

# Términos y Condiciones del Servicio Movistar Car

## **1. CONDICIONES Y SU ACEPTACIÓN**

Las Condiciones descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones") regulan las relaciones entre TELEFONICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "Movistar"), con CIF nº A-78923125, domiciliada en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito Telefónica, edificio Sur 3, 28050 Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, ST-1, Tomo 8958, General 7804, de la Sección 3ª del Libro de Sociedades, Folio 92, Hoja nº 85226-1, Inscripción 1ª, y el Cliente del Servicio (en adelante, el "Cliente") en todo lo relativo a la prestación del Servicio Movistar Car (en adelante el "Servicio").

La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones deviene indispensable para la prestación del Servicio Movistar Car por parte de Movistar. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en la siguiente página web: [www.movistar.es/contratos](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; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del Cliente.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y REQUISITOS**

### **2.1. Objeto y descripción del Servicio y funcionalidades**

Movistar Car consiste en un Servicio para el coche que, a través de un dispositivo que se conecta al puerto de diagnóstico del vehículo (puerto OBD) y una Aplicación móvil, tal y como se describirá en el siguiente apartado de esta Cláusula, permite disfrutar de las siguientes funcionalidades dentro del territorio nacional español:

- **Conexión a la red Wifi sobre 4G a través del OBD:** el dispositivo OBD incluye una tarjeta SIM M2M que permite conexión a Internet en el vehículo (con un máximo de 3GB/al mes a máxima velocidad, 4G). Una vez consumidos los 3GB mensuales no podrá disfrutarse de conexión a la red Wifi a través del dispositivo OBD.

En concreto, podrán conectarse a la red Wifi de Movistar Car hasta un máximo de 5 dispositivos simultáneamente. Para ello, tendrán que introducirse los datos de conexión que constan en la Aplicación. El Usuario principal podrá ver o modificar estos datos de conexión (nombre y contraseña) accediendo al apartado "Wifi Movistar Car", y posteriormente a "Configuración Wifi Movistar Car".

Esta funcionalidad viene activada por defecto, pero puede desactivarse a través de la Aplicación.

- **Obtener información de localización del vehículo:** a través de la Aplicación podrá obtenerse información sobre el lugar en el que se encuentra el vehículo, dónde está

aparcado, y crear “lugares frecuentes” (a través de la sección “*Mi coche*” y del apartado de configuración de notificaciones de conducción) para saber si el vehículo se encuentra en dichos lugares.

- **Obtener información sobre el diagnóstico del estado del vehículo:** el dispositivo OBD obtiene información del coche a través de la centralita del motor (*Engine Control Unit* o ECU por sus siglas en inglés), teniendo en cuenta los estándares del *Protocolo OBDII*<sup>1</sup>. A través de la Aplicación, se indicará si existe una posible incidencia en el coche siempre que el motor esté encendido; y se enviarán notificaciones en caso de detectarse algún evento relacionado con su estado. La detección de incidencias o eventos varía en función de las características de cada vehículo. Esta información no exime de las revisiones pertinentes.
- **Asistencia a través de *Movistar Car SOS*:** cuando el dispositivo OBD detecta que el vehículo ha recibido un impacto de una intensidad superior a 3 g (fuerza *g*) Unión de Automóviles Clubs, S.A.U de Seguros y Reaseguros (en adelante, UNACSA), responsable de la ejecución del servicio de asistencia y cobertura descrito en este apartado, contactará por teléfono de forma automática con el Usuario principal del Servicio al número de teléfono facilitado en el proceso de registro en la Aplicación, para verificar su estado y gestionar el contacto con el servicio de emergencias 112 si la situación lo requiere.

Del mismo modo, en caso de no ser posible establecer dicho contacto con el Usuario principal, se analizará el impacto y la situación del vehículo (si está en movimiento o no, y la velocidad) y UNACSA gestionará la asistencia del servicio de emergencias 112 en su nombre en los casos que sea necesario. En aquellos casos en que sea necesario gestionar la asistencia del 112 al Usuario principal, se trasladará a dicho servicio de emergencia toda aquella información necesaria para atender la emergencia, por ejemplo: los datos del vehículo (marca, modelo, matrícula); datos del Usuario principal: nombre, apellidos, teléfono de contacto, una descripción del impacto y del estado del vehículo: intensidad, velocidad, localización y movimiento.

Asimismo, y en caso de que sea otra persona la que conduce el vehículo, para gestionar el servicio de asistencia el Usuario principal deberá proporcionar al operador de UNACSA el número de teléfono y el nombre del conductor, y se actuará conforme a lo dispuesto en el apartado anterior.

El alcance de las funcionalidades del Servicio *Movistar Car* están limitadas a las características ofertadas, que excluyen cualquier cuestión relativa a la seguridad e integridad del conductor y pasajeros del vehículo, así como animales y objetos, y el vehículo.

- **Navegador disponible en la Aplicación,** con información relevante de tráfico y gestión de rutas. Esta funcionalidad permite mostrar las rutas que está siguiendo el conductor (Usuario principal o invitado) y obtener información sobre el histórico de los viajes que se han realizado.
- **Promociones:** como parte del Servicio *Movistar Car*, el Usuario principal y/o Usuario invitado podrán recibir promociones de *Socios Movistar* (colaboradores o empresas

---

<sup>1</sup> También denominado sistema de diagnóstico a bordo de segunda generación. Se trata de un sistema normalizado de diagnóstico del vehículo que permite detectar incidencias eléctricas, químicas y mecánicas que pueden afectar al nivel de emisiones del vehículo.

terceras ajenas al Grupo Telefónica con las que Movistar colabora) que podrán ser canjeadas en la forma que se especifique en cada comunicación.

