

## CONDICIONES PARTICULARES: ACUERDO MARCO DEL SERVICIO INTERNET + WIFI.PRO

### 1.- Objeto.

Las Condiciones legales descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones") tienen por objeto regular las relaciones entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "TELEFÓNICA DE ESPAÑA") y el CLIENTE, en todo lo relativo a las particularidades específicas del Servicio INTERNET + WIFI.PRO (en adelante el "SERVICIO" o "INTERNET + WIFI.PRO").

Las Condiciones Generales de prestación del servicio Fusión Empresas, que constan publicadas en: <https://www.movistar.es/empresas/fijo/ficha-descargas/empresas-fusion>, completan a las presentes Condiciones Particulares en todo lo no previsto en las mismas.

La aceptación, sin reservas, de todas las condiciones especificadas en el párrafo precedente deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de TELEFÓNICA. EL CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado todas las condiciones citadas. Así mismo el cliente se compromete a usar el presente servicio conforme a las reglas establecidas en las mismas, publicadas en la página web: <https://www.movistar.es/empresas/fijo/ficha-descargas/empresas-fusion>

### 2.- Contratación del Servicio: Producto y Subproductos.

El SERVICIO es una solución para Empresas, que permite al CLIENTE personalizar su propio conjunto contractual en función de las necesidades de su negocio. Para ello, el CLIENTE podrá contratar dentro del producto principal, y si así lo desea uno o varios subproductos.

La descripción de las características y precios que se aplican a cada una de las diversas modalidades de subproductos que componen INTERNET + WIFI.PRO se recogen en los diferentes Anexos que forman parte integrante de la presente relación contractual.

A efectos de personalizar su propia relación contractual cada CLIENTE deberá prestar su conformidad y aceptar todos o algunos de los Anexos y documentos que se detallan a continuación:

- ANEXO I.- Resumen de oferta.
- ANEXO II.- Equipamiento Wifi y de Conectividad Empresas.
- ANEXO III – Terminales móviles (si procede).
- Hojas de Portabilidad fija/móvil, (si procede).
- Contrato Móvil dentro de Fusión Empresas, (si procede).

Anexo de renovación, (si procede). En caso de existencia de cualquier discrepancia entre las regulaciones del presente Contrato y las previsiones de cualquiera de los Anexos, las estipulaciones de los Anexos prevalecerán sobre el presente Acuerdo.

### 3. - Vigencia.

#### 3.1.- Vigencia.

El presente contrato entrará en vigor el día siguiente de su firma y tendrá una vigencia indefinida.

En el supuesto de que, a la fecha de finalización del presente Acuerdo, e independientemente de la causa de terminación, continúe vigente alguno de sus anexos, se entenderá que los términos de la presente relación contractual continuaran siendo de aplicación en relación a aquellos Anexos cuya vigencia no haya finalizado.

Ello, no obstante, si el CLIENTE optase por finalizar en una misma y única actuación toda relación contractual del ámbito INTERNET + WIFI.PRO (tanto lo regulado en las presentes Condiciones, como las estipulaciones de los diferentes Anexos), el CLIENTE deberá asumir las diversas penalizaciones correspondientes a los diferentes subproductos que integran el SERVICIO.

#### 3.2.- Puesta en marcha/fecha de inicio del servicio.

La fecha de inicio de aplicación de las Condiciones será la del día siguiente a la fecha de la puesta en servicio del producto y cada uno de los subproductos seleccionados por el CLIENTE y que compondrán su SERVICIO personalizado.

El CLIENTE para poder contratar INTERNET + WIFI.PRO, deberá disponer de un producto o servicio contratados con TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. y de otro producto o servicio contratado con TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.,

cuya gestión asumirá TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. Ambos servicios o productos estarán contratados bajo el mismo número identificativo de persona jurídica.

Así mismo, el CLIENTE, para poder disfrutar de las ventajas que supone el SERVICIO, obligatoriamente deberá tener contratado, el Producto CONECTIVIDAD EMPRESAS. Entre la contratación del referenciado Producto hasta la efectiva implementación del mismo, transcurrirá un periodo de tiempo, durante el cual TELEFÓNICA DE ESPAÑA ejecutará las actuaciones e instalaciones requeridas para dotar al CLIENTE de los medios técnicos precisos para recibir la prestación del Producto CONECTIVIDAD EMPRESAS.

Si transcurridos 90 días, a contar desde la fecha de firma del presente contrato, no resultare factible, independientemente de la causa, la efectiva implementación del Producto CONECTIVIDAD EMPRESAS la relación contractual se regirá por las siguientes reglas:

- En caso de disponer de Puestos Móviles serán reubicados al Contrato FUSIÓN EMPRESAS BÁSICO según proceda. El CLIENTE comprende y acepta que dicho reubicamiento implica una nueva relación jurídica con TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.
- En caso de haber entregado terminales móviles al cliente, serán igualmente facturados en régimen de alquiler por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.
- En el caso de que los terminales móviles entregados al cliente hayan sido adquiridos en venta, serán igualmente facturados en régimen de venta por TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA
- En caso de imposibilidad final de implementación y si al CLIENTE le hubiere sido entregado cualquier tipo de material inherente a INTERNET + WIFI.PRO, el CLIENTE debe proceder a la devolución íntegra del mismo.
- No obstante, lo anterior, si el CLIENTE optase por la no devolución, adquiriendo, de ese modo, el material TELEFÓNICA DE ESPAÑA emitirá una factura por dicho material en el siguiente periodo de facturación.

### 3.3.- Periodo de provisión entre la firma del contrato y la puesta en marcha de los diferentes servicios

Durante el periodo descrito, el CLIENTE aceptará los cambios de equipamiento o modificaciones de los productos y/o servicios ofertados durante la provisión o instalación del servicio, cuya cuantía sea inferior a 100 €. Dichas aceptaciones por el CLIENTE serán independientes del origen de las mismas: bien las peticiones provengan del propio CLIENTE, o bien por sugerencia de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

### 4.- Precio, Facturación y Pago.

#### 4.1.- Precio.

Como contraprestación por todos los productos y subproductos incluidos en el SERVICIO, contratados por el CLIENTE, éste vendrá obligado a satisfacer los precios correspondientes, que se establecen en los Anexos que forman parte integrante del mismo. A los servicios no incluidos en INTERNET + WIFI.PRO les serán de aplicación los precios correspondientes de Catálogo, que pueden ser consultados a través del Número de Atención 1489, o con su asesor personal, y en [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

Para el resto de conceptos facturables por los servicios que presta TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. al CLIENTE, tales como el tráfico de la línea móvil y cualquier otro servicio sobre la línea móvil de contrato que no estén incluidos entre las prestaciones de la modalidad del Servicio que éste hubiera contratado, serán de aplicación los precios correspondientes de Catálogo, que pueden ser consultados a través del Número de Atención 1489 y en [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

En relación con lo anterior, según se indica en la siguiente cláusula 4.3, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. facturará al CLIENTE cualquier servicio que le preste, que no esté incluido entre las prestaciones de la modalidad de INTERNET + WIFI.PRO que hubiera contratado.

#### 4.2.- Facturación y pago: Domiciliación bancaria exclusivamente.

En relación con la prestación de los diferentes productos y subproductos seleccionados por el CLIENTE, el precio del Servicio se devengará y facturará por periodos mensuales (cuotas).

Todos los conceptos facturables en virtud de INTERNET + WIFI.PRO se incorporarán en la factura correspondiente a la prestación por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. del servicio telefónico fijo disponible al público para usuarios finales. Así mismo, TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. será la encargada de facturar todas las cantidades generadas por las cuotas pendientes respecto del equipamiento contratado en régimen de alquiler.

El importe del servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, la cual será abonada por el CLIENTE, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto por el CLIENTE se señalará en el momento de firma del presente Acuerdo. La cuenta que a tal efecto designe el CLIENTE, al contratar INTERNET + WIFI.PRO, prevalecerá sobre cualquier otra que el CLIENTE hubiera podido indicar con anterioridad.

Además de lo anterior, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., presentará al cobro al CLIENTE la cantidad generada por el incumplimiento, en su caso, de los compromisos asumidos en los Anexos II y III que forman parte integrante del presente Contrato, concretamente todas las cuotas pendientes de pago del equipamiento contratados en régimen de alquiler.

#### 4.3. - Presentación De Cargos Por Telefónica Móviles España, S.A.U.

En el caso de que el CLIENTE contrate el Producto Puestos Móviles dentro del SERVICIO, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., facturará al CLIENTE, de conformidad con los precios que se indican en la cláusula 4.1, el tráfico excedente de la línea móvil y cualquier otro servicio que preste al CLIENTE sobre esa línea, no incluido entre las prestaciones de la modalidad del Servicio que éste hubiera contratado.

A los anteriores efectos serán de aplicación las condiciones de facturación y pago establecidas en la cláusula precedente. La factura será abonada por el CLIENTE, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto por el CLIENTE se señalará en la Carátula Principal del presente Contrato.

La cuenta que a tal efecto designe el CLIENTE, al contratar INTERNET + WIFI.PRO, prevalecerá sobre cualquier otra que el CLIENTE hubiera podido indicar con anterioridad.

Además de lo anterior, TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., presentará al cobro al CLIENTE la cantidad generada por el incumplimiento, en su caso, del compromiso de permanencia que se describe en el Anexo III y que forma parte integrante de las presentes condiciones.

