

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM

### 1. OBJETO

#### 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 82/018474, 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 del Servicio (en adelante, el CLIENTE), en todo lo relativo a la prestación del Servicio denominado MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM que aquella comercializa y que se define en la siguiente cláusula, así como los servicios de instalación, atención comercial y, en su caso, mantenimiento respecto a dicho SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

MOVISTAR cuenta con los títulos habilitantes precisos para la prestación del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM al CLIENTE.

#### 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>.

### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM

#### 2.1.- Prestaciones

El SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO en la modalidad de acceso ADSL/RTB (Red Telefónica Básica) o FTTH (fibra óptica) constituye un servicio de conectividad que permite integrar las siguientes prestaciones:

- Acceso a Internet de Banda Ancha y acceso al área de servicios del portal Conexión.
- Acceso a Servicios de "Contenidos bajo demanda", los cuales tienen las siguientes características: Mediante el pago del precio correspondiente por contenido audiovisual o mediante el pago de una cuota mensual, dependiendo de las opciones disponibles, el CLIENTE tiene acceso a una selección de contenidos, que puede visualizar durante el periodo de validez de la compra o durante el periodo determinado por la cuota mensual.
- Acceso a un número determinado de canales de TV digital mediante acceso a canales nacionales, locales y temáticos.
- Acceso a un número determinado de canales temáticos de audio, mediante acceso a canales musicales temáticos.

Para facilitar el acceso a estos canales de TV y canales de Audio el cliente dispone de una Guía de Programación Electrónica de TV y Audio, la cual ofrece información de la programación de los servicios de distribución de televisión digital, canales sólo audio, canales de Pago por Visión (PPV), etc.

Además, el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, disponible para los clientes con acceso FTTH y para determinados clientes con acceso ADSL que se encuentren en cobertura de dicho SERVICIO, permite el acceso a Movistar Imagenio desde distintas estancias del hogar. Para ello se suministrará al cliente un descodificador adicional de Movistar Imagenio (en adelante DESCODIFICADOR MULTIROOM), de forma que se pueda disfrutar del servicio de forma simultánea desde dos habitaciones distintas.

#### 2.2. - Opciones de contratación.

La contratación del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM requiere que el CLIENTE se encuentre en cobertura de dicho SERVICIO. Todos los clientes con acceso FTTH tienen cobertura. Si el acceso del CLIENTE es ADSL podrá tener cobertura dependiendo de las condiciones de su bucle RTB, dicha cobertura se comprobará de forma online para determinar si el CLIENTE puede o no contratar el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

#### 2.3 - Facilidades del servicio.

El SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM permite acceder desde dos estancias del hogar y de forma simultánea a la oferta íntegra de Movistar Imagenio, permitiendo por ejemplo el acceso simultáneo a dos contenidos diferentes (canales de TV, películas, documentales a la carta etc.). El CLIENTE podrá acceder a sus suscripciones, canales, paquetes de TV y a los contenidos y eventos comprados desde ambos descodificadores.

Si el CLIENTE ha contratado además el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO HDTV podrá acceder a la oferta de HDTV desde los dos descodificadores, sin embargo en este caso no se proporcionará el cable digital HDMI para el segundo descodificador.

Si el cliente ha contratado además el SERVICIO DVR DE MOVISTAR IMAGENIO, modalidad que únicamente será compatible con el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM para clientes con acceso FTTH, podrá grabar contenidos desde el descodificador Avanzado pero no desde el descodificador adicional instalado (DESCODIFICADOR MULTIROOM).

### 3. DEFINICIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

A continuación se detallan los servicios adicionales a cuya prestación se obliga MOVISTAR:

- Instalación del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM (en adelante el "Servicio de Instalación".)
- Atención al CLIENTE en relación con el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM (en adelante el "Servicio de Atención al Cliente")

### 4. PRESTACIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM

#### 4.1 Disfrute del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM

El servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM le permitirá disfrutar de las facilidades anteriormente detalladas. Los contenidos a los que tendrá acceso desde ambos descodificadores dependerán de los paquetes y suscripciones contratados, así como de las compras de Videoclub o Tribuna realizadas.

