

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO GURÚ TOTAL**

### **1.- CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN.**

Estas condiciones generales (en adelante "Condiciones Generales") regulan la prestación del servicio Gurú Total (en adelante el "Servicio") que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., (en adelante MOVISTAR), con CIF N° 82/018474, domiciliada en la C/ Gran Vía 28, 28013 de Madrid pone a disposición de los usuarios (en adelante, el CLIENTE).

Para la utilización del servicio será necesario que el CLIENTE contrate simultáneamente o tenga ya contratado el servicio de acceso fijo a Internet con MOVISTAR, en cualquier de sus modalidades de ancho de banda, siendo sus Condiciones Generales de aplicación para todo lo no previsto en las presentes Condiciones.

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 página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es) y en el número gratuito de Atención al Cliente 1004

La utilización del Servicio conlleva asimismo, la aceptación por parte del CLIENTE de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueran 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.**

Estas Condiciones regulan la prestación del Servicio Gurú Total, por parte de Movistar al CLIENTE, bien directamente o bien a través de terceros, a cambio del precio previsto en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

## **3.- CARÁCTER PERSONAL DEL SERVICIO.**

La prestación del servicio objeto del presente contrato es personal por lo que el cliente no podrá ceder sus derechos y obligaciones dimanantes del mismo a terceros, sin consentimiento expreso de Movistar. El Cliente se compromete a notificar inmediatamente a MOVISTAR de cualquier uso no autorizado de la cuenta del cliente o cualquier otra violación de seguridad conocida por cliente.

## **4.- VIGENCIA.**

El acuerdo entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor cuando se produzca la contratación del Servicio, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo II.

## **5.- PRECIO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.**

El CLIENTE satisfará a MOVISTAR por la prestación del Servicio, el precio reseñado en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

El precio del Servicio se devengará por periodos mensuales y con carácter anticipado, no obstante la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de alta en el Servicio. MOVISTAR facturará al CLIENTE dicha cuota con periodicidad mensual o con la misma periodicidad establecida para la línea telefónica, si ésta fuera diferente.

El pago se hará efectivo por el CLIENTE, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja que hubiese designado para el pago del abono telefónico o, en su defecto, por el medio elegido por el CLIENTE para el pago de éste.

## **6.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

MOVISTAR se compromete a prestar al CLIENTE el Servicio Gurú Total, cuyas especificaciones se describen en el Anexo II, que se incorpora a las presentes Condiciones Generales.

## **7.- CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN**

La prestación del Servicio podrá ser efectuada directamente por MOVISTAR o por un tercero debidamente autorizado por ella, sin perjuicio de que, en ambos casos, MOVISTAR será responsable de la correcta prestación del Servicio.

## **8.- MODIFICACIONES DEL SERVICIO**

MOVISTAR podrá modificar las presentes condiciones 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, comunicándose al CLIENTE con un (1) mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, e informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización por ese motivo, sin perjuicio de otros compromisos que haya podido adquirir.

## **9.- RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

El cliente se compromete a cooperar con el técnico al objeto de prestar la atención solicitada, informando sobre las cuestiones que le sean requeridas y de los hechos y circunstancias que han ocasionado la solicitud del servicio.

El sistema completo, incluyendo software y hardware, estarán disponibles y accesibles por parte del usuario sin límite alguno durante las interacciones con nuestro personal de soporte.

El cliente entiende y acepta que MOVISTAR no será, bajo ninguna circunstancia, responsable de los daños que pudieran producirse en el software o datos perdidos o dañados. MOVISTAR recomienda mantener una copia de seguridad completa de los datos y el plan de recuperación de desastres.

La indemnización que por pudiere exigir el cliente a Movistar no excederá en ningún caso las cantidades realmente pagadas por el Cliente a Movistar para el Servicio que sea el objeto de la controversia.

MOVISTAR, en cualquier momento, sin previo aviso o responsabilidad, podrá restringir el uso del servicio o limitar su tiempo de disponibilidad para llevar a cabo las actividades de mantenimiento y para mantener el control de la sesión.

## **10.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos

MOVISTAR informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal, creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE así como las labores de información del Servicio, de otros servicios asociados y 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, S.A.U., Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid o al Apartado que en cada caso se comunique a los CLIENTES, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

MOVISTAR se compromete al cumplimiento de la 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. 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.

## **11.- NOTIFICACIONES.**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes maneras: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico al Buzón del CLIENTE; (c) comunicación por medio de una llamada al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el Servicio Gurú Total, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta condición.

MOVISTAR podrá, además, informar de las modificaciones e incidencias relacionadas con el Servicio mediante la publicación en su página Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES y no implique un cambio sustancial en las condiciones de prestación del Servicio.

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 a través del número de teléfono gratuito 1004.