#### 5.- Baja en Internet + Wifi.PRO.

EL CLIENTE podrá darse de baja en INTERNET + WIFI.PRO, en todo momento, comunicándolo fehacientemente por escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

La solicitud de baja de INTERNET + WIFI.PRO por parte del CLIENTE, causará automáticamente la baja tanto del Producto CONECTIVIDAD EMPRESAS, así como de los diferentes productos contratados y asociados al SERVICIO.

La solicitud de baja por parte del CLIENTE de alguno o algunos de los diferentes subproductos que componen INTERNET + WIFI.PRO, no afectará a los restantes productos del SERVICIO, que mantendrán sus vigencias y compromisos de permanencia.

En el caso de que el CLIENTE cause baja en INTERNET + WIFI.PRO, se ejecutaran las penalizaciones de cada uno de los servicios contratados, y detalladas en los Anexos II y III del presente Contrato.

En el supuesto de que el CLIENTE optase por mantener una relación contractual para sus líneas de Puestos Móviles, se repositonará al CLIENTE a las condiciones y tarifas de FUSIÓN EMPRESAS BÁSICO.

El CLIENTE comprende y acepta que dicho reposicionamiento implica una nueva relación jurídica con TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.

#### 6. - Cambios dentro de Internet + Wifi.PRO.

En las nuevas contrataciones de Internet + Wifi.PRO independientemente del origen de la tarifa anterior que tuviera el cliente, las líneas móviles en el caso de estar incluidas, inician el compromiso de permanencia de 2 años.

Para los reposicionamientos o movimientos dentro del nuevo porfolio, el Contrato de permanencia de la línea se conserva con la vigencia que tuviera la línea.

Si el cliente hubiera recibido algún tipo de apoyo de precio para adquirir un terminal en alquiler en el puesto móvil y reposicionara su tarifa, dicho apoyo se suprimirá o se modificará en consecuencia. Si el cliente hubiera recibido algún tipo de apoyo de precio para adquirir un terminal en venta en el puesto móvil y reposicionara su tarifa a una inferior, deberá asumir un importe proporcional al apoyo recibido y al tiempo restante hasta el plazo comprometido de permanencia.

#### 7.- Compromisos anteriores a Internet + Wifi.PRO.

En caso de que el CLIENTE, antes de contratar INTERNET + WIFI.PRO, tuviese en vigor uno o varios compromisos de permanencia y/o uno o varios compromisos de gasto mínimo asociado a las líneas móviles que se integren en INTERNET + WIFI.PRO, todos los compromisos mantendrán su vigencia hasta completar el periodo que tuvieran comprometido. Asimismo, no se interrumpirá la facturación del gasto mínimo durante el tiempo que la línea permanezca asociada a TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U o TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.

Por tanto, durante el periodo de vigencia de INTERNET + WIFI.PRO convivirán acumulativamente, todos los compromisos que el CLIENTE tuviera asumidos con TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.

Por otra parte, durante el periodo de tiempo que las líneas móviles permanezcan asociadas a INTERNET + WIFI.PRO se continuará el computo del plazo de permanencia inicialmente comprometido sobre esas líneas hasta su vencimiento, devengándose las penalizaciones correspondientes en caso de baja anticipada de dichas líneas en TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. por el incumplimiento de cualquier otra causa que determinen las condiciones que le son de aplicación.

#### 8.- Suspensión de Internet + Wifi.PRO

##### 8.1.- Suspensión por impago.

El retraso en el pago, total o parcial por el CLIENTE, de las cantidades adeudadas por un plazo superior a un mes desde la presentación al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación de FUSIÓN EMPRESAS, dará derecho a TELEFÓNICA DE ESPAÑA y a TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, previo aviso al CLIENTE, a suspender, respectivamente, la prestación de todos los productos y subproductos contratados por el CLIENTE al amparo del Servicio INTERNET + WIFI.PRO.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA notificará la suspensión de los servicios arriba referidos mediante una comunicación al CLIENTE que se practicará con al menos 15 días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión. En la misma comunicación TELEFÓNICA DE ESPAÑA incluirá la fecha en que, de no efectuarse el pago, se procederá a la suspensión, que no podrá llevarse a cabo en día inhábil. El impago de los servicios que no se consideran comunicaciones electrónicas no producirá la suspensión de los servicios, siempre que pague la parte de la factura que corresponda a los servicios de comunicaciones electrónicas. En este caso, si hubiera disconformidad del CLIENTE con la factura tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes.

En el caso de retraso en el pago de la factura de TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., relacionada con servicios incluidos en INTERNET + WIFI.PRO, dará derecho a la citada Compañía, previo aviso al CLIENTE, a suspender la prestación de todos los puestos móviles del CLIENTE.

##### 8.2.-Interrupción definitiva por impago.

En caso de retraso en el pago de los servicios prestados por un periodo superior a tres meses o la reiteración, en dos ocasiones de suspensión temporal por mora en el pago de los servicios correspondientes al contrato dará lugar a la consiguiente interrupción definitiva de la prestación de todos los productos y subproductos contratados por el CLIENTE al amparo del SERVICIO.

En caso de retraso en el pago de los servicios prestados por TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., un periodo superior a tres meses o la reiteración, en dos ocasiones de suspensión temporal por mora en el pago de los servicios

correspondientes al contrato dará lugar a la consiguiente interrupción definitiva de la prestación de todos los puestos móviles del CLIENTE.

Asimismo, la interrupción definitiva del producto CONECTIVIDAD EMPRESAS conlleva la baja del CLIENTE en los diferentes productos contratados y asociados al SERVICIO.

### 8.3.- Restablecimiento del servicio suspendido.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA restablecerá los servicios suspendidos dentro de un plazo de 5 días, siguientes a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, pasando al cobro al CLIENTE, en concepto de rehabilitación de todos los servicios, la cantidad de 50 euros, siendo de aplicación los impuestos indirectos que, en su caso, correspondan.

### 8.4.- Intereses de demora. Compensación de la deuda

En caso de que exista retraso en el pago de los importes facturados, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá generar factura de intereses de demora con cargo al cliente, aplicando a tal efecto el tipo de interés legal vigente en cada momento.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, con cargo a los saldos favorables del CLIENTE, derivados de cualquier relación comercial existente entre las partes, podrá compensar los importes de los créditos de los que sea titular TELEFÓNICA DE ESPAÑA frente a aquél, procedente de cualquier factura girada por esta Compañía a cargo del CLIENTE.

Por medio de la aceptación de las presentes condiciones, el CLIENTE presta su consentimiento para que TELEFÓNICA DE ESPAÑA pueda practicar estas compensaciones contra sus saldos favorables en cualquier momento.

## 9.- Depósitos de garantía y presentación al cobro por adelantado

### 9.1.- Depósitos de garantía.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, en la solicitud del alta del servicio y en cualquier momento de la vigencia del presente contrato, podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato:

- Solicitar al CLIENTE la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario.
- Asignar un Límite de crédito.

La adopción de dichas medidas tendrá lugar si concurren algunas de las siguientes causas:

- La existencia de cantidades impagadas por el CLIENTE por cualquier contrato formalizado con TELEFÓNICA DE ESPAÑA.
- El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes. La imposibilidad para TELEFÓNICA DE ESPAÑA de comprobar que el CLIENTE tenga solvencia suficiente para atender sus obligaciones derivadas del presente contrato. Dicha comprobación se llevará a cabo con pleno respeto a la legislación vigente, mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en el artículo 6.1 b) del Reglamento 2016/679 Europeo de Protección de Datos en relación con el artículo 22 del mismo documento así como cualquier normativa que le sustituya o resulte de aplicación, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente.
- La superación del límite de crédito fijado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

La no constitución de la garantía solicitada, facultará a TELEFÓNICA DE ESPAÑA para desestimar la solicitud de alta en el servicio del CLIENTE, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

Si el CLIENTE con deudas pendientes solicitara la resolución del contrato o baja en el SERVICIO, el cambio de titularidad o cesión del contrato, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del CLIENTE.

En caso de impago, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá ejercitar el aval presentado por el CLIENTE o hacer suyo el importe del depósito en las cantidades impagadas incluyendo en su caso el interés de demora que corresponda y todo

ello sin perjuicio del resto de acciones que se pudieran derivar por impago en virtud de lo dispuesto en este Contrato o de la legislación vigente.

### 9.2.- Presentación al cobro por adelantado.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá adelantar la presentación al cobro de los importes devengados en los siguientes supuestos concretos:

- Superación del límite de crédito fijado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA
- Suspensión o interrupción del servicio.
- En casos de fraude o riesgo objetivo y acreditado de impago.

## 10.- Protección de Datos de Carácter Personal.

Telefónica Empresas informa al CLIENTE de que los datos objeto de tratamiento serán los estrictamente necesarios para la prestación del Servicio o Servicios contratados, el mantenimiento y gestión de la relación contractual, así como labores de información de los distintos servicios contratados y de las actividades relacionadas con los mismos.

El CLIENTE declara que ha sido informado por Telefónica Empresas de que la contratación del producto INTERNET + WIFI.PRO implica que el titular de la línea fija y móvil sea el mismo, por lo que en el caso de que no lo fuera, deberá haber obtenido previamente el consentimiento del titular de la línea móvil asociada a INTERNET + WIFI.PRO, necesario para realizar el cambio de titularidad.

Los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el CLIENTE para mantener la relación contractual con Telefónica Empresas (en adelante, "los interlocutores"), así como para otras finalidades que nos permita o autorice, serán tratados conforme a lo establecido en la Política de datos de Empresas de Telefónica Empresas 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 1489 o en las Tiendas Movistar.

