

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE EQUIPOS, TERMINALES MÓVILES Y DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS

## 1. CONDICIONES Y SU ACEPTACIÓN

### 1.1. Objeto

Las Condiciones descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones") regulan las relaciones entre TELEFÓNICA 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, como parte vendedora, y el Cliente, como parte compradora, (en adelante, el "Cliente") en todo lo relativo a la compra de equipos, terminales móviles y dispositivos electrónicos a través de página web de [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

### 1.2. Aceptación

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones deviene indispensable para realizar la compra de cualquier equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico en [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento en [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos).

La compra del equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico se encuentra sometida igualmente a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del Cliente por Movistar por cualquier medio, que completan lo previsto en estas Condiciones en cuanto no se opongan a ellas.

## 2. ASPECTOS BÁSICOS DEL CONTRATO

### 2.1 Canales de compra

Podrá adquirirse cualquiera de los equipos, terminales móviles y dispositivos electrónicos incluidos a esa fecha en el catálogo comercial disponible a través de la página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

### 2.2 Requisitos de compra

Sólo podrán adquirir equipos, terminales móviles y dispositivos electrónicos personas físicas mayores de edad y/o personas jurídicas que residan en España. Asimismo, es requisito de la contratación que el pago se efectúe utilizando únicamente medios de pago autorizados, tal y como éstos se detallan más adelante. En ningún caso se aceptarán pedidos de compras realizados por no residentes ni menores de edad, o utilizando medios de pago no autorizados expresamente, o cuando medie fraude o usurpación de personalidad.

El Cliente comprende y acepta asimismo que algunos equipos, terminales móviles y dispositivos electrónicos, así como determinadas formas de pago pueden estar disponibles únicamente para aquellos Clientes que cumplan ciertos requisitos adicionales, incluyendo a modo enunciativo, antigüedad como cliente, medio de pago, modalidad del servicio, canal de contratación, etc.

Dichos requisitos o circunstancias se informarán en cada caso al Cliente con carácter previo a la contratación o durante el proceso de contratación.

### **2.3 Condiciones de entrega**

El período de entrega de cada modelo de equipo, terminal móvil y/o dispositivo electrónico comprado por el Cliente en [www.movistar.es](http://www.movistar.es) será el indicado en el momento de la compra. Con carácter general, el período de entrega será de 1 o 2 días hábiles, salvo que se especifique lo contrario en el momento de la contratación o mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al Cliente.

No obstante, debido a la naturaleza del producto, la compra de equipos Volava Smart Bike y Volava Smart Pulse estará sujeta a un plazo de entrega de 5 a 7 días hábiles.

Para el caso de que un modelo no estuviese disponible en un momento puntual o fuese descatalogado, Movistar lo comunicará tan pronto como sea posible, quedando en dicho caso cancelado el pedido y procediendo Movistar a la devolución de los importes pagados por el Cliente.

Asimismo, si al momento de la entrega el Cliente no se encuentra en la dirección por éste facilitada, Movistar dejará aviso e intentará concertar una nueva fecha para la entrega. Si el Cliente no responde o Movistar determina de cualquier otra forma que no es posible realizar la entrega por causas ajenas a ella, procederá inmediatamente a la cancelación del pedido, así como a la devolución al Cliente de los importes por éste pagados en relación con la adquisición de los equipos, terminales móviles o dispositivos electrónicos.

### **2.4 Servicio postventa**

En aquellos casos en los que el Cliente sea Cliente Movistar, el Cliente podrá consultar en el área privada de Movistar los canales adecuados de comunicación para la gestión de cualquier incidente o petición de reparación.

Para los Clientes que hayan comprado un equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico distinto a los equipos Volava Smart Bike y/o Volava Smart Pulse, será de aplicación lo siguiente:

- El Cliente podrá solicitar la reparación del equipo, terminal móvil o dispositivo electrónicos en Tiendas Movistar o a través del siguiente enlace: <https://atencionalcliente.movistar.es/?q=reparar>.
- Si el Cliente solicita la reparación en una Tienda Movistar, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si este lo acepta por escrito, Movistar procederá a la reparación de la avería y facturará su importe al mes siguiente e independientemente del precio determinado.

Para los Clientes que hayan adquirido equipos Volava Smart Bike y/o Volava Smart Pulse, será de aplicación lo siguiente:

- El Cliente podrá solicitar la reparación del equipo enviando un correo electrónico a [clientesmovistar@volava.com](mailto:clientesmovistar@volava.com) o llamando al número 34 932 20 29 30.

- Para los casos fuera de garantía o daños no achacables a la fabricación del producto, se ofrecerá al Cliente el presupuesto correspondiente para su solución.

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

#### **3.1. Precio, facturación y pago**

Movistar aplicará y el Cliente estará obligado a satisfacer el precio correspondiente al equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico adquirido vigente en cada momento, así como en su caso, los gastos de envío correspondientes.

Tanto el precio concreto del producto por el que se interese el Cliente como, en su caso, los gastos de envío, estarán disponibles de forma previa a la compra. Asimismo, se facilitará de forma previa a la compra una información completa sobre el producto correspondiente.

