

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES TELEFÓNICOS

1.- Objeto

Constituye el objeto de las presentes Condiciones Generales la prestación, por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA) al Cliente (en adelante, EL CLIENTE) del Servicio de mantenimiento de terminales telefónicos comercializados por TELEFÓNICA, con las condiciones que más adelante se señalan y a cambio de un precio.

La contratación del Servicio se realizará en el momento de la compra del terminal, no pudiéndose realizar la contratación sobre terminales adquiridos con anterioridad.

Los terminales telefónicos sobre los que TELEFÓNICA presta el referido Servicio de mantenimiento se indican en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

La aceptación, sin reservas, del presente Contrato deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA. EL CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente Contrato, puesto a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en las páginas Web de los productos objeto de este tipo de comercialización.

2.- Condiciones de prestación del Servicio

2.1. Aspectos incluidos

El Servicio de mantenimiento de terminales telefónicos cubre la reparación de las averías que se produzcan en el/los terminales referenciados, como consecuencia de su uso ordinario, quedando incluido en el Servicio la mano de obra, los materiales y los componentes necesarios para la reparación.

La modalidad de mantenimiento será domiciliaria por lo que quedará incluido el desplazamiento al domicilio donde se encuentren instalados los terminales cubiertos, en virtud de las presentes Condiciones Generales.

La reparación de los terminales podrá consistir, a criterio de TELEFÓNICA, en la reparación o sustitución en el domicilio del CLIENTE de las unidades funcionales averiadas o en la sustitución del terminal por otro, con prestaciones equivalentes.

EL CLIENTE deberá avisar al Servicio de Atención Técnica:

- **Clientes particulares, Negocios y Profesionales**
 - 1002

- **Clientes Pymes**

- 900 111 002

- **Grandes Clientes**

- 900 120 900

indicando los datos necesarios para la identificación del terminal averiado.

El horario de recepción de peticiones de Servicio será permanente, es decir, todos los días del año natural durante 24 horas al día.

TELEFÓNICA atenderá los avisos de avería a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas desde el momento en que se reciba el aviso de avería. A estos efectos, no se computarán dentro de las 48 horas, las horas correspondientes a sábados a partir de las 15:00 horas, domingos y festivos.

Las labores de mantenimiento objeto de las presentes Condiciones Generales se realizarán dentro del horario laboral de TELEFÓNICA, que es el siguiente:

- De lunes a viernes, no festivos: Desde las 8 horas hasta las 20 horas.
- Sábados no festivos: Desde las 8 horas hasta las 15 horas.

Fuera de este horario no computará el plazo establecido, por lo que quedan excluidos expresamente los domingos así como los días festivos nacionales, autonómicos o locales correspondientes a la localidad donde se encuentre el equipo averiado.

TELEFÓNICA ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. EL CLIENTE no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por TELEFÓNICA. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por TELEFÓNICA y la cita finalmente aceptada por el Cliente, no computará a efectos de los compromisos de resolución de averías establecido en las presentes Condiciones Generales.

Asimismo, el cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de averías también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, EL CLIENTE no facilite a TELEFÓNICA el acceso a las instalaciones del CLIENTE.

A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por TELEFÓNICA 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 los plazos de compromiso para la resolución de incidencias, se descontará, igualmente, el tiempo de demora que sea imputable al CLIENTE.

TELEFÓNICA compensará al CLIENTE cuando el plazo de reparación exceda del plazo de 48 horas, señalado en la presente cláusula. A tal efecto, el importe de dicha compensación será el equivalente a cinco veces la parte proporcional de la cuota mensual del Servicio de mantenimiento, vigente en cada momento,

correspondiente al número de horas que haya durado la avería.

2.2. Aspectos excluidos

Queda excluido del objeto de las presentes Condiciones Generales la reparación de averías debidas al mal uso o trato inadecuado, manipulaciones de persona ajena a los Servicios de mantenimiento de TELEFÓNICA, las averías aparentes debido a la descarga o terminación de consumibles (pilas, baterías, papel térmico, cinta, etc), las averías aparentes debidas a hucha llena (TRMA, TELETUP y otros teléfonos de monedas) y aquellas debidas a casos fortuitos o de fuerza mayor, así como los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia del CLIENTE o terceros.