De acuerdo 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 Telefónica Empresas en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y, en su caso, Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "Telefónica Empresas").

Adicionalmente, Telefónica Empresas podrá tratar los datos del CLIENTE o de los interlocutores relativos a los servicios contratados, datos de tráfico y de facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por el CLIENTE, con la finalidad de realizarles ofertas comerciales sobre productos y servicios de Telefónica Empresas.

Además de las categorías de destinatarios necesarias para la prestación del servicio por ser cliente Telefónica Empresas e informadas en la Política de Privacidad, la puesta a disposición de infraestructuras puede requerir la participación, de una ENTIDAD FINANCIERA que será concretada en el Anexo correspondiente, con el fin de financiar y gestionar la operación.

Asimismo, al contratar el servicio Conexión Segura Empresas, el cliente es informado y autoriza a Telefónica Empresas a utilizar herramientas de filtrado, programas de alerta y sistemas de prevención y bloqueo que garanticen la seguridad en su navegación, para la estricta prestación de las funcionalidades de protección de la conexión a Internet de páginas con virus y fraudes que vienen activadas por defecto. No obstante, lo anterior, el cliente podrá desactivar las mismas y gestionar el resto de las funcionalidades disponibles de forma sencilla a través del Icono de navegación o desde el portal de gestión del servicio.

Por otro lado, además de las categorías de destinatarios determinadas en la Política de Privacidad, el Cliente reconoce que ha sido informado por Telefónica Empresas de que la contratación del Servicio Conexión Segura Empresas podrá implicar la comunicación de sus datos personales para la provisión del servicio entre Telefónica Empresas y McAfee con la finalidad de gestionar el mencionado producto y asegurar el mantenimiento de la relación contractual con el Cliente.

**CONDICIONES PARTICULARES: ACUERDO MARCO DEL SERVICIO  
INTERNET + WIFI.PRO**



Si como CLIENTE empresa no desea que utilicemos la información indicada con la citada finalidad, podrá comunicárnoslo enviando un email a [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com); o un escrito a Telefónica Empresas Ref. Datos al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid. En todo caso, los interlocutores tendrán la facultad de oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales a través de los mismos medios indicados anteriormente. Como CLIENTE es su responsabilidad facilitar esta información a los interlocutores cuyos datos se CLIENTE a Telefónica, sino un tratamiento de datos personales por cuenta del CLIENTE, quien será el único responsable del tratamiento. Se adjunta a las presentes Condiciones un Modelo de Acuerdo de Encargo del Tratamiento, el cual deberá ser negociado y firmado conjuntamente por el CLIENTE y Telefónica Empresas.

Para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, TELEFÓNICA Empresas 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).

estén tratando por Telefónica en este contexto, e indicarles que podrán consultar el detalle en la web [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad).

Debido a que la prestación del servicio podrá dar lugar a operaciones o actuaciones que, según la normativa aplicable en materia de protección de datos, se consideran un encargo de tratamiento de datos de carácter personal, tales actuaciones nunca constituirán una cesión de datos por parte del

Tanto el CLIENTE como los interlocutores, podrán siempre consultar el detalle de la Política de Privacidad Telefónica Empresas en [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad) así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad enviando un email a la dirección [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com), o dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid.

**CONDICIONES ESPECÍFICAS ANEXO I. RESUMEN DE LA OFERTA**

**INTERNET + WIFI.PRO**

Los clientes que contraten INTERNET + WIFI.PRO verán reflejado en su factura un descuento (Oferta FD. 2023) en función de su configuración como cliente, siendo los descuentos aplicables los siguientes:

**•Conectividad Empresas**

- Descuento "Oferta FD. 2023" en cualquier modalidad: -10 €/mes Puestos Móviles:

La configuración mínima aportara un contrato de Tarifa Fusión Digital Inicia: Cuota mensual 6€ (7,26€ IVA incluido). Incluye: llamadas desde el móvil: (100 min./mes a fijos y móviles, máximo de 300 destinos diferentes, 1000 minutos en llamadas internas entre líneas del mismo CIF del cliente entre las líneas del servicio para los clientes con plataforma Corporativo y volumen de Tráfico de datos incluido 500 MB. Con un descuento para esta primera y única línea de -4€/mes.

**1.- SERVICIOS DE EMPRESA**

**1.1.- Conectividad Empresas**

Conectividad Empresas es un servicio de conectividad de datos para Empresas que incluye:

- Acceso Internet
- Equipo de Cliente Router profesional
- Dirección IP estática de serie
- Mantenimiento y gestión reactiva en remoto del Router desde Centro Gestión Especializado
- SLAs de reparación y disponibilidad

Adicionalmente el cliente puede contratar la instalación, uso y mantenimiento de una Red Local, así como del correspondiente cableado y el servicio de Respaldo Móvil. Con este servicio, Telefonica ofrece, a cambio de una cuota mensual, la conectividad, la instalación del equipamiento necesario, su uso y su mantenimiento. Asimismo, para aquellos clientes que disponen de varias sedes Conectividad Empresas puede contratarse con visibilidad entre ellas, de forma que el cliente disponga de una RPV básica.

El servicio Conectividad Empresas se suministrará al cliente siempre en la modalidad de máxima velocidad disponible en cada sede.

Precio:	Hasta 20 Mbps/800Kbps	30 Mbps/3Mbps	FTTH 300 Mbps/300Mbps	FTTH 600 Mbps/600Mbs	FTTH hasta 1Gbps/1Gbps	4G (hasta 30/1Mbps)
<b>**Monosede</b>	50€ 60,50€ con IVA	55€ 66,55€ con IVA	60€ 72,60€ con IVA	70€ 84,70€ con IVA	80€ 96,80€ con IVA	70€ 84,70€ con IVA
<b>Multisede</b>	60€ 72,60€ con IVA	65€ 78,65€ con IVA	70€ 84,70€ con IVA	80€ 96,80€ con IVA	80€ 96,80€ con IVA	70€ 84,70€ con IVA

\* La velocidad de Conectividad Empresa no es seleccionable por el cliente. El servicio se comercializa siempre con la máxima velocidad disponible en cada una de las sedes.

**1.2.- Servicio WiFi.Pro**

El servicio WiFi proporcionado en el servicio INTERNET + WIFI.PRO es un servicio que cumple las necesidades que cualquier empresa puede tener para dar una conectividad de calidad y segura tanto para sus empleados como para sus clientes.

Aporta una serie de funcionalidades críticas cuando se trata de una conectividad WiFi empresarial entre las que destacan:

- nº de Puntos WiFi-independientes que funcionan como uno solo.
- Puntos WiFi "profesionales" que garantizan la simultaneidad y rendimiento de más de 50 usuarios concurrentes por punto.
- Área de cobertura en función de la dimensión de los locales.
- Portal Cautivo para visitantes o empleados
- Generación de usuarios, contraseñas y/o subredes para eventos y situaciones especiales.
- Tipos de autenticación según necesidad: Clave, PIN, Redes Sociales
- Segmentación del usuario final: Múltiples SSIDs
- Selección de funcionalidad por tipo de perfiles de Cliente (Básica, Avanzada)
- Portal cloud de Gestión
- Diferentes opciones de visibilidad, monitorización (Usuarios, aplicaciones, puntos...)

El servicio INTERNET + WIFI.PRO ofrece a sus clientes adicionalmente al equipamiento y conectividad una plataforma de control desde la cual se gestiona una o múltiples redes, permitiendo a las empresas ofrecer un servicio de conectividad WiFi con todas las garantías de calidad y seguridad. Desde un único panel de control se puede administrar de forma remota cualquier sede, sin importar su ubicación y sin conocimientos técnicos previos. Por medio de su panel Cloud, y accediendo con las credenciales de usuario, es posible realizar todas las acciones de gestión y explotación de la red WiFi, con diferentes niveles de perfiles de usuarios. Entre las numerosas funcionalidades que el panel de control permite realizar encontramos las siguientes:

**Gestión**

La plataforma incluida en el SERVICIO simplifica los procesos de administración de una red de manera intuitiva, poniendo al alcance de cualquiera, herramientas de gestión técnicas y avanzadas como son:

- Gestión del servicio WiFi; ancho de banda, límites de consumo, duración, número de dispositivos, controles parentales, etc.
- Reportes programados del estado general del sistema.
- Modificar el nombre de la red para que sea fácilmente identificable con el establecimiento.
- Gestión de las claves de acceso; creación y administración de las mismas.
- Creación de los portales cautivos o páginas de inicio de sesión al WiFi, 100% configurables con diferentes tipos de login; mediante redes sociales, con clave, mediante la entrada de email, en un solo click, integración con PMS hotelero, o mediante formularios editables.
- Permisos a dispositivos para se conecten de manera automática.

**Monitorización e informes**

Gracias a múltiples herramientas y módulos, es posible tener una visión fiable y en tiempo real de todo lo relacionado con la red wifi. Toda la información se puede consultar en tiempo real y generar informes que permiten identificar y solucionar incidencias.

- Estado y ubicación física de los dispositivos que forman la red sobre los planos del establecimiento.
- Árbol de red de todos los dispositivos y su estado. Histórico y uso.
- Tráfico de datos de las líneas de acceso a internet y consumo de datos de los clientes.
- Histórico de desconexiones e incidencias de dispositivos.
- Notificaciones instantáneas de eventos del sistema; caída del sistema, límite de conexiones alcanzadas, o cualquier incidencia que pueda generar un mal funcionamiento.

## CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN INTERNET + WIFI.PRO



Concepto	Precio SIN IVA	Precio CON IVA
Red Local 8 puertos	14 €	16,94 €
Red Local 24 puertos	27 €	32,67 €

- Registro de dispositivos que conectan a la red, tipo de dispositivo, sistemas operativos, idiomas, consumos.

### Seguridad

La plataforma incluida en el SERVICIO dispone de sistemas automatizados para garantizar la seguridad de la red WiFi, como; detección de ataques y dobles identidades en la misma red, spam o envío de virus, así como el aislamiento de dispositivos que impidan verse o interactuar entre sí.

### WiFi Marketing

La mejor manera de localizar el retorno de la inversión de un sistema de red WiFi de éxito es, sin lugar a duda, acciones basadas en WiFi Marketing con las más avanzadas soluciones que hacen posible la comunicación con los clientes y visitantes que se conectaron al servicio WiFi.

- Páginas de inicio de sesión 100% editables, con campañas y contenidos con información comercial o de utilidad.
- Contenidos Inteligentes y comunicación programática.
- Estadísticas e informes. Base de Datos; Nombre, email, edad, idioma, género, red social, etc. Toda la información que se puede obtener tras la aceptación de condiciones de uso del servicio se puede descargar y usar para definir las estrategias de comunicación.
- Interacción y seguimiento en redes sociales.
- Formularios y seguimiento de respuestas.
- Banners, Pop-ups y control de impresiones y clics.
- Herramienta de email marketing. Envío de emails automatizados con indicadores y seguimiento de lectura.

TELEFONICA Empresas podrá realizar variaciones en los precios por razones comerciales, a efectos de hacer paquetes de servicios o promociones, informando al CLIENTE de los mismos. Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por TELEFONICA Empresas al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos, 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.

El precio del Punto de Acceso Wifi Pro será de 8€/mes/unidad. El mínimo contratable será de una (1) unidad y un máximo de cuatro (4) unidades por cada contrato/sede.

### 1.3.- Servicios Opcionales:

#### Respaldo Móvil Conectividad Empresas:

Para contar siempre con la red Telefónica Móviles como garantía de nuestras comunicaciones en caso de una avería.

Precio: 25€ (30,25 €/mes IVA incluido).

#### Red Local [n] puertos:

- El cliente puede requerir que se instale la red interna o no por parte de Telefonica
- El equipo switch es el que conecta los terminales (APs y PCs, otros) a la propia red. El switch o los switches serán de mayor o menor capacidad en función de los puertos que el cliente tenga en su red.. El régimen comercial del switch es Alquiler. Si se reaprovecha el cableado que ya tuviera el cliente, aplica el mismo servicio de mantenimiento que al cableado instalado por Telefonica.

En los casos de contratación de 3 o mas APs del Servicio Wifi.PRO será obligatoria la contratación mínima de una unidad de Switch propia del servicio. Para contrataciones de 1 a 2 aps podrán conectarse a los

puertos libres del Router facilitado en el servicio Conectividad Empresas.

#### Precio:

#### Punto cableado de Red Local:

Se trata del cableado desde el "switch" hasta los dispositivos que se van a conectar, como los PCs, APs, Impresoras, etc, incluyendo las rosetas. Puede aprovecharse los puntos de red local que ya tuviera el cliente, previa valoración de Telefonica en el momento de la instalación.

Si se acepta aprovechar el cableado que ya tuviera el cliente, se acepta en adelante el mantenimiento del mismo, dando servicio extremo a extremo. Precio: 1 €/mes por punto de cableado (1,21 €/mes IVA incluido).

#### Grabación de Llamadas

El servicio Grabación de llamadas permite grabar todas las llamadas realizadas o recibidas en los Puestos Móviles de INTERNET + WIFI.PRO. Puede contratar la funcionalidad para uno o varios puestos móviles, no siendo obligatoria su contratación en todas las líneas. Desde la web de autogestión se pueden consultar las líneas que lo tienen contratado. El servicio proporciona una página web para poder consultar y descargar las grabaciones realizadas. Se accede directamente desde la web de autogestión de Fusión Empresas.

Existen 2 modalidades de contratación, Grabación Básica y Grabación Avanzada. En ambos casos los minutos de grabación son ilimitados, pero el almacenamiento de las grabaciones será de 7 días o 5 años respectivamente.

**Precio:** Grabación Básica 7€/mes por cada línea (8,47 €/mes IVA incluido) y Grabación Avanzada 15€/mes por cada línea (18,15 €/mes IVA incluido).

## 2.- SERVICIOS PARA EMPLEADOS

### 2.1.- Puesto Móvil

El cliente podrá elegir uno de estos puestos móviles:

Tarifa Fusión Digital Inicia: Cuota mensual 6€ (7,26€ IVA incluido). Incluye: Llamadas desde el móvil: (100 min./mes a fijos y móviles, máximo de 300 destinos diferentes, 1000 minutos en llamadas internas entre líneas del mismo CIF del cliente entre las líneas del servicio Fusión Digital para los clientes con plataforma Corporativo y volumen de Tráfico de datos incluido 500 MB.

Tarifa Fusión Digital Estándar: Cuota mensual 12€ (14,52 € IVA incluido). Incluye: Llamadas desde el móvil: (300 min./mes a fijos y móviles, máximo de 300 destinos diferentes, 1000 minutos en llamadas internas entre líneas del mismo CIF del cliente entre las líneas del servicio Fusión Digital para los clientes con plataforma Corporativo, internet móvil (5 GB a máxima velocidad) y 500 SMS a móviles, una vez superado el bono el precio de los SMS será de 15 cent./SMS (18 cent./SMS IVA incluido)

Tarifa Fusión Digital Extra: Cuota mensual 22€ (26,62 € IVA incluido). Incluye: Llamadas desde el móvil: (7000 min./mes a fijos y móviles tráfico nacional e interno

Corporativo). Una vez superada la franquicia por periodo de facturación el precio de las siguientes llamadas es de 10 cent./min (12 cent./min IVA incluido) + 15cent./establecimiento (18 cent./establecimiento IVA incluido), internet móvil ilimitado (400 GB a máxima velocidad), 500 SMS a móviles, y servicio MultiSIM, una vez superado el bono el precio de los SMS será de 15 cent./SMS (18 cent./SMS IVA incluido).

Tarifa Fusión Digital Premium: Cuota mensual 42€/mes (50,82 € IVA incluido). Incluye llamadas desde el móvil: (7000 min. /mes a fijos y móviles tráfico nacional e interno Corporativo). Una vez superada la franquicia por periodo de facturación el precio de las siguientes llamadas es de 10 cent./min (12cent./min IVA incluido) + 15 cent./establecimiento (18 cent./establecimiento IVA incluido), internet móvil ilimitado (400 GB a máxima velocidad), una vez consumido este valor, la conexión

## CONDICIONES PARTICULARES: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE COMPONEN INTERNET + WIFI.PRO



se mantiene a velocidad reducida sin coste adicional alguno, 500 SMS a móviles y servicio Multisim, una vez superado el bono el precio de los SMS será de 15cent./SMS (18 cent./SMS IVA incluido). Dispone de Bono EEUU + Comercial + Latam de 500 minutos y 5GB de datos para consumir en roaming en la zona correspondiente al bono durante el mes de facturación) a coste cero., así como del Bono Internacional 500 (500 minutos a distintos destinos internacionales) a coste cero.

Tarifa Fusión Digital Extra dispositivo: Cuota mensual 22€ (26, 62 € IVA incluido). Incluye: llamadas desde el móvil: (7000 min. /mes a fijos y móviles tráfico nacional e interno Corporativo). Una vez superada la franquicia por periodo de facturación el precio de las siguientes llamadas es de 10 cent./min (12 cent./min IVA incluido) + 15 cent./establecimiento (18 cent./establecimiento IVA incluido) internet móvil ilimitado (400 GB a máxima velocidad), 500 SMS a móviles, y servicio MultiSIM, una vez superado el bono el precio de los SMS será de 15 cent./SMS (18 cent./SMS IVA incluido).

Tarifa Fusión Digital Premium dispositivo: Cuota mensual 42€/mes (50, 82 € IVA incluido). Incluye llamadas desde el móvil: (7000 min. /mes a fijos y móviles tráfico nacional e interno Corporativo). Una vez superada la franquicia por periodo de facturación el precio de las siguientes llamadas es de 10 cent./min (12cent./min IVA incluido) + 15 cent./establecimiento (18 cent./establecimiento IVA incluido), internet móvil ilimitado (400 GB a máxima velocidad), una vez consumido este valor, la conexión se mantiene a velocidad reducida sin coste adicional alguno, 500 SMS a móviles y servicio Multisim, una vez superado el bono el precio de los SMS será de 15 cent./SMS (18 cent./SMS IVA incluido). Dispone de Bono EEUU + Comercial + Latam de 500 minutos y 5GB de datos para consumir en roaming en la zona correspondiente al bono durante el mes de facturación) a coste cero., así como del Bono Internacional 500 (500 minutos a distintos destinos internacionales) a coste cero.

Los Excesos sobre las franquicias contratadas en cada tarifa se podrán consultar en <https://movistar.es/empresas/>

Las tarifas del Puesto Móvil (Tarifa FD.Inicia, FD.Estándar, FD. Extra, FD.Premium, FD.Extra Dispositivo y FD.Premium Dispositivo) tienen un compromiso de 24 meses con una penalización en caso de baja anticipada de 100€ por línea.