Estas promociones podrán remitirse bien a través de la Aplicación (mediante publicidad, mensajes *push*, etc.) que podrán visualizar todos los usuarios del Servicio; y a través de SMS y de email al número de teléfono y correo electrónico facilitados en la Aplicación por los usuarios. Del mismo modo, y en su caso, las promociones podrán ser trasladadas al usuario vía telefónica.

Asimismo, en ocasiones podrán analizarse las características del vehículo, la información que se extrae del OBD, los hábitos de conducción del Usuario principal y/o Usuario invitado y los detalles del uso del servicio para personalizar dichas promociones. Las condiciones de las promociones que resultarán de aplicación serán informadas y proporcionadas en cada caso por los *Socios Movistar*.

## ***2.2 Requisitos técnicos para acceso y uso del Servicio***

### **2.2.1 Disponer de una línea móvil**

Para contratar el servicio, y así poder proceder a la descarga de la Aplicación y consiguiente registro, el Cliente tendrá que disponer de una línea móvil, sin ser necesario que el prestador del servicio de comunicaciones móviles sea Movistar.

El acceso al Servicio podrá realizarse bien directamente por el Cliente, que ha contratado el Servicio, configurándose entonces como Usuario principal; o bien por terceros a quienes se les haya dado autorización para su acceso (denominados “Usuario principal” y “Usuarios invitados”, o “Usuarios”). Para ello, será necesario que estos Usuarios también dispongan de una línea móvil a la que asociar el Servicio y con la que realizar el proceso de descarga de la Aplicación y registro al que se hará referencia en el Apartado 4 de estas Condiciones, sin ser necesario tampoco en este caso que el prestador del servicio de comunicaciones móviles sea Movistar.

Es decir, el Cliente, titular del Servicio, puede no coincidir con los Usuarios, pudiendo diferenciarse entre:

- **Cliente:** aquel que contrata el Servicio, y que podrá optar por acceder a él de forma directa, configurándose entonces como Usuario principal, o por autorizar su acceso a un tercero. Será el responsable de gestionar el alta y baja del Servicio, y de hacer frente a sus obligaciones con Movistar.
- **Usuario principal:** es aquel que accede y activa el Servicio al registrarse con su número de teléfono móvil en la Aplicación Movistar Car, y seguir el proceso de registro. Será el único responsable de gestionar la configuración del Servicio y decidir a qué usuarios invitados se facilita el acceso.
- **Usuarios invitados:** si el Usuario principal comparte el coche con más conductores, podrá invitar desde su Perfil de la Aplicación hasta un máximo de cuatro usuarios (“Usuarios invitados”) que tendrán acceso a dicha Aplicación y a los datos del vehículo al que está conectado el dispositivo OBD, pero no podrán gestionarlo, salvo la conexión y desconexión de la red Wifi a través del OBD.

## 2.2.2 Disponer del dispositivo OBD y descargar la Aplicación Movistar Car

- **Dispositivo OBD** (*On Board Diagnosis* o diagnóstico a bordo) **proporcionado por Movistar**: se trata de un dispositivo autoinstalable, que se conecta al puerto OBD del vehículo, y que permite su diagnóstico a bordo. Es decir, Movistar Car puede detectar incidencias o eventos, que variarán en función de las características de cada vehículo, recopilando información que proporciona la centralita de motor a través de este dispositivo. Por ejemplo: si hay un impacto, un remolcado, se produce el arranque o apagado del coche, o sobre la tracción y estabilidad del vehículo. Este dispositivo sólo funciona cuando el coche está encendido en zona de cobertura.

El OBD, que recibirá el Cliente en la dirección de entrega que indique, solo podrá asociarse a un vehículo. En concreto, este dispositivo incluye:

- Una tarjeta SIM *M2M* instalada y activada en su interior, proporcionada por Movistar que permite tener una conexión Wifi. Esta tarjeta SIM y la numeración asociada al Servicio son titularidad de Telefónica Móviles España, S.A.U.
  - GPS integrado que permite la localización del vehículo.
- **Aplicación móvil Movistar Car** (en adelante, App o Aplicación Movistar Car): se pondrá a disposición del Cliente y de los Usuarios la Aplicación Movistar Car, como interfaz con el Servicio. Una vez realizada la contratación, para acceder al Servicio deberá procederse a la descarga de esta App desde las tiendas de aplicaciones de los dispositivos móviles Android e iOS (Google Play y App Store). La Aplicación estará disponible para las siguientes versiones de dispositivos móviles iOS y Android: Android v4.4.4; e iOS v10 en adelante.

Cuando se haya producido la descarga, el Usuario principal deberá seguir un proceso de registro, que se encuentra detallado en la Cláusula 4, en el que activará el dispositivo OBD y lo asociará al vehículo. Una vez conectado el dispositivo al puerto OBD, y a través de esta Aplicación, el Usuario principal, y el invitado en caso de haberlo, podrán:

- obtener información acerca de todos los eventos generados en el dispositivo OBD que estén relacionados con la localización, viajes, incidencias del vehículo, la funcionalidad Movistar Car SOS; y
- recibir notificaciones *push* a través de la App sobre el mantenimiento del servicio y promociones personalizadas.

Las alertas sobre el estado del vehículo (generales, estado del coche, conducción y revisiones), que generan notificaciones *push* podrán activarse y desactivarse a través de esta Aplicación.

## 2.2.3 Requisitos del vehículo

Para poder acceder y hacer uso del Servicio será necesario disponer de un vehículo (tan solo turismos) cuyo año de matriculación sea:

- A partir de 2004 para el caso de que el tipo de combustible sea gasolina;
- A partir de 2005 para el caso de que sea Diesel.

Asimismo, el Servicio tan solo se encuentra disponible en las áreas geográficas del territorio nacional, no pudiéndose disfrutar de ninguna de las funcionalidades descritas en estas Condiciones fuera de dicho territorio.