### 5. EQUIPAMIENTO DE CLIENTE

Para la correcta prestación del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, el CLIENTE deberá disponer del siguiente equipamiento:

- CLIENTE con acceso FTTH: dos equipos de televisión, un ROUTER FTTH compatible con el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO y un DESCODIFICADOR compatible con MOVISTAR IMAGENIO (en adelante DESCODIFICADOR PRINCIPAL), pudiendo tratarse del descodificador estándar, del estándar compatible con HDTV (si el cliente dispone del servicio MOVISTAR IMAGENIO HDTV) o del descodificador avanzado (en caso de que el cliente disponga también del SERVICIO DVR DE MOVISTAR IMAGENIO), un descodificador adicional (DESCODIFICADOR MULTIROOM) para la prestación del SERVICIO en otra estancia del hogar, este descodificador será compatible con MOVISTAR IMAGENIO HDTV si el cliente ya dispone de este servicio. El acceso FTTH, el ROUTER FTTH, los equipos receptores de televisión y el DESCODIFICADOR PRINCIPAL, si bien se establecen a continuación las características que deben reunir, no se suministran como tal por MOVISTAR en virtud de este contrato.
  - Acceso FTTH: una línea FTTH así como del terminador de red ONT (FTTH). La central telefónica a la que pertenece la línea de teléfono del CLIENTE deberá tener disponible el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, su línea FTTH no deberá estar conectada a ningún equipo o servicio incompatible con el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, los cuales se detallan en la cláusula 6.
  - Router FTTH: Este Router se conecta por el lado de Red a la ONT, y en el lado del CLIENTE tanto a su equipo informático como al Descodificador compatible con MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.
  - DESCODIFICADOR PRINCIPAL: si el cliente dispone del SERVICIO DVR DE MOVISTAR IMAGENIO será un descodificador Avanzado, si no dispone de este servicio pero sí de MOVISTAR IMAGENIO HDTV el DESCODIFICADOR PRINCIPAL será estándar compatible con HDTV.
- CLIENTE con acceso ADSL: dos equipos de televisión, un ROUTER ADSL compatible con el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, un DESCODIFICADOR compatible con MOVISTAR IMAGENIO (en adelante DESCODIFICADOR PRINCIPAL), un descodificador adicional (DESCODIFICADOR MULTIROOM) para la prestación del SERVICIO en otra estancia del hogar. El acceso ADSL, el ROUTER ADSL, los equipos receptores de televisión y el DESCODIFICADOR PRINCIPAL, si bien se establecen a continuación las características que deben reunir, no se suministran como tal por MOVISTAR en virtud de este contrato.
  - Acceso ADSL: una línea ADSL. La central telefónica a la que pertenece la línea de teléfono del CLIENTE deberá tener disponible el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, su línea ADSL no deberá estar conectada a ningún equipo o servicio incompatible con el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, los cuales se detallan en la cláusula 6.
  - Router ADSL: Este Router se conecta por el lado de Red a la roseta telefónica, y en el lado del CLIENTE tanto a su equipo informático como al Descodificador compatible con MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.
  - DESCODIFICADOR PRINCIPAL: será un descodificador estándar (podrá ser compatible o no con HDTV). Los servicios MOVISTAR IMAGENIO HDTV y DVR DE MOVISTAR IMAGENIO son incompatibles con el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM para clientes con acceso ADSL.

#### 5.3. DESCODIFICADOR MULTIROOM

Se trata del descodificador adicional que se suministra con el SERVICIO. El descodificador será suministrado por MOVISTAR en régimen de alquiler. Este descodificador se conectará al equipo receptor de Televisión del CLIENTE por Euroconector, si el cliente dispone del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO HDTV la conexión podrá realizarla además por HDMI. MOVISTAR no suministrará un segundo cable digital HDMI para realizar esta conexión, siendo el CLIENTE el que lo suministre.

El SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO HDTV está limitado a la disponibilidad de descodificadores compatibles.

#### 5.3.1. Precio Alquiler DESCODIFICADOR MULTIROOM

EL CLIENTE satisfará a MOVISTAR el importe correspondiente establecido en la lista de precios disponible en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales mediante una cuota de alquiler fija que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo. Dicha cuota se devengará y facturará al CLIENTE por periodos mensuales. La primera cuota, o su parte proporcional, se incluirá en la primera factura emitida por MOVISTAR.