Seguridad de Red Móvil (SRM). Esta funcionalidad proporciona protección contra malware, phishing y botnet en la navegación de los dispositivos móviles cuando se encuentran navegando en la red de Telefónica. Para ello, los dispositivos no tendrán que instalar ningún tipo de aplicativo, ya que las características de seguridad se encuentran desplegadas directamente sobre la red de Telefónica.

Adicionalmente, SRM proporciona características de filtrado web por categorías y desconexión a internet programable. Estas capacidades son configurables por el administrador del CLIENTE (de modo opcional) desde un portal donde éste gestionará todas las líneas asociadas a su empresa.

Los países a los que aplica el Bono EEUU, Comercial y Latam, son los siguientes: Estados Unidos (más Islas de Guernsey y Man) Albania, Arabia Saudí, Australia, Bielorrusia, Bosnia Herzegovina, Canadá, China, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Israel, Japón, Jersey, Kuwait, Malasia, Moldavia, Montenegro, Nueva Zelanda, Pakistán, Palestina, Qatar, Rusia, Serbia, Singapur, Sri Lanka, Sudáfrica, Suiza, Tailandia, Taiwán, Turquía y Ucrania, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela

Los países a los que aplica el Bono Internacional 500 son los siguientes: Alemania, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, China, Chipre, Colombia, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, Ecuador, Egipto, El Salvador, Eslovaquia, Eslovenia, Estados Unidos, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia,

Guadalupe, Guayana Francesa, Guatemala, Holanda, Honduras, Hong Kong, Hungría, India, Indonesia, Irlanda, Israel, Islandia, Italia, Japón, Jersey, Kuwait, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malasia, Malta, México, Nicaragua, Noruega, Nueva Zelanda, Pakistán, Panamá, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino

Unido, Reunión, República Checa, Republica Dominicana, Rumania, Rusia, Singapur, Sudáfrica Suecia, Suiza, Tailandia, Taiwán, Turquía, Ucrania, Uruguay y Venezuela.

Aplica a todas las tarifas indicadas: Precios válidos para servicio medido para uso interpersonal en territorio nacional y a partir del 15 de junio de 2017, en Zona UE (Espacio Económico Europeo – EEE), más información en las condiciones particulares de Roaming.

Llamadas a cualquier operador fijo o móvil.

Están excluidas las llamadas dirigidas a números de tarifas especiales (902,901/060,0XY, 118AB, entre otros), de tarificación adicional (90X, 80X), tráfico roaming (Magreb, Otros y Exclusión y zonas de coberturas especiales), internacional (llamadas y SMS con origen nacional a otro país) y servicios Premium.

### INTEGRACIÓN PUESTO MÓVIL EN CENTRALITA

Opcionalmente se podrá contratar sobre el Puesto móvil las siguientes funcionalidades:

#### A. Integración con centralita

Dotará a la línea móvil de una serie de facilidades de centralita como son:

- Agente de grupo de salto
- Agente de grupo de captura
- Monitorización desde Puestos fijos
- Acceso directo desde Operadora Automática
- Acceso a directorios de empresa
- Delegación de llamada

Además, la contratación de este servicio permitirá la contratación de los servicios detallados a continuación de manera excluyente sobre una misma línea móvil:

#### A.1 Puesto Convergente fijo-móvil

Permitirá asociar la línea móvil a una línea fija; esta línea fija podrá pertenecer a un Puesto fijo (numeración fija + terminal) o sólo a una numeración fija.

La experiencia de usuario es diferente si se asocia a un Puesto fijo, con su correspondiente terminal, o se asocia a una numeración fija, sin terminal.

#### A.2 Cabecera móvil

La línea móvil podrá utilizarse como cabecera de una Operadora Automática o de un Grupo de Salto; lo que implicará la contratación de la tarifa básica cabecera.

### Uso Correcto de los Servicios.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable de los servicios y prestaciones que comprende el Servicio, así como de cualesquiera otros servicios conexos que MOVISTAR le preste. El Cliente será responsable frente a MOVISTAR de cualquier uso distinto del anterior que pueda causar un daño o perjuicio a MOVISTAR o a terceros y en particular, de cualquier uso de los servicios de MOVISTAR con una finalidad que difiera de las comunicaciones de carácter estrictamente personal, en el caso de clientes particulares, o que suponga una reventa o comercialización de dichos servicios.

Sin perjuicio de cualesquiera otros que igualmente impliquen un uso distinto del contemplado en estas condiciones, serán considerados usos contrarios al buen uso, a título de ejemplo, los siguientes:

1.- Llamadas dirigidas a números de servicios de redireccionamiento de llamadas, que impliquen la concentración o transformación del tráfico, así como las llamadas dirigidas a números 908, de Red Inteligente (numeraciones especiales: Oxy, números cortos, numeración m2m, etc.).

2.- Asimismo, el uso de la tarjeta SIM en dispositivos distintos de los teléfonos móviles. Se excluye expresamente y se considera un caso de uso inadecuado,

su utilización en centralitas, SIMBOX u otros elementos de concentración o transformación del tráfico o concebidos para la realización de llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

3.- Igualmente queda prohibido el uso de la facilidad de los SMS en conexión a una aplicación o a un dispositivo que permita la realización de envíos masivos (por ejemplo, un módem), o en general, el envío de SMS con cualquier otro fin que difiera del contemplado en este contrato.

4.- El Cliente no podrá realizar la reventa del Servicio. No podrá explotar comercialmente el Servicio y obtener un rendimiento económico, directo o indirecto por la reventa del Servicio o de alguna de sus capacidades o funcionalidades.

5.- Tampoco podrán destinarse las posibilidades que ofrece el servicio, en cualquiera de sus prestaciones y facilidades, a finalidades de escucha o vigilancia remota, así como a cualquier conexión, con independencia de su duración, sin una finalidad de comunicación activa entre particulares.

En caso de congestión de red, al tráfico correspondiente a P2P y portales de descargas

directas se le podría dar menor prioridad que a los restantes tipos de tráfico.

6.- En virtud de lo definido en el Reglamento Europeo del Roaming, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en Roaming Zona 1 o Zona UE, o cualesquiera actuaciones que pudieran resultar aplicables en el caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos

Se considerará un uso que excede la "política de utilización razonable":

- La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.
- Larga inactividad de tarjetas SIMs asociadas con un uso mayoritario en Roaming.
- Adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIMs de Movistar

En todos los casos mencionados, así como en cualesquiera otros que se produjeran

igualmente en forma indebida o ajena a la finalidad de comunicación particular prevista para el servicio, MOVISTAR se reserva el derecho, tanto a la suspensión o interrupción definitiva del Servicio, (pudiendo si así lo decidiera supeditar el restablecimiento del mismo a la aportación por parte del cliente de las garantías solicitadas por MOVISTAR), como al cobro del tráfico de cualquier tipo (SMS, llamadas, datos, etc.) que se produjera fuera del uso debido del Servicio, siendo en ese caso tarificado al precio estándar de pago por uso, vigente en cada momento, según el Catálogo de precios de Telefónica Móviles España, S.A.U., publicado y disponible, perfectamente actualizado para su consulta, en la página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es), sin que en esos casos pueda ser de aplicación reducción alguna de precio asociada al Servicio o a cualquier otra promoción, franquicia de tráfico o módulo de ahorro que implique una disminución del precio de cualquier servicio actual o futuro.

Al margen de lo anterior, e igualmente dado un uso indebido del servicio según lo descrito, en previsión de futuros usos semejantes, MOVISTAR se reserva asimismo la posibilidad de asignar al Cliente, previa comunicación al mismo, la modalidad de tarifa más acorde con los patrones de uso manifestados y sin perjuicio de cualquier otra que éste pueda considerar más conveniente de entre las disponibles comercialmente.

La configuración mínima de Internet + Wifi.PRO en caso de no dar de alta un puesto Móvil será de una (1) Tarifa FD Inicia con una cuota mensual de 6€ (7,26€ IVA incluido) a la que se le aplicara un descuento de 4€ (4,84€ IVA Incluido).

#### Opciones del Puesto Móvil

Smartphone en régimen de Alquiler: Pago en 24 cuotas. Renovables cada 2 años sin inversión adicional.

Servicio de mantenimiento opcional Repara y Repara Plus.

Comunicaciones Unificadas con fijo en el Móvil. Servicio que permite disponer de las siguientes funcionalidades: Número Único (numeración fija geográfica)

para utilizar con cualquier terminal fijo o móvil, selección del terminal preferido, fijo o móvil, para recibir las llamadas, buzón de voz asociado a la numeración anterior, agenda de contactos, visualización y envío del estado de presencia del/al resto de usuarios, audio conferencias hasta 15 participantes, diario de llamadas y mensajería instantánea. Todas estas funcionalidades se pueden utilizar desde un PC, mediante un acceso web, o desde smartphones y tablets, mediante la instalación de la aplicación (app) asociada.

Precio: 9€/mes (10,89€/mes IVA incluido). Para los clientes que hayan contratado Internet + Wifi.PRO con tecnología Broadsoft el precio del servicio de Comunicaciones Unificadas con fijo en el Móvil será de 4€/mes.

#### SOLUCIONES DIGITALES

**Conjuntamente con la oferta de Internet + Wifi.PRO, esta disponible las siguientes SOLUCIONES DIGITALES para los clientes.**

#### CONEXIÓN SEGURA EMPRESAS

Con la contratación de INTERNET + WIFI.PRO, el Cliente dispone la posibilidad de la activación del servicio Conexión Segura Empresas.

