resguardo al operador.

## **21.- CESIÓN O SUBROGACIÓN.**

MOVISTAR podrá, siempre que la normativa vigente lo permita, ceder o subrogar en el Contrato de abono a una sociedad unipersonal, filial o participada del Grupo Telefónica SA, siempre que ésta pueda explotar redes y prestar servicios de comunicaciones electrónicas a terceros por reunir los requisitos establecidos en el artículo 6.1 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones. La nueva sociedad deberá asumir todos los derechos y obligaciones que la empresa cedente tenía frente a sus CLIENTES.

La cesión, por sí misma, no implicará la modificación de las condiciones del presente Contrato.

Dicha circunstancia será comunicada al CLIENTE con un mes de antelación.

## 22.- LEY APLICABLE.

La prestación de los Servicios objeto de este Contrato se regirá por la legislación española.

En particular el presente contrato se ajusta a lo dispuesto en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, así como por la normativa de desarrollo al mismo y demás legislación precedente al mismo que sea aplicable.

## 23.- INFORMACIÓN AL CLIENTE.

MOVISTAR facilitará el contenido del presente Contrato en su página de Internet, por escrito si así lo solicita el CLIENTE en el teléfono de atención comercial (1004 para CLIENTES particulares, o 900 10 10 10 para pymes, negocios y profesionales), y en las Tiendas Movistar. Los canales habilitados por MOVISTAR para atender e informar a los CLIENTES serán los siguientes:

### CLIENTES PARTICULARES

- Atención personal y Atención de Averías:
  - 1004 y 1002 (24 horas al día y de carácter gratuito)
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Canales de contratación:
  - 1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - TiendasMovistar
  - Canales de distribución
- Reclamaciones:
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - 1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)
  - C/ Gran Vía 28, 28013 de Madrid.
- Protección de datos:

Para ejercicio de derechos en relación con los datos personales, en el 1004 se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en dirigir un escrito a MOVISTAR Ref: Datos, Apartado de Correos 46.155 – 28080 Madrid, aportando fotocopia del D.N.I.

## **CLIENTES PYMES, NEGOCIOS Y PROFESIONALES**

- Atención personal y Atención de Averías:
  - 900 10 10 10 - Respuesta Profesional
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Canales de contratación:
  - 900 10 10 10
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Reclamaciones:
  - 900 10 10 10 – Respuesta Profesional
- Protección de datos: Para el ejercicio de derechos en relación con los datos personales, en los canales de atención se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en el envío de un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; aportando la documentación acreditativa de la representación con que se actúa.

## **GRANDES EMPRESAS**

- Atención personal:
  - 900.120.900
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Averías:
  - 900.111.002
- Canales de Contratación:
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Red de Ventas de Empresas
- Reclamaciones:
  - 900 120.900

Protección de datos: Para el ejercicio de derechos en relación con los datos personales, en los canales de atención se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en el envío de un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; aportando la documentación acreditativa de la representación con que se actúa

## ANEXO I

### PRECIOS DEL SERVICIO

<b>Servicio Universal de banda ancha sin y con Servicio Telefónico</b>	<b>Cuota de alta</b>	<b>Cuota de abono mensual</b>
1 Mb SIN prestación conjunta con el servicio telefónico disponible al público	66€ (79,86 € 21 % IVA Incluido)	29,90€ (36,179 € 21% IVA Incluido)
1Mb CON prestación conjunta con el servicio telefónico disponible al público	38,10€ (46,101 € 21% IVA Incluido)	19,90 € (24,079 € 21% IVA Incluido)

- Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.
- La cuota de alta incluye el precio correspondiente a la activación del Servicio.
- Las cuotas de cableado interno y microfiltros, así como las distintas Opciones Adicionales al Servicios serán facturados conforme a la oferta que en cada momento figure la siguiente URL: [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

Fecha de Edición del Anexo: enero 2020.