Asimismo, no será objeto de mantenimiento la red interior que no estuviera cubierta por otro Servicio de mantenimiento específico de la misma que hubiera contratado EL CLIENTE de forma independiente.

En el supuesto de que EL CLIENTE solicitara la prestación del Servicio de TELEFÓNICA y ésta detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, TELEFÓNICA facturará el importe del desplazamiento al domicilio del CLIENTE. Si EL CLIENTE solicitara a TELEFÓNICA su reparación, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si este lo acepta por escrito, TELEFÓNICA procederá a la reparación de la avería y facturará su importe al mes siguiente e independientemente del precio del Servicio de mantenimiento.

Cuando EL CLIENTE no aceptare el presupuesto de reparación TELEFÓNICA podrá resolver el presente contrato en el caso de que hubiera observado la existencia de manipulación en los terminales o alguna de las situaciones previstas en este artículo.

3.- Subcontratación

La prestación del Servicio de mantenimiento podrá ser efectuada directamente por TELEFÓNICA o por otra empresa debidamente autorizada por ella, sin perjuicio de que, en ambos casos, TELEFÓNICA sea responsable de la correcta prestación de dicho Servicio.

4.- Precio

EL CLIENTE satisfará a TELEFÓNICA por la prestación del Servicio de mantenimiento de terminales el precio reseñado en el Anexo I de precios del presente Contrato /Condiciones Generales.

A los precios del servicio se añadirán los impuestos indirectos correspondientes según la ley.

TELEFÓNICA podrá revisar, en el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre de cada año, el precio del mantenimiento.

TELEFÓNICA comunicará dicha revisión de precios con un plazo de treinta (30) días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva la modificación del precio. Esta facultad de TELEFONICA DE ESPAÑA no

perjudica la facultad de desistimiento reconocida al CLIENTE en estas Condiciones Generales.

Si el CLIENTE no estuviera de acuerdo con la modificación, podrá solicitar la baja del Servicio.

5.- Facturación y pago

La cuota del Servicio de mantenimiento de terminales se devengará por periodos mensuales y con carácter anticipado. TELEFÓNICA facturará al CLIENTE dicha cuota con periodicidad bimestral 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, que hubiese designado para el pago del abono telefónico o en su defecto medio elegido por el cliente para el pago de éste.

A estos efectos, la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de alta del Servicio de mantenimiento.

6.- Responsabilidad por daños

La responsabilidad de TELEFÓNICA por daños al CLIENTE, sea de origen contractual o extracontractual, se limitará como máximo al valor de los daños causados que no exceda de la cantidad correspondiente a un año de mantenimiento valorado al precio del momento en que se produjeron los hechos.

TELEFÓNICA no será responsable en ningún caso de los posibles daños indirectos ni el lucro cesante que se pudiera originar al CLIENTE o a terceros.

7.- Notificaciones

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de TELEFONICA 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 de CLIENTE; (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 de Mantenimiento, o modificado posteriormente por el Cliente conforme a esta Cláusula.

A estos efectos, EL CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a TELEFONICA 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 TELEFONICA y EL CLIENTE.

EL CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula siguiente.

Las comunicaciones del CLIENTE a TELEFONICA DE ESPAÑA deberán dirigirse al Servicio de Atención al CLIENTE 1004.

8.- Tratamiento automatizado de datos de carácter personal

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

TELEFÓNICA se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, 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.

9.- Duración y vigencia

El acuerdo entre TELEFÓNICA y EL CLIENTE entrará en vigor a la fecha de solicitud por EL CLIENTE y tendrá una duración inicial de un (1) año, prorrogable automáticamente por periodos anuales, sin perjuicio del derecho de las partes a resolverlo unilateralmente de acuerdo a lo previsto en la cláusula 10.1.

Asimismo, en caso de que el terminal objeto de mantenimiento por las presentes Condiciones Generales dispusiera con carácter previo de algún tipo de garantía domiciliaria, la efectividad del acuerdo computará desde el momento en la citada garantía venciera.