### **3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

#### **3.1 Duración y precio**

La duración del presente Servicio es indefinida.

Movistar aplicará los precios vigentes del Servicio contratado. Dichas condiciones económicas se facilitan al Cliente en el momento de la contratación. Asimismo los precios de Movistar están disponibles, actualizados para su consulta en la página web [www.movistar.es/Movistarcar](http://www.movistar.es/Movistarcar). Por otro lado, también podrá consultar los precios a través del número de atención telefónica 1004.

El Cliente está obligado a satisfacer el precio de conformidad con los precios vigentes en cada momento. Los precios actuales se encuentran reseñados a continuación:

Cuota de Alta: 20€ IVA incluido (16, 528€ euros sin IVA)

Cuota mensual: 3€/mes IVA incluido (2,4793€ euros sin IVA).

A los precios anteriores sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y de Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 3% para los servicios de Telecomunicaciones y 7% para el resto de servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, los Usuarios que utilicen la Aplicación podrán incurrir en el consumo de tráfico de datos al utilizarla sin conexión a una red Wifi, y les será facturado por su operador de telecomunicaciones.

#### **3.2. Facturación y Pago**

Movistar facturará al Cliente las sumas previstas en la Cláusula 3.1 de la forma siguiente:

- Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del Servicio Movistar Car se facturarán a mes vencido, con carácter mensual:

En caso de que el prestador del servicio de comunicaciones móviles sea Movistar, dichos conceptos facturables se incorporarán en la factura correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas contratado, emitiéndose en el formato elegido y aceptado por el Cliente para los servicios previamente contratados.

Por el contrario, si el prestador del servicio de comunicaciones móviles no es Movistar dichos conceptos facturables se incorporarán en una factura específica para este Servicio. En este caso, la contratación del Servicio conlleva la aceptación por parte del Cliente de recibir la correspondiente factura en formato electrónico, no obstante su derecho a optar por la factura en papel en la contratación. Esta aceptación implica extender la facturación en formato electrónico, asimismo, a todos los productos de Movistar que el cliente haya contratado o contrate con posterioridad con Telefónica Móviles España, S.A.U. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente podrá escoger, en cualquier momento, la recepción de la factura en

formato papel solicitándolo a través de [www.movistar.es](http://www.movistar.es), o mediante una llamada al Número de Atención Personal 1004.

- El pago correspondiente al Servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente.

- El importe del servicio facturado por todos y cada uno de los conceptos se hará efectivo por el Cliente mediante los siguientes medios de pago, a elección del Cliente en el momento de la contratación:

- Domiciliación del pago de las facturas en su cuenta corriente o de ahorro en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza.
- Pago en efectivo en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza.

Este modo de pago lleva asociado un cargo adicional por importe de 2,42 € (IVA incluido).

Las facturas no abonadas en las fechas establecidas devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos así como una comisión por importe de 2,42€ (IVA incluido) en concepto de gastos de gestión de cobro. El Cliente tendrá derecho, en el caso de que le sea reintegrada cualquier cantidad como consecuencia de una reclamación, a cobrar el mismo interés de demora, desde el día en que se produjo el cargo indebido. Movistar le informa de que en el supuesto de impago los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos a cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

### ***3.3. Modificaciones de precios***

Cualesquiera modificación en los precios aplicables será comunicada por Movistar al Cliente a través de cualquiera de los medios previstos en la cláusula 9.- COMUNICACIONES de las presentes Condiciones con un (1) mes de antelación. En tal supuesto, el Cliente tendrá derecho a resolver la relación de prestación de servicio regulada en las presentes Condiciones sin penalización alguna por este concepto, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio Cliente.

### ***3.4. Uso correcto del Servicio***

El Cliente, y en su caso los Usuarios, se comprometen 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, 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>. Movistar se reserva la facultad de adoptar las medidas que estime oportunas en caso de que existan indicios de un uso fraudulento del Servicio, incluyendo

la adopción de las acciones legales oportunas. Asimismo, la utilización del Servicio podrá exclusivamente destinarse al ámbito profesional o privado. Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio. En caso de incumplimiento de la presente condición, Movistar podrá suspender la prestación del Servicio. El Cliente, y en su caso los Usuarios, serán responsable frente a Movistar del uso incorrecto de los servicios contratados y responderán de los daños y perjuicios de toda naturaleza que Movistar pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a las que queda sometido por virtud de las presentes Condiciones o de la ley en relación con la utilización del Servicio.

Movistar no garantiza el uso, o uso permanente del Servicio, dado que su calidad y disponibilidad pueden verse afectadas por múltiples factores ajenos a Movistar como son, entre otros, la ubicación geográfica de los Usuarios y del vehículo y por consiguiente, limitaciones o restricciones de la cobertura de las redes de telecomunicaciones o la compatibilidad del dispositivo y sistema operativo utilizado por éste.

En concreto, y en relación con el dispositivo OBD y la Aplicación Movistar Car, Movistar no será responsable en ningún caso del uso y fin que el Cliente y/o los Usuarios hagan de ellos y de los resultados que su mal uso pueda tener.

Asimismo, el Usuario principal y los Usuarios invitados son responsables del uso y custodia de las claves de acceso al Servicio, comprometiéndose a guardar en secreto las mismas y no compartirlas con terceros, sin que Movistar sea responsable de cualquier daño o reclamación derivado del uso no autorizado de dichas claves.

En cualquier caso, el Cliente será responsable frente a Movistar y frente a terceros de las acciones que realicen los Usuarios del Servicio en tanto en cuanto no se haya demostrado quien es el responsable final de las mismas.