El cliente podrá solicitar el alta/baja de este servicio durante el periodo de vigencia de su contrato INTERNET + WIFI.PRO. El servicio tiene un importe de 10€/mes por sede de Internet + WIFI.PRO.

#### Descripción del Servicio:

Conexión Segura Empresas ofrece al Cliente que tenga contratado INTERNET + WIFI.PRO, protección de su red fija (incluido el wifi) y de la navegación que los usuarios realicen a través de esta red. Además, incluye una licencia gratuita de McAfee MultiAccess (en adelante, MMA) para protección de un dispositivo fijo o móvil, incluso estando fuera de la red de la empresa o mediante una conexión 3G/4G.

Por lo que el servicio consta de:

- Protección desde la red:** solo estará disponible para las conexiones a Internet que se realicen empleando la conectividad fija INTERNET + WIFI.PRO de la sede e incluirá:
  - Visibilidad y reporting:** permite al Cliente visualizar el uso de internet desde la INTERNET + WIFI.PRO, a través de informes personalizados en el Portal de autogestión. También aparece un Icono en el navegador durante la navegación en páginas http.
  - Protección Antimalware:** protección de la conexión a Internet frente a malware, virus, amenazas, y páginas web maliciosas, bloqueando los contenidos peligrosos y su descarga. Esta protección se aplica sobre tráfico http.
  - Protección Antiphishing/AntiFraude:** detección y bloqueo frente a páginas web infectadas o falsas, categorizadas o con posible categorización de "Phishing". Esta protección aplica tanto a tráfico http como https.
  - Filtrado de categorías Webs/URLs:** el Cliente podrá bloquear páginas webs/URLs y/o categorías webs a las que los usuarios de la sede pueden acceder. Aplica tanto a tráfico http como https. En el portal de autogestión hay una serie de categorías predefinidas para facilitar la tarea al cliente.
  - Portal de autogestión:** permite al cliente configurar el servicio en función de sus necesidades e incluso establecer una personalización determinada para cada una de las sedes donde tenga contratado el servicio. Durante el proceso de alta en el servicio, el cliente recibirá las claves de acceso para que en el primer acceso las modifique. <https://conexionseguraempresas.movistar.es>

**Limitaciones** del funcionamiento del servicio de seguridad desde la red:

- El Servicio de protección desde la red sólo funciona si el Cliente dispone del servicio INTERNET + WIFI.PRO para el acceso a



internet y dentro de España. Por lo que no funcionará cuando navegue fuera de dicha red y país (por ejemplo, cuando un usuario de la empresa Cliente está conectado a una red WiFi distinta a la red de la empresa o sede que tiene contratado el servicio, o en roaming).

- Algunos servicios prestados por terceras partes, tales como los proxies de red, servicios de VPN (Red Privada Virtual), servicios de control de navegación o similar, pueden interferir o impedir que el Servicio funcione correctamente.
- El Servicio de protección desde la red sólo protege la navegación en red, por lo que los archivos que se copien o descarguen en el dispositivo, por otros medios tales como sd-card, email, usb, protocolos no web, ficheros con contraseñas no serán identificados ni analizados.

- b. **Protección en un dispositivo fijo o móvil a través de una licencia de McAfee Multi Access:** protección que se ofrece a través de una licencia de MMA que puede ser descargada a través de la URL que recibirá el Cliente, en cualquier dispositivo, fijo o móvil, y que ofrece una protección en tiempo real contra un gran número de amenazas, (virus, malware...), gracias a protecciones y defensas como firewall, filtros de spam y controles de contenidos, localización de terminales extraviados/robados, o copia de seguridad.

El Cliente dispone de la posibilidad de contratar packs de 5 licencias adicionales de MMA, asociadas al servicio, por una cuota mensual de 3€/mes (sin IVA) por cada pack de 5 licencias, a través de su Asesor comercial o llamando al 1489.

Esta solución es incompatible con otros productos de seguridad o antivirus que el cliente tenga instalado en el mismo dispositivo que quiera proteger.

Durante la instalación de la licencia, el Cliente deberá aceptar el Acuerdo de Usuario de Licencia Final de McAfee, el Aviso de Privacidad y cuantas condiciones considere McAfee necesarias para la instalación de la licencia (en adelante, las condiciones de McAfee). Asimismo, el Cliente deberá facilitar una dirección de correo electrónico para realizar el registro del servicio en los servidores de McAfee y un PIN de seguridad para determinadas funciones.

En relación con estas condiciones de McAfee, se informa al Cliente de que, en caso de controversia, lo dispuesto en estas Condiciones prevalecerá sobre lo previsto en las condiciones de McAfee, y serán aplicables en todo lo que las contravengan.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS ANEXO II – EQUIPAMIENTO WIFI Y DE CONECTIVIDAD EMPRESAS EN REGIMEN DE ARRENDAMIENTO DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**1.- OBJETO:** Constituye el objeto de las presentes Condiciones Específicas del equipamiento WiFi y Conectividad Empresas instalados/facilitados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., al CLIENTE. Estos equipos serán financiados al cliente por TELEFÓNICA DE ESPAÑA utilizando la figura de arrendamiento conocido como Renting.

**2.- VIGENCIA:** Para el supuesto de los Productos de Conectividad Empresas y WiFi Profesional, el contrato tendrá una vigencia de (2) dos años, a contar desde la fecha de puesta en servicio del producto.

### 3.- COMPROMISO DE PERMANENCIA. PENALIZACIÓN:

En el supuesto de que el CLIENTE cause baja, con anterioridad a la finalización del periodo citado, deberá asumir las siguientes obligaciones:

a) Para Conectividad Empresas: El CLIENTE deberá abonar una cantidad igual al 50% de las cuotas restantes, esto es, las pendientes desde el momento de causar la baja hasta la finalización del periodo de vigencia del contrato.

b) Para WiFi Profesional: El CLIENTE no realizará desembolso alguno en relación con la prestación de los servicios de comunicaciones, debiendo asumir únicamente las cuotas pendientes respecto de equipamiento contratado en régimen de alquiler.

A los anteriores importes les serán de aplicación los impuestos indirectos que, en su caso, correspondan.

### 4.- RENOVACIONES RESPECTO DEL ALQUILER DE EQUIPAMIENTO:

Una vez finalizado el periodo de permanencia establecido para cada una de las diferentes modalidades de productos en el apartado primero de la presente cláusula y, en relación con el equipamiento y terminales, el CLIENTE tendrá la posibilidad de:

- continuar con el servicio en las mismas condiciones,
- renovar los equipamientos, asumiendo para los servicios que los amparan nuevos compromisos de permanencia (la renovación aplica a los APs y no a los equipamientos de infraestructuras como routers, switches y cableado),
- darse de baja de los servicios, parcialmente o en su totalidad

Tanto para el supuesto de la contratación inicial, como para cada una de las prórrogas, así como para las ampliaciones respecto del equipamiento de infraestructuras en régimen de alquiler, por medio de la aceptación del presente Anexo II (Condiciones Específicas Equipamiento WiFi y de Conectividad Empresas) de las presentes condiciones, el CLIENTE declara que conoce y asume que, independientemente del motivo y fecha de la baja contractual, queda obligado al abono de las cuotas pendientes respecto de equipamiento contratado en régimen de alquiler

Respecto de la contratación de equipamientos en régimen de alquiler, será aplicable el mismo régimen: el precio del Servicio se devengará y facturará por periodos mensuales (cuotas), salvo las primeras cuotas que serán objeto de pago en fecha posterior.

### 5.- CONTRATACIÓN DE EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS EN DOMICILIO DEL CLIENTE:

Para la prestación y recepción de algunos de los productos que componen el SERVICIO, TELEFÓNICA DE ESPAÑA deberá instalar en el domicilio del CLIENTE equipamiento de infraestructuras que no es propiedad de este. Con tal fin el CLIENTE deberá prestar su conformidad y aceptación del Anexo I (Productos y Subproductos dentro de Internet + Wifi.PRO contratados por el CLIENTE) de las presentes condiciones.

Al no ser de su propiedad, el CLIENTE se compromete al trato adecuado de dicho equipamiento, y a no someterlo a condiciones de funcionamiento inapropiadas.

### 6- PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. CESIÓN DE CRÉDITOS A TERCEROS:

Adicionalmente a lo expuesto en términos de protección de datos en el apartado 7 del Contrato Marco del Servicio Internet + Wifi.PRO para la ejecución de las condiciones específicas recogidas en el presente Anexo II, TELEFONICA Empresas informa al Cliente de que los datos objeto de tratamiento serán los estrictamente necesarios para la prestación del Servicio contratado, el mantenimiento y gestión de la relación contractual, así como labores de información de los distintos servicios contratados y de las actividades relacionadas con los mismos.

Además de las categorías de destinatarios determinadas en la Política de Privacidad Telefónica Empresas, la contratación del Servicio objeto del presente Anexo, implicará la comunicación a SIEMENS RENTING S.A. de aquellos datos de carácter personal necesarios y relacionados con su comportamiento de pago para estudiar y, en su caso, aprobar la operación objeto del presente servicio.

Si el análisis del riesgo no fuera favorable, Telefonica de España, S.A.U. comunicará al Cliente la imposibilidad de llevar a cabo la prestación objeto de este contrato dentro de los 30 días siguientes a su firma, quedando el mismo resuelto.

Así mismo, el CLIENTE otorga su consentimiento para la cesión de los datos necesarios para que TELEFÓNICA DE ESPAÑA pueda ceder a SIEMENS RENTING S.A., los derechos que posee sobre un crédito contra el CLIENTE.