10.- Terminación

Este Contrato se podrá terminar por:

10.1 DESISTIMIENTO

Cualquiera de las partes podrá resolver unilateralmente el presente contrato sin necesidad de causa justificada, simplemente notificándolo a la otra parte, en alguna de las formas establecidas en estas Condiciones Generales y con 1 mes de antelación a la fecha en que la terminación efectiva del acuerdo deba tener efecto.

10.2. RESOLUCIÓN:

El acuerdo entre TELEFÓNICA y EL CLIENTE se resolverá:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes.
- b) Por desistimiento.
- c) Por las causas generales admitidas en Derecho.
- d) Por destrucción o pérdida de los terminales objeto de mantenimiento previa comunicación fehaciente del CLIENTE acreditativa de estos extremos.

TELEFÓNICA podrá resolver el presente contrato:

1. Por impago del Servicio contratado. El retraso en el pago total o parcial del precio del servicio de mantenimiento del terminal durante un período superior a un mes, podrá dar lugar a la resolución del Contrato y suspensión del servicio, previa comunicación por TELEFÓNICA con quince días de antelación a la fecha en que tenga lugar.
2. Por las manipulaciones en los terminales efectuadas por el CLIENTE o por alguna de las causas de exclusión incluidas en el artículo 2.2.

Terminada la prestación del Servicio de Mantenimiento, TELEFÓNICA facturará, en su caso, el importe de la última mensualidad prorrateado en función de la fecha de baja del servicio.

11.- Jurisdicción

Estas condiciones se rigen por la legislación española. Para la resolución de las discrepancias que pueda plantear la interpretación de las mismas, las partes se someten a la jurisdicción y tribunales del lugar donde este instalado el equipo que sea objeto del Servicio descrito en la presentes Condiciones Generales.

ANEXO I. PRECIOS DEL SERVICIO Y TERMINALES ANALÓGICOS Y DE RDSI CON CONTRATO DE MANTENIMIENTO

Cuota de abono Servicio Mantenimiento de Terminales	
Terminal	Cuota de abono Mantenimiento
Teléfono básico analógico (modelos básico)	1,8906 €
Teléfono con contestador (todos los modelos)	2,5245 €

Cuota de abono Servicio Mantenimiento de Terminales	
Terminal	Cuota de abono Mantenimiento
Teléfono Teléfono EuroMix	2,2448 €
Teléfono EuroMix II	2,2448 €
Teléfono Alfa RDSI	2,2462 €
Teléfono Delta RDSI	3,3484 €
Teléfono NOVACOM Base	2,2448 €
Teléfono NOVACOM Prima	2,2448 €
Teléfono NOVACOM Dúo	2,2448 €
Teléfono NOVACOM Mix	2,2448 €
Tarjeta NOVACOM Micro	3,5665 €
Tarjeta IntroRDSI	3,8572 €
Tarjeta OmniRDSI	3,8572 €
Adaptador NOVACOM Inter-4	2,2448 €
Adaptador Inter-4 Plus	3,8572 €
Adaptador Inter-4 USB	3,8635 €
Conjunto de aplicaciones RDSI	2,0057 €
Roseta Múltiple NOVACOM	0,7329 €

Modelos Analógicos cubiertos por el Servicio de Mantenimiento

1. Teléfonos Domo
2. Teléfonos Forma
3. Teléfonos Teide
4. Teléfonos Combi.

Modelos RDSI cubiertos por el Servicio de Mantenimiento

1. Teléfono EuroMix
2. Teléfono EuroMix II
3. Teléfono Alfa RDSI
4. Teléfono Delta RDSI
5. Teléfono NOVACOM Base
6. Teléfono NOVACOM Prima
7. Teléfono NOVACOM Dúo
8. Teléfono NOVACOM Mix
9. Tarjeta NOVACOM Micro
10. Tarjeta IntroRDSI
11. Tarjeta OmniRDSI
12. Adaptador NOVACOM Inter-4
13. Adaptador Inter-4 Plus
14. Adaptador Inter-4 USB
15. Conjunto de aplicaciones RDSI
16. Roseta Múltiple NOVACOM