### ***3.5 Uso correcto de los contenidos a los que se acceda a través del Servicio o de la Aplicación***

El Cliente, y en su caso los Usuarios, se obligan 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. En particular, se comprometen a abstenerse de (a) reproducir o 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 pudieren 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.

Movistar no será responsable de las infracciones de cualquier Cliente o usuario que afecten a los derechos de terceros, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial o de otro tipo.

En caso de utilización fraudulenta o no autorizada del Servicio por parte de terceros, Movistar no asumirá ninguna responsabilidad, gasto o coste. Asimismo, Movistar podrá repercutir al

Cliente o Usuarios el importe de cualquier sanción o indemnización, a la que tenga que hacer frente con motivo de lo anteriormente expuesto, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales oportunas. En tal caso, Movistar se reserva el derecho a cerrar el Servicio del Cliente para estos fines.

El Cliente, y en su caso los Usuarios, serán el único y exclusivo responsable de los daños que pudieran ocasionarse por incumplimiento de la legislación vigente o de las obligaciones asumidas en virtud de las presentes Condiciones. El Cliente, y en su caso los Usuarios, protegerán y mantendrán indemne a Movistar contra toda reclamación judicial o extrajudicial que tuviera relación con incumplimientos por su parte, así como con cualquier gasto, daño, carga u obligación con causa en dichos incumplimientos.

En cualquier caso, el Cliente será responsable frente a Movistar y frente a terceros de las acciones que realicen los Usuarios del Servicio en tanto en cuanto no se haya demostrado quien es el responsable final de las mismas.

### ***3.6 Obligaciones y actuaciones no permitidas respecto al dispositivo OBD***

El Cliente, y en su caso los Usuarios, asumen las siguientes obligaciones:

a) Desde la entrega del dispositivo OBD, la responsabilidad del buen uso y correcta manipulación del dispositivo OBD, propiedad de Movistar. Serán responsables del deterioro o pérdida del dispositivo, salvo que pruebe que estos hechos se han producido sin culpa por su parte.

b) Comunicar de inmediato a Movistar cualquier novedad dañosa, cualquier reclamación, acción, demanda o embargo que se produzca en relación con el dispositivo.

Asimismo, deberán manifestar que la titularidad del dispositivo corresponde a Movistar frente a los terceros que pretendan embargarles o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre su propiedad o posesión.

c) A la finalización del presente contrato, por cualesquiera de las causas contempladas en la Cláusula 6 el Cliente se obliga a devolver el dispositivo OBD dentro de los quince días naturales siguientes a la resolución del Contrato, de acuerdo con el procedimiento que se le indicará llamando al 1004.

En caso de que el Cliente no proceda a su devolución en el plazo indicado o si el equipamiento de conectividad presentara algún tipo de avería o desperfecto que exceda del solo efecto del uso, faltare alguno de sus componentes o no se ajustare enteramente al modelo provisto por MOVISTAR, ésta facturará en concepto de penalización al cliente el precio correspondiente dicho equipamiento OBD, considerando su antigüedad. Podrá consultar el importe en [movistar.es](http://movistar.es).

Por otro lado, Movistar proporcionará el dispositivo al Cliente con una configuración predefinida que permitirá la prestación del Servicio en los términos contratados. Por lo que no está permitido:

- Abrir físicamente el dispositivo OBD.
- Modificar o introducir elementos físicos en el mismo.
- Realizar un cambio en los parámetros que supongan un cambio en las características de homologación del dispositivo.

- Realizar un cambio en los parámetros con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Servicio o cualquier otro servicio prestado por Movistar o por cualquiera de las empresas del Grupo Telefónica.

## **4. CONDICIONES DE ACCESO Y BAJA DEL SERVICIO**

### **4.1. Cliente titular del Servicio y Usuarios**

Como ya se ha indicado en la Cláusula 2, el Cliente, titular del Servicio puede no coincidir con el Usuario principal y el Usuario invitado. Para ser Cliente y Usuario del Servicio será necesario que se disponga de una línea móvil a la que asociarlo y con la que realizar el proceso de descarga de la Aplicación y registro al que se hará referencia a continuación, sin ser necesario que el prestador del servicio de comunicaciones móviles sea Movistar.

#### **4.1.1 Usuario principal**

Una vez contratado el Servicio, el Usuario principal tendrá que descargarse la Aplicación Movistar Car desde las tiendas Google Play o App Store para activar el Servicio. El Usuario principal será informado de las actuaciones a realizar en cada momento, debiendo seguir las instrucciones que se le facilitan y aceptar las presentes Condiciones. Por ejemplo, tendrá que:

- a. Registrarse como nuevo usuario: para ello, deberá introducir y validar su número de teléfono móvil y su email. Una vez introducido el número de teléfono móvil, el usuario recibirá un número PIN a través de un SMS a la línea móvil que haya introducido. Asimismo, deberá cumplimentar los siguientes datos: nombre, apellidos, número de teléfono móvil Movistar, dirección de email, contraseña.
- b. Escanear el código QR del dispositivo OBD recibido en la Aplicación.
- c. Conectar el dispositivo al puerto OBD de su coche en una zona de buena cobertura, ya que el dispositivo solo funciona cuando el coche está encendido en zona de cobertura. La App indicará donde se encuentra ubicado el puerto OBD. Para ello, deberá introducir los siguientes datos: marca, modelo, año de fabricación modelo de coche y matrícula.
- d. Realizar un trayecto de 5 minutos para que la conexión se realice con éxito.
- e. Después, el Usuario principal tendrá la opción de poder completar la siguiente información, que no es obligatoria, pudiendo introducir: el seguro del coche, el vencimiento, el tipo de seguro (si es franquicia, terceros o todo riesgo) y el tipo de combustible.