MOVISTAR podrá revisar, una vez en cada anualidad natural, el precio del alquiler, comunicándoselo al Cliente con carácter previo al momento en que la revisión tenga lugar.

#### 5.3.2. Obligaciones de MOVISTAR respecto al DESCODIFICADOR MULTIROOM

MOVISTAR asume la obligación de reparar las averías que se produzcan en el DESCODIFICADOR MULTIROOM alquilado. La reparación del DESCODIFICADOR podrá consistir, a criterio de MOVISTAR, en la reparación o sustitución en el domicilio del Cliente de la unidad funcional averiada o en la sustitución del DESCODIFICADOR por otro, con prestaciones equivalentes.

#### 5.3.3. Obligaciones del Cliente respecto al DESCODIFICADOR MULTIROOM

El Cliente asume las siguientes obligaciones:

a) Desde el momento de la entrega del DESCODIFICADOR MULTIROOM, la responsabilidad del buen uso y correcta manipulación del equipo alquilado, propiedad de MOVISTAR. Será responsable igualmente del deterioro o pérdida de los terminales alquilados, salvo que pruebe que estos hechos se han producido sin culpa por su parte.

b) Comunicar de inmediato a MOVISTAR cualquier novedad dañosa, así como cualquier reclamación, acción, demanda o embargo que se produzca en relación con los terminales que tiene alquilados. Asimismo, deberá manifestar que la titularidad de los terminales corresponde a MOVISTAR frente a los terceros que pretendan embargarlos o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre su propiedad o posesión.

#### 5.4. Equipo de Recepción de TELEVISIÓN

EL EQUIPO DE RECEPCIÓN DE TELEVISIÓN DEL CLIENTE NO FORMA PARTE DEL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

### 6. INCOMPATIBILIDADES.

Los siguientes servicios son incompatibles con el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM:

- Línea ADSL, u otros servicios ADSL de Telefónica o de otro operador.
- Teletarifcación mediante impulsos de 12kHz.
- Servicio de Telealarmas (para filtro distribuido).
- Servicio de Seguro de Consumo.
- Servicio de Alarma de Consumo.
- Hilo Musical.
- Líneas de Respaldo de circuitos de datos.
- Líneas de Enlace de Centralitas (excepto para líneas cabecera con filtro centralizado).
- Servicios TeleTax, Frame Relay, Redelta.
- Líneas de Enlace de grupos Centrex (excepto para líneas cabecera).
- Líneas Ibercom (incluidas las líneas de emergencia).
- Teléfonos de uso Público (excepto autotarificados).
- Servicios de Redes Privadas Virtuales (RPV's.).

- Asimismo, dado que el acceso al Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM requiere un acceso FTTH o cierto nivel de cobertura ADSL, no podrá prestarse sobre accesos TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular) u otros accesos vía radio.

En caso de incompatibilidad, el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM no podrá ser ofrecido por MOVISTAR.

La disponibilidad o no del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM será confirmada por MOVISTAR en cada caso particular.

Ciertos elementos de hardware o de software del equipo informático del CLIENTE pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento e incluso impedir el acceso al Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

## **7. SERVICIO DE INSTALACIÓN**

En virtud del presente contrato y para la correcta prestación del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM al CLIENTE, MOVISTAR, por sí o a través de un instalador autorizado, llevará a cabo la instalación de los siguientes elementos:

- El tendido del cableado necesario para el tramo existente desde el Router FTTH hasta el DESCODIFICADOR, hasta una longitud de cable máxima de 10 metros (en adelante, el "Cableado".)
- Instalación y Configuración del Router y/o DESCODIFICADOR, así como su conexión con el equipo informático, en caso de haber contratado una modalidad con acceso a Internet, y el receptor de televisión del CLIENTE.

MOVISTAR deberá satisfacer toda solicitud de conexión inicial del Servicio dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la misma, plazo que podría ampliarse hasta un máximo de treinta (30) días naturales desde la petición del servicio para determinadas zonas territoriales, siempre que exista disponibilidad técnica, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al solicitante. MOVISTAR confirmará al CLIENTE la disponibilidad técnica de prestación del Servicio antes de la contratación del mismo.

No obstante lo anterior, en caso que existan determinadas causas sobrevenidas, tales como necesidad de ejecución de obras adicionales, licencias de terceros, o incrementos puntuales de demanda en determinados ciclos, el plazo de conexión inicial podría extenderse, situación en la que MOVISTAR informaría al CLIENTE de dicha circunstancia.