### 7-MANTENIMIENTO Y SEGURO:

EL SERVICIO incluye el mantenimiento de todos los elementos instalados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

La descripción de las características del mantenimiento que se aplican a cada una de las diversas modalidades de productos y subproductos que componen INTERNET + WIFI.PRO son las siguientes:

El tiempo de compromiso de reparación de las averías es el denominado: "Día Siguiente".

TELEFONICA Empresas atenderá a los avisos de avería antes de las 20:00 de día siguiente, tanto si la avería se registra antes o después de las 12:00.

Excepcionalmente, para las averías comunicadas durante el viernes, se acuerda que si la avería se registra antes de las 15:00 horas, la fecha límite sin penalización será el sábado a las 15:00 horas. Si la avería fuera comunicada después de las 15:00 horas del viernes, la fecha límite sin penalización será el lunes antes de las 20:00 horas.

Igualmente, para ambas modalidades, las averías que se registren el sábado tendrán como fecha límite de resolución el lunes a las 20:00 horas. TELEFONICA Empresas ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no se verá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por TELEFONICA Empresas. En tal caso, sin embargo, el periodo de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por TELEFONICA Empresas y la cita finalmente aceptada por el CLIENTE, no computará a efectos de los compromisos de resolución de incidencias establecido en las presentes Condiciones Generales.

El horario de actuación estándar es el horario comercial. Las características de ambos se detallan a continuación:

- Horario de admisión de solicitudes: 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Horario de Actuación: Lunes a Viernes, de 8:00 a 20:00. Sábados, de 8:00 a 15:00. Domingos y Festivos: No incluidos.

La atención postventa se llevará a cabo a través de los teléfonos habituales 1489.

EL SERVICIO TELEFONICA INTERNET + WIFI.PRO contempla un seguro del equipamiento contratado que cubre la reparación o sustitución de equipos afectados en caso de siniestro sin coste para el cliente, salvo en los siguientes supuestos:

- Hurto.
- Dolo o culpa grave del Asegurado/Tomador.
- Actos políticos o sociales, guerra civil o internacional, fuerzas extraordinarias de la naturaleza (consorciales).
- Reacciones o transmutaciones nucleares.
- Defectos ya existentes, falta de protección adecuada o deterioro paulatino, experimentos y pruebas.
- Eliminación de fallos operacionales.
- Daños responsabilidad del fabricante o proveedor.
- Daños en equipos arrendados de los que sea responsable su propietario.
- Perjuicios y pérdidas indirectos. (Paralización del negocio, pérdida de beneficios).
- Defectos estéticos, materiales consumibles.
- Hechos consorciales, "Catástrofe Nacional".
- Hechos no compensados por el Consorcio de Compensación de Seguros por incumplimiento de sus normas.

El cliente deberá denunciar el siniestro a través de su comercial o los teléfonos de contacto habituales.

### CONDICIONES ESPECÍFICAS ANEXO III – PUESTOS MÓVILES DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**1.- OBJETO:** Constituye el objeto de las presentes Condiciones Específicas de los Puestos Móviles facilitados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., al CLIENTE. Estos equipos serán financiados al cliente por TELEFÓNICA DE ESPAÑA utilizando la figura de arrendamiento conocido como Renting.

**2.- VIGENCIA:** Para el supuesto de los Productos de Internet + Wifi.PRO Puesto Móvil, el contrato tendrá una vigencia de (2) dos años, a contar desde la fecha de puesta en servicio del producto.

**3.- COMPROMISO DE PERMANENCIA Y PENALIZACIÓN:** En el supuesto de que el CLIENTE cause baja, con anterioridad a la finalización del periodo antes citado, el CLIENTE deberá afrontar las siguientes obligaciones:

- a) 100€ durante los 24 meses, a contar desde la fecha de puesta en servicio del producto.
- b) Respecto de los terminales móviles, el CLIENTE deberá asumir únicamente las cuotas pendientes respecto de equipamiento contratado en régimen de alquiler

#### 4.- RENOVACIONES RESPECTO DEL ALQUILER DE EQUIPAMIENTO Y TERMINALES:

Una vez finalizado el periodo de permanencia establecido para cada una de las diferentes modalidades de productos en el apartado primero de la presente cláusula y, en relación con los terminales s, el CLIENTE tendrá la posibilidad de:

- a) continuar con el servicio en las mismas condiciones,
- b) renovar los terminales, asumiendo para los servicios que los amparan nuevos compromisos de permanencia,
- c) darse de baja de los servicios, parcialmente o en su totalidad.

Tanto para el supuesto de la contratación inicial, como para cada una de las prórrogas, así como para las ampliaciones respecto del equipamiento de infraestructuras o terminales en régimen de alquiler, por medio de la aceptación del presente Anexo III ( Condiciones Específicas de los Puestos móviles y posible régimen de arrendamiento) que el CLIENTE declara que conoce y asume que, independientemente del motivo y fecha de la baja contractual, queda obligado al abono de las cuotas pendientes respecto de los terminales contratados en régimen de alquiler.

Respecto de la contratación de equipamientos en régimen de alquiler, se devengará y facturará por periodos mensuales (cuotas) y con carácter anticipado, salvo las primeras cuotas que serán objeto de pago en fecha posterior.

#### 5.- ENTREGA DE TERMINALES:

En caso de rotura o pérdida del equipamiento, el coste asociado a la reparación o reposición del equipo será responsabilidad del cliente o bien del seguro contratado a tal efecto por el mismo.

#### 6.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. CESIÓN DE CRÉDITOS A TERCEROS:

Adicionalmente a lo expuesto en términos de protección de datos en el apartado 7 del Contrato Marco del Servicio Internet + Wifi.PRO para la ejecución de las condiciones específicas recogidas en el presente Anexo III.

TELEFONICA Empresas informa al Cliente de que los datos objeto de tratamiento serán los estrictamente necesarios para la prestación del Servicio contratado, el mantenimiento y gestión de la relación contractual, así como labores de información de los distintos servicios contratados y de las actividades relacionadas con los mismos.

Además de las categorías de destinatarios determinadas en la Política de Privacidad Telefónica Empresas, la contratación del Servicio objeto del presente Anexo, implicará la comunicación a CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.U. de aquellos datos de carácter personal necesarios y relacionados con su comportamiento de pago para estudiar y, en su caso, aprobar la operación objeto del presente servicio.

Con el mismo propósito de estudio y, en su caso, aprobación de la operación, CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.U., podrá comunicar sus datos a CAIXABANK, S.A. con la finalidad de obtener de esta última aquella información y datos sobre su solvencia patrimonial y crédito, incluyendo datos referentes a los movimientos en sus cuentas o libretas de ahorro, así como relativos al cumplimiento de las obligaciones dinerarias sin creación de nuevos ficheros por lo que a estos últimos respecta.

Así mismo, el CLIENTE otorga su consentimiento para la cesión de los datos necesarios para que TELEFÓNICA DE ESPAÑA pueda ceder a la ENTIDAD FINANCIERA correspondiente, los derechos que posee sobre un crédito contra el CLIENTE.

Si el análisis del riesgo no fuera favorable, Telefonica de España, S.A.U. comunicará al Cliente la imposibilidad de llevar a cabo la prestación objeto de este contrato dentro de los 30 días siguientes a su firma, quedando el mismo resuelto.

#### TIPOS DE GRABACIÓN

Para cada modalidad de grabación (Básica o Avanzada), el cliente puede elegir entre diferentes tipos de realizar la grabación/almacenamiento de la comunicación:

En el entorno de los Puestos móviles:

- Modalidad de grabación Total: Se graban y se almacenan todas las comunicaciones en las que intervenga el usuario desde el inicio de las mismas. Dicha grabación y almacenamiento acaban al finalizar la comunicación.
- Modalidad de grabación De Calidad: Sólo se graba un porcentaje de las llamadas, con la finalidad de revisarlas y analizarlas posteriormente. Por defecto, el porcentaje prestablecido es el 10% de las llamadas. El cliente puede cambiar este porcentaje llamando al 1002.
- Modalidad de grabación Selectiva: Se graban y se almacenan todas las comunicaciones en las que intervenga el usuario en un tramo horario previamente establecido. Por defecto, el horario prestablecido es desde las 8 horas de la mañana hasta las 19 horas de la tarde. El cliente puede cambiar este horario llamando al 1002.
- Modalidad de grabación Bajo demanda: El usuario decide el momento en el que precisa grabar una llamada, mediante la pulsación del código correspondiente desde el teclado de su terminal.

El cambio entre cada tipo lo puede hacer el Administrador del cliente que tenga acceso al portal web del servicio o por Reprogramación al 1002 (si el cliente no tiene acceso a la web).

## LOCUCIONES

La funcionalidad de Grabación ofrece una configuración inicial mediante la cual se presenta siempre una locución estándar de aviso de grabación a los interlocutores de la llamada que vaya a ser grabada (tanto al llamado como al llamante).

Esta locución estándar puede ser sustituida por una personalizada por el cliente, a través de una petición a su comercial sin coste asociado. El cliente queda obligado a presentar locuciones previas al inicio de la conversación avisando de que la misma va a ser grabada con una determinada finalidad salvo que ya exista aceptación previa y expresa del interlocutor.

Será de exclusiva responsabilidad del cliente el contenido del aviso de grabación en cumplimiento de la legislación general, así como específica, que le sea aplicable en virtud del sector al que pertenezca.