#### **4.1.2 Usuarios invitados**

Una vez realizado el proceso de registro, si el Usuario principal desea invitar a otro conductor, deberá incluir el número de teléfono móvil al que desea remitir la invitación en el apartado “*Comparte tu coche*” de su Perfil. Posteriormente, el Usuario invitado recibirá un SMS que le permitirá el acceso al Servicio, así como un link para descargarse la App.

Para registrarse en la App, el Usuario invitado introducirá los siguientes datos: nombre, apellidos, correo electrónico, número de teléfono móvil en el que ha recibido el SMS, y contraseña. Asimismo, tendrá que aceptar las presentes Condiciones del Servicio para poder utilizarlo.

El Usuario invitado, al tener descargada la Aplicación podrá visualizar la misma información

que el Usuario principal, viendo los detalles sobre trayectos realizados, incidencias del vehículo e información de las promociones existentes, recibiendo las mismas notificaciones *push*. En este sentido, el Usuario principal será responsable de decidir a quién facilita acceso al Servicio, y al hacerlo, acepta que el invitado pueda tener acceso a la información antes mencionada.

En cuanto a la gestión de las funcionalidades del Servicio, los Usuarios invitados también podrán activar/desactivar la conexión a la red Wifi a través del OBD. Pero no podrán programar las revisiones y citas relacionadas con el vehículo ni configurar las notificaciones.

En caso de que el Usuario principal desee que los Usuarios invitados ya no tengan acceso al Servicio podrá gestionarlo a través del apartado “*Comparte tu coche*” de la App.

#### **4.2. Baja del Servicio y desinstalación de la Aplicación**

El Cliente podrá solicitar la baja del Servicio en cualquier momento a través de [movistar.es](https://www.movistar.es), desde el área privada <https://www.movistar.es/Privada/DesafioUnico>, o bien a través del canal telefónico 1004 o canal tiendas.

En caso de discontinuación del Servicio por parte de Movistar, ésta podrá dar de baja el Servicio de forma unilateral previa comunicación a los Clientes con la adecuada antelación a la fecha prevista de cesación del Servicio.

Así mismo, Movistar podrá dar de baja de forma automática e inmediata el Servicio en el caso de que el Cliente solicite la baja de la línea móvil asociada al Servicio, atendiendo a lo previsto en el apartado 2.2.1 de estas Condiciones.

Para el caso de aquellos Clientes del Servicio que a su vez sean clientes del servicio de comunicaciones móviles ofrecido por Movistar, el cambio de titular de la línea móvil Movistar implicará la baja automática del servicio Movistar Car pudiendo el nuevo titular de la misma contratarlo.

Una vez producida la baja, se informará de ello al Cliente mediante SMS, y en un plazo de 3 días laborables se contactará con él (al número de contacto facilitado durante el proceso de contratación) para la recogida del dispositivo OBD en el domicilio que haya indicado. Atendiendo a lo dispuesto en la Cláusula 3.6 el Cliente deberá proceder a su devolución en el plazo previsto en dicha cláusula.

Asimismo, una vez realizada la baja, se cancelarán todas las cuentas de Usuario (principal e invitados) y la Aplicación dejará de estar disponible.

La desinstalación de la App no conlleva la baja del Servicio Movistar Car. En el caso de desinstalarla, los datos del vehículo seguirán generándose. Si en el plazo de 48 horas no se detecta ningún tipo de uso de la Aplicación, el Usuario principal recibirá un email en el que se indicará que el Servicio sigue estando habilitado.

Por su parte, los Usuarios invitados podrán desactivar la App desde la sección de su perfil, y desde ese momento el Servicio dejará de estar disponible para ellos como Usuarios invitados.

### **5. OBLIGACIONES DE MOVISTAR**

## ***5.1. Utilidad de las funcionalidades del Servicio***

El alcance territorial de la prestación de Movistar Car está delimitado a las áreas geográficas del territorio nacional.

Movistar Car se presta por Telefónica Móviles España, SAU, bajo las características descritas en estas Condiciones, no quedando bajo su responsabilidad las actuaciones ejecutadas por terceros suministradores de equipos, aplicaciones y funcionalidades.

Movistar no garantiza la fiabilidad, vigencia o integridad de los equipos y sistemas de los vehículos, y de la conectividad de los terminales de los usuarios, conectados al dispositivo Movistar Car, de los que no tiene control, y de los que no se le podrá exigir responsabilidad alguna sobre su funcionamiento, una vez conectado. El alcance de las funcionalidades del servicio Movistar Car están limitadas a las características ofertadas, que excluyen cualquier obligación o responsabilidad relativa a la seguridad e integridad del conductor y pasajeros del vehículo, así como animales y objetos, y el vehículo. En particular, y en relación con:

- El dispositivo OBD Movistar Car: no se garantiza la seguridad e integridad del conductor y pasajeros del vehículo, así como animales y objetos, y el vehículo al utilizar tanto el dispositivo como el Servicio, y de los que no se le podrá exigir responsabilidad, por ningún concepto, incluyendo daños y perjuicios de cualquier naturaleza, daño emergente y/o lucro cesante.
- La Aplicación Movistar Car: es provista en las condiciones que se encuentre para su descarga o utilización, y Movistar no otorga garantía de ningún tipo por la misma y expresamente deslinda cualquier responsabilidad en cuanto a la prestación, utilidad, disponibilidad, almacenamiento y manejo de información, seguridad, propiedad y/o derechos relacionados con la App. La descarga y uso de la App recaen bajo la exclusiva responsabilidad de los usuarios.

Movistar no se hace responsables de los descuentos y/o promociones ofrecidos a través de la App ni como de su aplicación frente al Cliente y los Usuarios del Servicio.

Movistar no se hace responsable de los gastos que pudieran derivarse de la atención proporcionada por el 112.