La instalación se entenderá terminada cuando se haya comprobado la navegación y el acceso al SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM a través de una prueba de visualización de un contenido gratuito. Quedan excluidos del proceso de instalación la configuración de los programas de correo electrónico y otros que pueda utilizar el cliente.

## **8. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.**

En virtud del presente contrato, MOVISTAR prestará, por sí o a través de un servicio de asistencia técnica autorizado, un servicio de atención al CLIENTE que comprende tanto la atención comercial al mismo como la asistencia técnica, y cuyas características se describen a continuación:

### **8.1. El Servicio de Atención Comercial al CLIENTE**

El servicio de atención comercial es 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, desde donde se intentará resolver al CLIENTE todo tipo de dudas comerciales.

### **8.2. El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE**

El servicio de Asistencia Técnica es un servicio de consulta Web o telefónica que comprende un Servicio de Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias. Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE. Tampoco comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo de recepción de TELEVISIÓN del cliente.

#### **8.2.1. El Servicio de Diagnóstico**

El Servicio de Diagnóstico es un servicio de asistencia técnica que MOVISTAR presta al CLIENTE vía Web o a través del número telefónico habilitado a tal fin. A estos efectos, MOVISTAR recogerá durante 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluso festivos, cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM. Recibido un aviso de incidencia del CLIENTE, MOVISTAR abrirá un boletín de incidencias y procederá a indicar al CLIENTE la posible causa de la incidencia.

#### **8.2.2. El Servicio de Resolución de Incidencias**

El Servicio de Resolución de Incidencias comprende un servicio de asistencia técnica vía Web o a través del número telefónico habilitado a tal fin y un Servicio de Asistencia Técnica en el domicilio en el que el CLIENTE tenga instalado el equipamiento correspondiente al SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

MOVISTAR asume la obligación de resolver las incidencias que se le planteen al cliente en la utilización del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM e iniciará el procedimiento de resolución de las incidencias del mismo, tan pronto como el cliente comunique dicha incidencia al Servicio de Asistencia Técnica.

MOVISTAR prestará al CLIENTE el servicio de resolución telefónica o Web para la resolución de las incidencias diagnosticadas.

MOVISTAR prestará al CLIENTE el Servicio de Asistencia Técnica en el domicilio de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

En el caso del descodificador y de su instalación, MOVISTAR prestará el Servicio de Asistencia Técnica en el domicilio a solicitud del CLIENTE de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios del descodificador, nunca a un mal uso del mismo, a la manipulación por personal ajeno y, en definitiva, a cualquier causa imputable al cliente. En estos últimos casos se cobrará al cliente los gastos de desplazamiento generados.

## **9. MODIFICACIONES DEL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.**

Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variaciones técnicas, etc., MOVISTAR podrá modificar las características que presenta el Servicio ofrecido en el momento actual, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándose al CLIENTE con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

Esta facultad de MOVISTAR no perjudica la facultad de resolución reconocida al CLIENTE en la Cláusula 22.

## **10. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM**

### **10.1. Uso correcto del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM**

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM 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 la 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.

El CLIENTE se compromete a utilizar el Servicio de canales de TV y audio, así como el Servicio de canales de TV y audio en la modalidad de Pago por Visión, sólo para uso doméstico, quedando expresamente prohibida su exhibición en locales públicos o para colectividades.

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

### **10.2. Claves de acceso**

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

#### **10.2.1. Asignación.**

De acuerdo con las características técnicas de los Servicios prestados en cada momento, MOVISTAR podrá exigir al CLIENTE el empleo de un nombre de usuario (login) y unas contraseñas (password) para utilizar determinados Servicios (en adelante, las "Claves de Acceso y Compra".)

MOVISTAR 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 con la mayor brevedad posible.

El CLIENTE podrá modificar las Claves de Acceso y Compra en cualquier momento, de acuerdo con las restricciones establecidas por MOVISTAR.

#### **10.2.2. 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.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los Servicios por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE hasta el momento en que, en su caso, el CLIENTE haya solicitado a MOVISTAR la desactivación de las Claves de Acceso y Compra.

MOVISTAR asegurará la confidencialidad de las Claves de Acceso y Compra de sus clientes.