Todos los precios indicados en el proceso de compra incluyen el IVA aplicado en la Península y Baleares (21 %). A los anteriores precios sin IVA les serán de aplicación en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

En el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A. y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al Cliente.

#### **3.2. Forma de pago y facturación**

La facturación de los equipos, terminales móviles o dispositivos electrónicos adquiridos se realizará por adelantado. La factura será emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula y, en caso de ser Cliente Movistar, podrá ser consultada por el Cliente en cualquier momento con su número de pedido en su área privada de Movistar.

El pago de la cantidad facturada se efectuará con tarjeta de crédito o financiado, según disponibilidad. En caso de que sea posible utilizar la opción de compra financiada, las condiciones serán determinadas en el proceso de contratación y serán contratadas directamente con la financiera, por lo que el Cliente deberá aceptar sus términos y condiciones específicos, siendo la financiación una contratación distinta y no cubierta por lo especificado en las presentes condiciones.

La adquisición de un equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico a través de [www.movistar.es](http://www.movistar.es) conlleva la aceptación por parte del Cliente de recibir la correspondiente factura en formato electrónico, no obstante, tiene derecho a optar por recibir la factura en papel solicitándolo a través de [www.movistar.es](http://www.movistar.es), o mediante una llamada al número de atención personal 1004.

### **4. COMPROMISOS Y OBLIGACIONES**

#### **4.1. Obligaciones del Cliente**

- El Cliente se compromete a hacer un uso, tanto de la plataforma de venta como de los productos adquiridos a través de la misma, diligente y acorde con la Ley, a la moral, a las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público, así como de conformidad con las

presentes Condiciones y, en particular, a abstenerse a utilizar los bienes adquiridos con fines distintos de los expresamente permitidos en estas Condiciones.

- En línea con lo anterior, el Cliente se compromete igualmente a utilizar cualesquiera productos adquiridos conforme a las funcionalidades definidas en las Condiciones correspondientes a cada producto.
- El Cliente se obliga a no utilizar los productos adquiridos de forma o con efectos contrarios a la Ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.
- El Cliente se obliga a poner en conocimiento de Movistar aquellas incidencias que le impidan el disfrute del producto adquirido.
- El Cliente se compromete a no abrir físicamente el equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico, ni a modificar o introducir elementos físicos en el mismo. Tampoco podrá realizar modificaciones en los parámetros de esos equipos que supongan un cambio en las características de su homologación.
- El Cliente será responsable frente a Movistar de cualquier uso distinto a las funcionalidades o prestaciones que incluya el producto adquirido conforme a sus condiciones, y que pueda causar un daño o perjuicio a Movistar o a terceros y, en particular, a cualquier uso que suponga una reventa o comercialización de dichos productos.

#### **4.2. Obligaciones de Movistar**

- Entregar el equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico en perfecto estado de uso.
- Permitir el adecuado uso y disfrute pacífico del equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico conforme a las especificaciones técnicas del mismo.
- Mantener actualizada la información sobre el equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico que pueda ser objeto de compra en [www.movistar.es](http://www.movistar.es), así como sus precios y, en su caso, gastos de envío.

### **5. DESISTIMIENTO**

#### **5.1. Derecho legal al desistimiento**

El Cliente podrá desistir de su compra sin motivo alguno en el plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto. Para hacer efectivo su derecho, el Cliente deberá notificar su decisión por teléfono (a través de nuestro número de teléfono gratuito de atención personal 1004) o por escrito, a través de las siguientes vías:

- Para equipamiento fijo adquirido a Movistar: Entregando dicho equipamiento en una tienda Movistar especialista o bien, enviándolo mediante comunicación a Telefónica de España, S.A.U. Apartado de Correos 1073, código postal 24080, León.
- Para el resto de los casos, para desistir de equipamiento: Enviando comunicación a Movistar. Apartado de correos 151124, código postal 28080, Madrid.

No envíe ningún equipo por estos medios, Movistar le informará posteriormente del proceso de entrega que debe seguir.

Para solicitar el desistimiento podrá utilizar uno de los modelos de desistimiento que se encuentran disponibles en <https://www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/todos-los-contratos/aplicaciones-y-servicios/ficha-descargas/condiciones-formulario-desistimiento>, aunque su uso no es obligatorio. En todo caso, consulte también en las condiciones específicas que pudieran recogerse en la oferta, promoción o publicidad de su compra.

## **5.2. Consecuencias del desistimiento**

- En caso de que usted desistiera, le devolveremos todos los pagos recibidos (precio del producto, más gastos de envío si los hubiera) a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que nos informe de su desistimiento. Para ello, utilizaremos el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial, a no ser que usted haya dispuesto expresamente lo contrario.

- En el caso de que usted desistiera de la compra y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por Movistar, bien por un tercero previo acuerdo con Movistar) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

- Si se le ha entregado un equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico, deberá usted devolverlo, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistir. Para ello siga las indicaciones del formulario de desistimiento o infórmese en 1004. En todo caso, serán de su cargo los gastos de devolución, excepto si Movistar le hubiera ofrecido una forma de devolución gratuita.