## ***5.2. Privacidad y seguridad en la utilización de los servicios y contenidos***

Movistar se compromete a adoptar e instalar las medidas y medios técnicos exigibles por la legislación sectorial vigente en función de las infraestructuras utilizadas para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de Movistar sin perjuicio de las interceptaciones legales que, en su caso, pudieran ordenarse.

Movistar quedará exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de cuantas acciones u omisiones, no imputables y ajenas a Movistar, quebranten la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones.

Movistar adoptará las medidas técnicas admitidas por la legislación vigente, a fin de mantener la integridad de las redes así como para procurar su seguridad contra cualquier acceso no autorizado.

Movistar queda exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por parte de terceros de Contenidos almacenados en el Servicio o del daño que terceros puedan provocar en los mismos.

Movistar no garantiza la utilidad del Servicio para la realización de ninguna actividad en particular, ni su infalibilidad y en consecuencia no garantiza que la misma operará de manera permanente y libre de fallos, ni asumirá responsabilidad alguna por los daños sufridos por el Cliente, y/o por los Usuarios, por el no uso o imposibilidad de uso de la información o servicios prestados a través del Servicio. El Cliente asume toda la responsabilidad por la interpretación y el uso de la información contenida en la Aplicación.

Tampoco Movistar será responsable del inadecuado funcionamiento del Servicio si ello obedece a labores de mantenimiento, a una defectuosa configuración de los equipos del Cliente, y/o de los Usuarios, o a su insuficiente capacidad para soportar los sistemas informáticos indispensables para poder hacer uso del Servicio.

Movistar, para mantener la calidad del servicio para todos sus Clientes, podrá establecer limitaciones de uso del servicio, incluyendo el número máximo de accesos a una funcionalidad o al Servicio o duración de dichos accesos. En particular:

1. Movistar se reserva el derecho de limitar o detener la prestación del Servicio a cualquier usuario por el uso peligroso o ilegal del mismo.
2. Movistar se reserva el derecho de limitar o detener la prestación del Servicio a cualquier usuario ante la imposición de una carga excesiva en el sistema Movistar de manera que ponga en peligro el rendimiento del sistema para el resto de usuarios.

### ***5.3 Inicio del servicio y duración:***

Movistar se compromete a iniciar o rechazar la prestación del servicio en el plazo máximo de veinte días desde la fecha de formalización del presente contrato, siendo su duración indefinida, sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula de "Interrupción definitiva del servicio".

### ***5.4 Compromisos de calidad:***

Movistar aplicará los mejores avances técnicos y de procedimiento para asegurar en todo momento la máxima calidad en todas las comunicaciones objeto del Servicio.

I.- En el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio de acceso a Internet proporcionado a través del dispositivo OBD en el vehículo, de manera continua o discontinua y superior a seis horas en horario de 8 a 22, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática, cuya cuantía será la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción.

En interrupciones por causas de fuerza mayor, Movistar compensará automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

La indemnización se realizará a través de un descuento en factura. En la factura correspondiente se detallarán la fecha, duración y el cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda.

II.- Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, Movistar se compromete a que el tiempo acumulado de interrupción del servicio a lo largo de un período de facturación sea inferior a 8 horas. El tiempo de interrupción del servicio se calculará como la suma de tiempos de indisponibilidad total del Servicio a lo largo de un período de facturación.

Movistar indemnizará al cliente por un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido de su compromiso individual de 8 horas.

En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.

Las indemnizaciones contempladas en este apartado se entenderán acumulativas de las derivadas de lo dispuesto en el apartado I de la presente Cláusula. La indemnización se realizará a través de un descuento en factura. A los efectos previstos en los apartados anteriores, el cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización, dentro de los diez días siguientes a la fecha de restablecimiento del servicio, mediante una llamada al Centro de Relación al Cliente o en [www.movistar.es](http://www.movistar.es), con indicación expresa de las interrupciones sufridas.

III. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

1.- Incumplimiento grave por los clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la interrupción del servicio.

2.- 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.

## **5.5 Velocidades**

La velocidad máxima esperada del Servicio está sujeta a disponibilidad de cobertura de la red Movistar y a las características soportadas por el dispositivo de acceso a la red móvil, según se indica a continuación:

1) La cobertura móvil disponible puede ser 2G, 3G o 4G, según sea la tecnología del acceso radio utilizada por la red Movistar en sus diferentes emplazamientos.

Dependiendo de la intensidad de señal recibida y de la actividad de otros usuarios próximos, la velocidad real de la conexión fluctuará por debajo de la máxima velocidad alcanzable.

2) La tecnología soportada por el terminal de acceso a la red móvil determina el tipo de cobertura a la que cada dispositivo puede conectarse. Los dispositivos utilizados pueden ser compatibles con las tecnologías 2G, 3G y 4G. Además, pueden limitar la máxima velocidad alcanzada por el Usuario en función de sus especificaciones técnicas.

Movistar se compromete a intentar dar la máxima velocidad posible en cada momento.

Actualmente, se puede esperar una velocidad máxima en 3G de 42 Mbps en bajada y de 5,7 Mbps en subida.

La velocidad de la navegación indicada es siempre la velocidad máxima del servicio en condiciones ideales, y ésta depende de varios factores: del terminal de acceso, de la zona de cobertura, de la aplicación y de la situación de carga de la red.

La tecnología 2G la constituyen los equipos de red y dispositivos compatibles con el estándar GSM/GPRS y su evolución EDGE. A su vez, la tecnología 3G está basada en las especificaciones del sistema UMTS y las mejoras incorporadas por HSPA. Por último, la cuarta generación de la telefonía móvil o 4G está basada en la tecnología LTE y su evolución.

Todas ellas son tecnologías especificadas por los organismos competentes de estandarización internacional.