### **10.3. Uso correcto de los Contenidos**

#### **10.3.1. Transmisión, difusión y puesta a disposición de terceros de Contenidos Propios.**

El CLIENTE se obliga a hacer un uso de los Contenidos Propios 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 transmitir, difundir o poner a disposición de terceros a través de los Servicios informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido, imagen, vídeo, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material (en adelante, 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) violen los secretos empresariales de terceros; (j) sean contrarios al derecho a honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas; (k) infrinjan la normativa sobre secreto de las comunicaciones; (l) constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal; (m) 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; (n) 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, 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 a través de los Servicios y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros cuando existan causas justificadas y, en todo caso, en los supuestos previstos legalmente.

### 10.3.2. Medios para la obtención de información.

El CLIENTE se compromete a abstenerse de obtener e incluso de intentar obtener, los Contenidos que resulten accesibles a través del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIRoom empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, en cada caso, se hayan proporcionado o se hayan indicado a tal efecto.

### 10.3.3. Uso correcto de los Contenidos ajenos.

El CLIENTE se obliga a hacer un uso diligente, correcto y conforme a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público de cualesquiera Contenidos obtenidos a través del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIRoom. En particular, el CLIENTE se compromete a abstenerse de (a) copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido; (b) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de los titulares incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieran contener los Contenidos; (c) utilizar los Contenidos de forma o con efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.

## 10.4. Retirada y suspensión del acceso al SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIRoom

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

## 11. ACCESO A LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS DEL CLIENTE

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

## 12. DISPONIBILIDAD E INTERRUPCIONES POR MANTENIMIENTO DEL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIRoom

### 12.1. Disponibilidad

MOVISTAR se obliga a la prestación regular y continuada del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIRoom, 24 horas al día durante 365 días al año.

No obstante lo anterior, dicho Servicio podrá verse interrumpido por el tiempo imprescindible para realizar las operaciones de mantenimiento de la Red (en adelante, las "Operaciones de Mantenimiento de la Red") por parte de MOVISTAR, o por otras causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor. En todo caso, MOVISTAR notificará al CLIENTE, a través de cualquiera de los diferentes medios disponibles (correo electrónico, correo ordinario, llamada telefónica, publicación en las páginas web del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO etc.), las fechas de dichas Operaciones de Mantenimiento de la Red, cuando ello sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

MOVISTAR realizará todos sus esfuerzos para que la interrupción se solvete en el plazo más breve posible, de forma que el CLIENTE se vea afectado mínimamente.

MOVISTAR no se hace responsable del equipo informático del CLIENTE ni de las alteraciones que este equipo pueda producir en el normal funcionamiento del Servicio. Asimismo, no se responsabiliza de la falta de disponibilidad o interrupciones ocasionadas por la intervención de un tercero, o por la mala

utilización de los equipos por parte del CLIENTE o de las personas que convivan con él, así como consecuencia de resoluciones o requerimientos judiciales o administrativos.

MOVISTAR no se hace responsable del equipo de recepción de TELEVISIÓN del CLIENTE ni de las alteraciones que este equipo pueda producir en el normal funcionamiento del Servicio.

#### 12.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad

MOVISTAR responderá por la falta de disponibilidad del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, única y exclusivamente en el caso de que la prestación del mismo se interrumpa durante un tiempo superior a las cuarenta y ocho (48) horas, de forma continua o intermitente, en un mismo mes natural, computadas de conformidad con lo previsto en la Cláusula 12.3

En tal caso, MOVISTAR estará obligada a devolver al CLIENTE la cantidad equivalente a aquella parte de la cuota mensual del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción que exceda de cuarenta y ocho (48) horas.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del Servicio como consecuencia de las Operaciones de Mantenimiento de la Red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas; (b) la discontinuidad en el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM 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 resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso Internet a través del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM; (c) las averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a MOVISTAR (Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones y Red de Cliente), (d) indisponibilidad del Servicio por causas imputables al CLIENTE, caso fortuito, fuerza mayor, requerimientos o resoluciones judiciales o administrativos o cualquier otra causa no imputable o ajena a MOVISTAR.