En el modo de grabación "Bajo demanda" además, se recibe una locución cuando la grabación se detiene. La posibilidad de dar locuciones es incompatible con la activación de Música en Espera, con lo que cuando el usuario tiene que poner la llamada en espera para marcar el código de iniciar la grabación, si tuviera Música en Espera no se emitirá la locución.

Personalización de las locuciones. La funcionalidad de Grabación tiene una locución por defecto que es la que se va a ofrecer a todos los clientes, de manera indiscriminada.

En caso de líneas móviles es posible disponer de locuciones diferentes para cada línea.

## PORTAL DE GESTIÓN

A través del portal de Gestión el cliente puede configurar una serie de características (y si no tiene acceso lo hará a través de una Reprogramación).

"Grabación de Llamada": a través de esta opción se puede seleccionar el tipo de grabación. Por defecto estará como "Total con Pausar/Reanudar".

"Proveer locución de Inicio/Parada de Grabación de Llamada": activa/desactiva la emisión de una locución cuando se inicia la grabación y cuando se detiene. Es responsabilidad del cliente el no avisar con la correspondiente locución a sus interlocutores de que la llamada está siendo grabada. Por defecto estará activa.

"Notificación Pausar/Reanudar": permite informar, mediante un pitido o locución, cuando se pausa o reanuda la grabación. Por defecto se marcará "Dar Locución".

"Notificación de Grabación": permite activar un aviso periódico (los interlocutores oirán un Bip) de que se está grabando la llamada. El periodo de repetición del mensaje es configurable. Por defecto estará a 30 segundos.

## GESTIÓN DE LA GRABACIÓN

La funcionalidad de Grabación incluye acceso a una web de gestión <https://grabador.movistar.es> desde donde el cliente puede descargar la información almacenada antes de que concluya el límite de tiempo de almacenamiento que corresponda por el tipo de modalidad contratada (7 días o 5 años)

El servicio no permite que la información almacenada sea borrada o eliminada por el cliente.

Transcurrido el plazo de almacenamiento que corresponda (7 días o 5 años) Telefónica no se responsabiliza del mantenimiento y custodia de la información almacenada.

En el Manual de Usuario se describen las funcionalidades que se pueden gestionar desde la web de gestión del Grabador. Existen dos tipos de perfiles para acceder a esta web y según se acceda con uno o con otro se tienen acceso a diferentes funcionalidades:

- Administrador Global, tiene capacidad de gestión sobre cualquiera de las funcionalidades que se recogen en el Manual de Usuario de la Web del Grabador, destacando, alguna de las siguientes:
  - Generación de Informes de uso y descarga de los mismos.
  - Reproducción y descarga de los ficheros de audio correspondientes a cualquiera de las grabaciones almacenadas de cualquiera de las líneas que tengan Grabación.
  - Creación de administradores parciales
  - No borran grabaciones.
- Administrador Parcial: este perfil será creado por el Administrador Global (no hay límite en cuanto al número de perfiles de Administración Parcial que puede crear) y es éste el que define qué permisos otorga al Administrador Parcial y qué líneas con Grabación puede gestionar. Se destacan a continuación alguna de las propiedades que tienen:
  - Generación de Informes de uso y descarga de los mismos.
  - Reproducción de los ficheros de audio correspondientes a cualquiera de las grabaciones almacenadas de cualquiera de las que tengan contratado el servicio. No tiene privilegios de descarga.
  - Los usuarios parciales no pueden crear nuevos usuarios y sólo van a poder gestionar un subconjunto de líneas.
  - No borran grabaciones.

El acceso a la Web se hará de manera diferente para cada uno de los dos perfiles anteriores:

- Administrador Global, accederá mediante autenticación única (Single Sign On) desde la web del servicio [www.fusionempresas.es](http://www.fusionempresas.es) o desde Canal On Line (COL) <https://movistar.es/> desde donde podrá gestionar las líneas que tengan contratada la grabación.

Una vez que haya accedido a la web de gestión del servicio deberá asociar, como identificador de usuario para la creación del perfil de un Administrador Parcial, una dirección de correo electrónico, entendiendo Telefónica que el uso de dicha información es consentido para la utilización del servicio.

A continuación, el Administrador Parcial recibirá en dicha dirección de correo un enlace desde el cual podrá definir su propia contraseña. Finalizado este proceso el administrador Parcial queda acreditado para el acceso a la web del servicio ([www.grabador.movistar.es](http://www.grabador.movistar.es))

El Administrador Global deberá regenerar sus credenciales siempre a través de la web de gestión del servicio.

- Administrador Parcial: accederá directamente a la web de Grabador [www.grabador.movistar.es](http://www.grabador.movistar.es) y tendrá acceso a la información que le haya otorgado el Administrador Global en la definición de su perfil. Las credenciales (Usuario y Contraseña) de los usuarios Parciales, serán administradas a través de la propia web del Grabador

En caso de que el Administrador Parcial olvide la contraseña tendrá una opción de regeneración desde la web de gestión del Grabador. Pulsando sobre dicha opción se generará un correo electrónico, a la dirección de correo que tiene asociada como usuario, con un enlace temporal que le permitirá completar el proceso de generación de nueva contraseña.

Será responsabilidad exclusiva del cliente la generación de dichos perfiles y los privilegios que haya otorgado a los Administradores Parciales

Telefónica se exime de cualquier responsabilidad sobre el mal uso del servicio que puedan hacer los Administradores Parciales autorizados por el Administrador Global.

Será necesario disponer de alguno de los navegadores de internet compatible con la web de gestión del servicio (descritos en el Manual de Usuario de la web de gestión del Grabador)

## OTRAS CONSIDERACIONES

### Procesamiento de la información

El servicio pondrá a disposición del cliente la información (ficheros de audio, metadatos) en cuanto esta sea procesada y a partir de ese momento estará disponible en la web de gestión del servicio por un tiempo limitado (7 días o 5 años) en función de la modalidad contratada o porque se haya hecho efectiva la baja del servicio.

El tiempo de procesamiento puede variar en función del volumen total de información a tratar, de la concurrencia con otros usuarios o de algún fallo de conectividad puntual. El cliente verá un reloj que indicará que se está generando el informe de la grabación

### Calidad de las grabaciones

El servicio no garantiza un nivel de calidad mínimo respecto a las grabaciones procesadas debido a que las conversaciones realizadas o recibidas pueden desarrollarse en un ambiente ruidoso o estar afectadas, en cuanto a la calidad del sonido, por el uso de algún accesorio como manos libres o auriculares mientras se desarrolla la conversación objeto de la grabación.

### Verificación de autenticidad e integridad de la información almacenada

El servicio ofrece la posibilidad de verificar la integridad y autenticidad de la información almacenada por el servicio.

A través de la web de gestión (desde la opción "Verificar") es posible cotejar el archivo que queramos verificar y compararlo con los archivos que están almacenados en la nube del servicio.

Si el archivo no se ha modificado, el servicio lo confirmará. En caso contrario, informará del error señalando que el archivo comparado no coincide con el que está almacenado por el servicio.

### Información a los empleados que sean usuarios de la Grabación

Será responsabilidad exclusiva del cliente que contrata el servicio informar a los empleados que vayan a ser usuarios de la línea móvil, que tiene contratada la facilidad de grabación de las llamadas realizadas o recibidas en dicha línea, así como del uso que del mismo hagan los Administradores, ya sean Administradores Globales o Parciales

El servicio no ofrece locuciones de aviso de grabación en los siguientes escenarios de llamadas:

- Transferencia con consulta/Transferencia Directa: Sólo se avisa a los dos interlocutores en el caso en el que A llama a B con grabación que hace una transferencia con consulta a C. Es decir, si es A o C el que tienen grabación no se avisa en ninguno de los dos casos al interlocutor que finalmente se queda en la llamada con el usuario que tiene grabación.
- Multiconferencia. Sólo en el caso en el que la conferencia la realice el usuario con grabación se avisa a todos de que están siendo grabados. Si el que tiene grabación es un interlocutor que otro mete en la conferencia, sólo el que introduce al usuario en la conferencia sabe que la llamada va a ser grabada, el resto no. Tampoco se puede garantizar que se generen metadatos de esa multiconferencia completa.
- Llamadas a interlocutores con facilidades tipo Grupo de Salto u Operadora automática. Si desde un usuario con Grabación se llama a un interlocutor que dispone de facilidades para la gestión de llamadas del tipo Grupo de Salto u Operadora automática y este presenta, a su vez, algún tipo de locución antes de que la conversación se establezca, es posible que (según el tiempo que dure esta locución) el agente que atiende finalmente la llamada no puede escuchar en parte o completamente la locución de aviso de

grabación que presenta el servicio o que se haya personalizado por el cliente.

En todos estos casos descritos, y para los cuales el servicio no ofrece locuciones de aviso de grabación, será responsabilidad del usuario con Grabación contratada avisar al resto de los interlocutores que participan en la llamada que la conversación va a ser grabada.

### Baja del Servicio

La baja del servicio conlleva la eliminación de la información almacenada y custodiada en la nube (grabaciones y metadatos) por lo que dejan de estar a disposición del cliente, independientemente de que haya cumplido el plazo de custodia (7 días o 5 años) definido en la modalidad contratada.

Será responsabilidad del cliente descargar desde la web de gestión del servicio la información almacenada cuando quiera conservarla en su poder. La descarga de la información deberá realizarla antes de la solicitud de la baja del servicio.

Telefónica no se responsabiliza del mantenimiento y custodia de la información almacenada una vez se haya hecho efectiva la baja del servicio.