## **12.- TERMINACIÓN.**

### **12.1.- Resolución.**

La relación contractual entre las partes podrá resolverse, a petición de cualquiera de ellas, por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas en estas Condiciones y, expresamente, por las siguientes:

- a) Cualquiera de las partes podrá resolver unilateralmente el contrato sin necesidad de causa justificada, notificándolo a la otra parte mediante alguna de las formas establecidas en estas Condiciones Generales.

- b) MOVISTAR y el CLIENTE tienen reconocida la facultad de resolver el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de quince (15) días desde 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 acuerdo por parte del denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata.

### **12.2.- Efectos.**

Terminada la prestación del Servicio Gurú Total, MOVISTAR facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja del servicio.

### **13.- JURISDICCIÓN.**

Estas Condiciones se rigen por la legislación española. Para la resolución de cuantas cuestiones litigiosas se susciten con ocasión de la interpretación, aplicación o cumplimiento de las mismas, las partes se someten a la jurisdicción y tribunales del domicilio del cliente.

### **ANEXO I: PRECIO.**

El CLIENTE satisfará a MOVISTAR por la prestación del Servicio Gurú Total 6 €/ mes (7.26 €/ mes, IVA INCLUIDO).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y de Ceuta y Melilla (IPSI).

## **ANEXO II: PRESTACIONES DEL SERVICIO GURU.**

MOVISTAR pone a disposición del CLIENTE el Servicio "Gurú Total", que proporciona soporte técnico a los equipos conectados del domicilio (PC's, Mac, Tablet, Smartphone y periféricos) del CLIENTE, por medio de Chat, navegación compartida, email o teléfono, con la limitación de 3 equipos informáticos ( PC, MAC o Tablet) y 5 móviles por cliente.

Además el cliente podrá disfrutar del antivirus comercializado por Movistar en 5 dispositivos (PC, Smartphone y Tablet).

La contratación de dicho servicio podrá realizarse en el teléfono de atención comercial 1004, en [www.movistar.es](http://www.movistar.es) y Tiendas Movistar y en la página web del servicio [www.guru.movistar.es](http://www.guru.movistar.es) Tras la contratación de este servicio el cliente recibirá un e-mail de confirmación de dicha contratación con el detalle de su pedido.

El tiempo de provisión del servicio se estima en 15 minutos. Pasados 15 minutos desde la contratación del servicio el CLIENTE podrá comenzar a disfrutarlo.

### **1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE PC INCLUIDO EN SOLUCION GURÚ TOTAL.**

#### **1.1 Características del Servicio.**

Gurú Total es el servicio de soporte y asistencia que le da solución a los problemas y dudas que tenga con su PC, Mac, Smartphone, Tablet y periféricos conectados. Podrá usarlo de 8:00 a 22:00h del día, todos los días de la semana domingos y festivos incluidos, tantas veces como quiera.

Con Gurú Total podrá solicitar ayuda online y un técnico le atenderá al instante. No requiere que se instale ninguna aplicación en su PC, simplemente entrando en [www.guru.movistar.es](http://www.guru.movistar.es)

podrá contactar al instante, vía chat, con un técnico experto que le ayudará a solucionar sus problemas o dudas con el equipo. Y si lo desea y autoriza, el experto puede tomar control remoto y actuar de forma remota en su equipo. Usted siempre tendrá el control de su equipo y verá cómo paso a paso el técnico resuelve su incidencia.

## **1.2 Coberturas del Servicio.**

Las coberturas del servicio se encuentran disponibles para el cliente en el siguiente enlace: <http://guru.movistar.es/ayuda/coberturas.aspx>

## **1.3- Ámbito temporal.**

El horario para la prestación del servicio es el siguiente:

i. Asistencia por chat, teléfono y email: de 8:00 a 22:00 h todos los días de la semana, domingos y festivos incluidos. Los emails recibidos fuera de este horario se contestarán a la mañana siguiente

## **1.4- Ámbito geográfico.**

Cobertura del servicio a nivel

## **1.5- Garantías.**

Por tratarse de un servicio de suscripción que permite un uso ilimitado del servicio, el cliente podrá ponerse en contacto de nuevo con un técnico en cualquier momento durante su periodo de suscripción.

## **1.6 – Disponibilidad de servicios y materiales en circunstancias de fuerza mayor**

En el caso de que el servicio no pudiera prestarse con los compromisos adquiridos por cuestiones de fuerza mayor, el cliente exime a MOVISTAR de cualquier responsabilidad y



acepta que MOVISTAR no será responsable de los daños directos o indirectos que sean, resultantes de tales retrasos.

### **1.7- Control de calidad.**

El control de calidad se efectuará mediante un cuestionario que contestará el cliente. Se enviará un email al cliente con un enlace al cuestionario tras la finalización de la prestación del servicio.