#### 12.3. Duración de la falta de disponibilidad garantizada

A los efectos previstos en la Cláusula 12.2, la falta de disponibilidad garantizada del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

En aquellos casos en los que fuere necesaria la Resolución a Domicilio, MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por MOVISTAR. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por MOVISTAR y la cita finalmente aceptada por el CLIENTE, no se computará a efectos de indisponibilidad del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

Asimismo, el cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el CLIENTE no facilite a MOVISTAR el acceso a las instalaciones o equipo del CLIENTE. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por MOVISTAR y el CLIENTE, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, se descontará, igualmente, el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al CLIENTE.

### **13. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM**

#### 13.1. Responsabilidad por los servicios

##### 13.1.1. Continuidad del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

MOVISTAR sólo garantiza la continuidad de la prestación del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM en los términos establecidos en la Cláusula 12.1

##### 13.1.2. Utilidad y fiabilidad de los Servicios.

MOVISTAR no garantiza que el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la fiabilidad 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 de los Servicios, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros Contenidos a través de los Servicios, o recibir, obtener o acceder a Contenidos a través de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA, SALVO QUE SE DEBAN A CAUSAS EXCLUSIVAMENTE IMPUTABLES A MOVISTAR, QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS, 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.

##### 13.1.3. 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 de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, 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 DE LOS SERVICIOS.

### 13.2. Responsabilidad por los Contenidos

#### 13.2.1. Calidad

MOVISTAR no controla con carácter previo y no garantiza, 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 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.

#### 13.2.2. Licitud, fiabilidad y utilidad

MOVISTAR es completamente ajena a, no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de y no ejerce ninguna clase de control previo 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 PROPOSITO 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 DE LOS SERVICIOS.

### 13.3. Responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM

#### 13.3.1. Calidad

MOVISTAR no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM

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.

#### 13.3.2. 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 y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios prestados por terceros a través del Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

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.

#### 13.4. 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 A Y/LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

#### 13.5. 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 o hacen accesibles a otros CLIENTES.

MOVISTAR EXCLUYE 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 DE LOS SERVICIOS.

### 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 MOVISTAR IMAGENIO 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;
- (c) indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, así como de su localización;
- (d) 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;
- (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.

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 de Movistar Imagenio 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 en el Servicio Movistar Imagenio;
- (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@telefonica.net](mailto:abuse@telefonica.net) o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys/>.

## **15. PRECIO DEL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM**

### **15.1. Precios.**

Como contraprestación por el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a la modalidad contratada, de conformidad con los precios vigentes en cada momento los cuales estarán disponibles en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales.

### **15.2. Modificaciones de Precios.**

Cualesquier modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por MOVISTAR al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 23, 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.

### **15.3. Cobro**

MOVISTAR facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Cuadro General de Precios, disponibles en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales, y vigente en cada momento, de la forma en que se indica a continuación:

(I) Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del SERVICIO se facturarán a mes vencido, con carácter mensual y se incorporarán en la factura correspondiente a la prestación por MOVISTAR del Servicio Telefónico Básico.

(II) El pago correspondiente al SERVICIO será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente al Servicio Telefónico Básico que dispusiere EL CLIENTE, y se realizará a través de la cuenta del mismo 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 constara expresamente en el aviso de pago enviado al cliente. En la factura se identificará el período en que se podrá realizar el pago.

(II) En la primera factura emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula se incluirá el importe correspondiente a la cuota de alta, instalación y cableado del descodificador, así como el Módem y su instalación, junto con todos los servicios de instalación opcionales. La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.

En caso de retraso en el pago, MOVISTAR podrá suspender 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, pasados los cuales, MOVISTAR podrá proceder a la interrupción definitiva del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, dando de baja el mismo.

### **15.4. Precios del Servicio de Resolución de Incidencias a Domicilio.**

MOVISTAR prestará al CLIENTE el servicio de asistencia técnica en el domicilio, de forma gratuita, en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM.

Fuera del período de garantía, así como para los elementos no amparados por la misma, el CLIENTE estará obligado a satisfacer el precio correspondiente al desplazamiento, así como el de los trabajos y equipos reparados. Estos costes de intervención serán los vigentes en el momento en que el CLIENTE solicite su prestación. En la actualidad los precios de los diferentes servicios de resolución de incidencias son los contemplados en el Cuadro General de Precios disponibles en la Línea de Atención Personal 1004 o en <http://www.movistar.es/imagenio>

## **16 - 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 concurran causas que lo justifiquen.

Asimismo, MOVISTAR no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de las direcciones IP proporcionadas al CLIENTE.