En 4G se espera disponer de la máxima velocidad teórica disponible en cada momento según la situación de red en ese emplazamiento. La velocidad máxima esperada es de 150 Mbps en bajada. La velocidad máxima teórica configurada en la red es de 225 Mbps en bajada.

Movistar aplica la siguiente política de gestión de la velocidad de la conexión a internet tanto para el envío como la recepción de datos móviles:

- Máxima velocidad desde el comienzo del periodo de facturación hasta alcanzar la franquicia de datos contratada.
- Máxima velocidad para los casos de ampliación de franquicia mediante la contratación de productos específicos.
- Consumida la franquicia de datos contratada y, en su caso, la ampliación de franquicia, máxima velocidad en modalidad de prepago hasta un límite adicional de datos.
- Una vez consumidos, y en este orden según los servicios contratados, los datos de la franquicia, los correspondientes a la ampliación de franquicia y los datos adicionales en modalidad de prepago la conexión de datos se verá cortada completamente hasta iniciar el periodo de facturación o contratar una nueva ampliación de franquicia.

La velocidad se restablecerá a la calidad original el día de comienzo del nuevo periodo de facturación de la modalidad contratada<sup>2</sup>. La velocidad reducida no depende de la cobertura, es la misma para 2G, 3G y 4G. En algunas tarifas, se mantendrá la velocidad máxima original salvo en los casos puntuales en que se produzca congestión de red<sup>3</sup>. En ese caso la reducción de velocidad será sólo temporal, por el periodo de tiempo que dure la congestión.

El tráfico de telemetría no se verá afectado por ninguna política de gestión de franquicias, estando por lo tanto disponible siempre que el cliente tenga activo el servicio. Para el tráfico WIFI, podrá navegar a la máxima velocidad disponible en ese momento y lugar (compatibles con las tecnologías 2G, 3G y 4G y con velocidades 3G+ de 21 Mbps en bajada y de 5,7 Mbps en subida<sup>4</sup>) hasta agotar la franquicia y sus ampliaciones (en este orden), en cuyo momento el servicio se verá cortado por completo hasta iniciar el nuevo periodo de facturación o contratar una nueva ampliación de franquicia.

## ***5.6 Atención al cliente y reparación de averías***

Movistar vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en el Servicio cuando el Cliente contacte con el número de atención al cliente 1004 y/o 900800860, tal y como se indica en la Cláusula 12.

Movistar podrá prestar el servicio de atención al Cliente por sí misma o a través de un Servicio de asistencia técnica autorizado. Este servicio de atención al Cliente consiste en un servicio de atención comercial y un servicio de asistencia técnica.

El Servicio de atención comercial al Cliente consiste en un servicio al cual se accederá a través del 1004 desde donde se intentará resolver al Cliente todo tipo de dudas comerciales.

El Servicio de asistencia técnica consiste en servicios de asesoramiento, diagnóstico y un servicio de resolución de incidencias. Se accederá al mismo por teléfono, a través del número y 900800860 o 1004.

En el mismo momento de formular la avería, se facilitará, a petición del Cliente, el número de referencia de la misma.

En caso de que la avería esté relacionada con el dispositivo OBD, la reparación del dispositivo podrá consistir, en una atención y diagnóstico a distancia a través de la llamada del Cliente, o

---

<sup>2</sup>El periodo de Gestión de Velocidad coincide con el ciclo de facturación del cliente para todas las tarifa.

<sup>3</sup> Movistar considera que hay congestión de red cuando consumen tráfico de datos de forma simultánea un número elevado de usuarios en una misma zona de cobertura reducida.

<sup>4</sup>En Tarifas cerradas comercialmente con velocidades superiores no se modifican las condiciones.

recogiendo el dispositivo del Cliente y sustituyéndole por otro. En caso de que sea necesaria la sustitución, Movistar se pondrá en contacto con el Cliente en un plazo de 48 horas hábiles desde la llamada del cliente para abrir la incidencia para organizar su recogida y sustitución.

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 sobre el dispositivo.

## **6. INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO**

El presente contrato 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 cliente, comunicada a Movistar, con una antelación mínima de dos días respecto a la fecha de la extinción. El cliente podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró.
- b) Por grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por una utilización del Servicio contraria a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización.
- c) Por las causas previstas en el apartado 4.2 de estas Condiciones.

## **7. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

El Cliente, y en su caso los Usuarios, aceptan que todos los elementos integrados dentro del Servicio están protegidos por la legislación sobre derechos de propiedad intelectual e industrial y que los derechos sobre los mismos corresponden a Movistar o, en su caso, a terceros.

Movistar conservará la plena titularidad de los derechos de propiedad intelectual e industrial que le pertenecieran al tiempo de celebrar el contrato y le corresponderán, igualmente, los derechos de propiedad Intelectual e industrial relativos a cualquier software, tecnología y documentación, creados, desarrollados, modificados, mejorados o transformados como consecuencia de la prestación del Servicio. En consecuencia, el Cliente y los Usuarios se comprometen a respetar los términos y condiciones establecidos por las presentes Condiciones, siendo el Cliente el único responsable de su incumplimiento frente a Terceros.

Por lo que el Cliente será responsables de cualquier infracción de derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros derivada del mal uso o de la manipulación del Servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de que como consecuencia de la ejecución y cumplimiento del contrato el Cliente tuviese necesidad de utilizar metodología y herramientas software titularidad de Movistar conforme a lo arriba indicado, el Cliente no adquirirá más derechos sobre los mismos que el uso que se requiera durante la ejecución del proyecto o el tiempo previsto expresamente, se abstendrá de hacer copias y/o introducir variantes en los mismos y no permitirá a terceros el acceso y uso de dichos programas y metodologías, salvo en el caso de que sea autorizada de forma expresa y con carácter previo por Movistar.