## **17. - TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

17.1.- A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 dirigiendo un escrito a Telefónica de España, Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

17.2.- 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.

17.3.- La prestación del SERVICIO puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una empresa del Grupo TELEFÓNICA distinta a TELEFÓNICA DE ESPAÑA. Por dicha razón, EL CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunique a algunas de las empresas contempladas en el párrafo anterior, 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.

17.4.- EL CLIENTE consiente el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de TELEFÓNICA DE ESPAÑA o comercializados por ésta, a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información, puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula.

## **18 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.

## **19 CESIÓN DE CONTRATO**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 23, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

## **20. VIGENCIA**

El presente Contrato entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el Servicio, entrando éste en funcionamiento, momento a partir del cual, el Contrato adquirirá eficacia. Dicho Acuerdo tendrá una duración inicial de un (1) año, entendiéndose prorrogado si el CLIENTE no manifiesta su intención de extinguirlo, comunicándolo con 15 días de antelación a la fecha prevista de duración inicial, y si MOVISTAR no comunica dicha extinción en un plazo de treinta (30) días de antelación.

## **21. RETIRADA O SUSPENSIÓN LEGAL DEL SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM**

MOVISTAR podrá retirar o suspender el acceso al SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM en los supuestos en que tenga conocimiento efectivo de la ilicitud de contenidos, datos o información almacenados o reproducidos a través del mismo, por haber sido requerida para ello por autoridad competente, en virtud de resolución judicial o administrativa, o en base a otros supuestos de conocimiento. En tal caso MOVISTAR queda exonerada de toda responsabilidad por los daños y perjuicios que tal retirada o suspensión pudiera causar al Cliente.

## **22. TERMINACIÓN**

### **22.1. Resolución**

El presente contrato se resolverá por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas a lo largo de su clausulado, y expresamente:

- Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a MOVISTAR por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de quince días naturales respecto a la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderán por medios fehacientes los siguientes:

- Fax al número 902 419 010.
- Carta al Apartado de correos 1048. 41080. Sevilla.

- Teléfono al número 1004.

- Por cesación de MOVISTAR, sin que haya existido cesión de contrato, en la prestación del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, previa comunicación al cliente con treinta (30) días de antelación sobre la fecha prevista para la cesación.

- 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. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a cualquiera de las Partes, así como la facultad de retirada y suspensión del acceso a los Servicios prevista en la Cláusula 10.5.

## 22.2. Efectos

Terminada la prestación del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM objeto de estas Condiciones Generales por cualquier causa, MOVISTAR facturará al CLIENTE, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual y los servicios efectivamente consumidos por éste, en función de la fecha de efectividad de la baja.

A la finalización del presente contrato, por cualquiera de las causas contempladas en la cláusula 22.1, el CLIENTE se obliga a permitir la recogida por parte de MOVISTAR del descodificador, propiedad de MOVISTAR, dentro de los treinta (30) días siguientes a la resolución del Contrato.

## 23. 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 certificado con acuse de recibo al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que el CLIENTE dispone como parte del SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE durante la Solicitud de Alta en el Servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición.

MOVISTAR podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el SERVICIO MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, 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.

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

## 24. LEY APLICABLE

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

## 25. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

(I) Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra MOVISTAR, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o, si resuelta, no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de que MOVISTAR se someta a Arbitraje, o a la Secretaría 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.

(II) 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 MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM objeto de estas Condiciones Generales.

## 26.- INFORMACION 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 al público 1004, y en las Tiendas.

## OBSERVACIONES

- El alta en el servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM, supone la instalación de un nuevo DESCODIFICADOR MULTIROOM que lleva asociado una cuota mensual.
- El servicio MOVISTAR IMAGENIO MULTIROOM tiene cuota de alta.

## ANEXO I

	Precios	Precios (21% IVA incluido)
Cuota de alta (altas desde Movistar Imagenio)	45,10 €(*)	54,571 €
Cuota alta (altas Movistar Imagenio + multiroom)	0€	0€
Cuota mensual	6,5 €/mes	7,865 €