## **8. PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Movistar informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), solicitando un ejemplar en el 1004 o en las Tiendas Movistar.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Movistar en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como “Movistar”).

En Movistar trataremos los datos del Cliente para la ejecución del contrato, así como para otras finalidades que, como cliente Movistar, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que el cliente pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento.

Si el Cliente titular del Servicio no coincide con el Usuario principal del mismo, o los Usuarios invitados, el Cliente garantiza que está facultado y ha obtenido el consentimiento de dichos usuarios en los casos en los que fuese necesario para las prestaciones o funcionalidades que dicha contratación implique, siendo responsable frente a Movistar de lo anterior.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar las Condiciones del Servicio, el Cliente, el Usuario principal y los usuarios invitados son informados y autorizan a Movistar al tratamiento específico de los siguientes datos para la ejecución del contrato, de conformidad con las funcionalidades descritas en la Cláusula 2 de estas Condiciones:

**a) Datos obtenidos del Cliente y usuarios**

• **Del cliente:**

Nombre, apellidos, DNI, número móvil asociado al servicio, número de contacto.

• **Del Usuario principal:**

○ Datos obligatorios:

- Nombre, apellidos, teléfono móvil del usuario y correo electrónico, y contraseña
- Datos del vehículo: marca, modelo, año de fabricación y matrícula.

○ Datos opcionales:

- Sexo y edad.
- Datos del vehículo: aseguradora, vencimiento de la póliza, tipo de seguro, tipo de combustible.

• **Del Usuario invitado:**

○ Datos obligatorios:

- Nombre, apellidos, teléfono móvil del invitado y correo electrónico y contraseña.

○ Datos opcionales:

- Sexo y edad.

**b) Datos no obtenidos del Cliente o usuario:**

- **Datos obtenidos del dispositivo OBD:** kilómetros recorridos, localización del vehículo, navegación de la App, detección de impactos, situación del vehículo (arrancado, parado, etc.), detección de incidencias en vehículos compatibles, etc.
- **Datos derivados de la prestación del Servicio:** actividad dentro de la Aplicación, uso de la App, uso del Wifi, uso del navegador y de la función de localización, uso de la funcionalidad Movistar Car SOS.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el Cliente, el Usuario principal y los Usuarios invitados aportan, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de Movistar.

Movistar únicamente comunicará datos personales a terceros destinatarios, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad de Movistar. Adicionalmente, con el objetivo de mantener la relación contractual, Movistar podrá compartir con los *Socios Movistar* todos aquellos datos facilitados por los Usuarios en el proceso de registro en la Aplicación y durante el uso de la aplicación, aquellos aportados por el Cliente durante el proceso de contratación así como los datos no obtenidos directamente del Cliente o Usuarios, según se definen en esta cláusula, únicamente en la medida en que resulten necesarios para la personalización de promociones por parte de los *Socios Movistar*.

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación se muestra una relación de los *Socios Movistar* a los que se podrán comunicar los datos personales anteriormente mencionados: [www.movistar.es/privacidad/sociosMovistarCar](http://www.movistar.es/privacidad/sociosMovistarCar).

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

Asimismo, Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiendo un escrito dirigiendo un escrito postal, indicando en la solicitud qué derecho ejerce a Telefónica Móviles España S.A.U.: Ref. Datos Movistar Car Apartado de Correos, nº 56 48080 Bilbao; escribiendo un correo electrónico a la dirección de correo electrónico a [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com).

## **9. COMUNICACIONES**

Movistar podrá dirigir al Cliente sus comunicaciones bien por correo postal, correo electrónico, SMS o divulgación pública de las mismas por cualquier medio de difusión. De igual forma, el Cliente podrá dirigir sus comunicaciones a Movistar por medio de correo postal, dirigido al domicilio social de la compañía, o correo electrónico, dirigido al buzón de atención al Cliente.

Las Condiciones del Servicio, incluidas las condiciones económicas, de conformidad con la legislación vigente, podrán ser modificadas por Movistar en cualquier momento, por motivos, legales, técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado. Dichas modificaciones contractuales y, en su caso, el cierre definitivo del Servicio, deberán ser comunicadas a los Clientes afectados con un mes de antelación. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las precedentes modificaciones contractuales, podrá resolver el contrato sin penalización alguna o mantenerse en el servicio en cuyo caso se entenderá que acepta las modificaciones.

La versión actualizada de las presentes Condiciones estará incluida en la página Web [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos). La declaración de cualquiera de estas Condiciones como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás condiciones, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes.

## ***10. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO***

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, comunicándose al Cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva. En dichos supuestos, el Cliente tendrá derecho a resolver la relación de prestación de servicios regulada en las presentes Condiciones sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio Cliente.

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 de la mejora del Servicio.

## ***11. RECLAMACIONES***

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios, tarifas, facturación, calidad o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la prestación del servicio, podrán dirigirse a Movistar, a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto o en [www.movistar.es](http://www.movistar.es), en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello. En determinadas circunstancias, y para la mejor resolución de aquellas, Movistar podrá ofrecer al cliente la presentación de la reclamación por escrito.

En el mismo momento de formular la reclamación, se facilitará al cliente el número de referencia de la misma y, además, podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación. Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Movistar, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

## ***12. LEY APLICABLE Y RESOLUCION DE CONFLICTOS***

En caso de que el Cliente tenga alguna incidencia o duda en relación con el Servicio podrá ponerse en contacto con Movistar para la resolución de la misma llamando al 1004 para atención comercial y asistencia técnica, o al 900 800 860 para asistencia técnica.

Será de aplicación a las presentes Condiciones la legislación española. En caso de controversia acerca de la interpretación o ejecución de las mismas, el Cliente podrá dirigirse, para la resolución de los conflictos derivados o relacionados con el servicio a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.