- Para proceder a la entrega de los equipos, terminales móviles o dispositivos electrónicos, tenga en cuenta lo siguiente:

- El equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico, deberá devolverse en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios.

- El Cliente deberá, indemnizar a Movistar por cualquier eventual desperfecto en cualquiera de los componentes inventariados previamente por Movistar y recibidos por el Cliente.

- El Cliente será responsable de la disminución de valor de los equipos, terminales móviles o dispositivos electrónicos que resulte de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, características y funcionamiento de los bienes.

- Introduzca en el paquete, debidamente cumplimentado y firmado, el documento de desistimiento que resulte aplicable y que podrá encontrar en el siguiente enlace <https://www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/todos-los-contratos/aplicaciones-y-servicios/ficha-descargas/condiciones-formulario-desistimiento>.

## **6. GARANTÍA LEGAL DE CONFORMIDAD**

Si los equipos, terminales móviles o dispositivos electrónicos fueran defectuosos o no acordes con lo anunciado, el Cliente dispondrá de dos años de garantía postventa a contar desde el momento de su recepción, para la reparación o reemplazo. Cuando no sea posible su reparación

o reemplazo, el Cliente podrá solicitar un reembolso o rebaja del precio del producto. El Cliente deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

En el caso de que el fabricante del producto ofrezca cualquier garantía adicional a las exigidas legalmente, éstas se indicarán en el correspondiente documento de garantía que acompaña al producto.

De conformidad con lo establecido en la cláusula 2.4 de las presentes Condiciones:

- En los casos en los que el Cliente no haya adquirido equipos Volava Smart Bike y/o Volava Smart Pulse, la garantía de los equipos, terminales móviles o dispositivos electrónicos adquiridos podrá solicitarse en las Tiendas Movistar.
- En los casos en los que el Cliente haya adquirido equipos Volava Smart Bike y/o Volava Smart Pulse, la garantía de los equipos, terminales móviles o dispositivos electrónicos adquiridos podrá solicitarse enviando un correo electrónico a [clientesmovistar@volava.com](mailto:clientesmovistar@volava.com) o llamando al número 34 932 20 29 30.

Salvo que se indique expresamente otra cosa en el documento de garantía correspondiente, no están cubiertas por las garantía cualquiera fallos, daños o averías que sean el resultado de la instalación, uso o manipulación indebidos del producto, utilización para cualesquiera fines distintos a aquél para el cual está destinado o de cualquier manera distinta a la indicada en manual de uso, o por causas de fuerza mayor o caso fortuito ajenos al control de Movistar y/o fabricante, y en general, cualesquiera otras exclusiones detalladas en el documento de garantía que se entrega conjuntamente con el equipo, terminal móvil o dispositivo electrónico.

No estarán cubiertas por la garantía la reparación de averías excluidas de la garantía comercial debidas al mal uso o trato inadecuado, manipulaciones de persona ajena a los canales autorizados por Movistar y aquellas debidas a casos fortuitos o de fuerza mayor, así como los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia del Cliente o terceros.

En el supuesto de que Movistar detecte que una avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, Movistar se reserva el derecho de facturar el importe del producto al cliente.

## **7. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES**

El Cliente se compromete a comunicar a Movistar cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

Movistar, con el único fin de restablecer el equilibrio de las prestaciones entre las Partes, podrá modificar las condiciones establecidas en el contrato y en particular el precio del mismo, por alguno de los siguientes motivos cuando los mismos obedezcan a situaciones acaecidas en un momento posterior a la fijación de las tarifas del Servicio por parte de Movistar:

- Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente Movistar y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
- Modificaciones normativas (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales) que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.

- Incremento del índice de precios al consumo (IPC) o en su defecto del índice de precios Industriales (IPRI).

Movistar informará al Cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el Cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que Movistar haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones

## **8. PROTECCIÓN 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. y Telefónica Móviles España, 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 prestación del Servicio, 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.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el Cliente aporta en este acto, 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.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de compra, será necesario el tratamiento específico de los datos de cliente, servicios contratados, facturación, cuyo tratamiento es necesario, en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

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 Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com), dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o a través del teléfono gratuito 224407.

## **9. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES**

Las notificaciones que el Cliente haya de efectuar a Movistar con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán, bien telefónicamente a los números de atención personal de Movistar, bien por escrito a los apartados de correo o direcciones postales previstas, en cada caso, a lo largo de este contrato.

Las notificaciones y comunicaciones por parte de Movistar al Cliente se realizarán de alguna de las siguientes formas:

(a) envío por correo postal al domicilio designado por el Cliente a tal efecto en el momento de la contratación. En defecto de designación o comunicación de la modificación del domicilio inicialmente designado, se entenderá, a todos los efectos, que el domicilio del Cliente es el lugar en donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser éstos varios, cualquiera de ellos;

(b) envío por correo electrónico, siempre que ello sea posible, a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el Cliente facilite a movistar a dichos efectos;

(c) comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS si procede, bien al número de teléfono a través del cual se presta el servicio al cliente, o bien al número de teléfono indicado por el Cliente en el formulario de solicitud de alta en el servicio, o modificado posteriormente por el Cliente conforme a esta condición.

d) si el Cliente es Cliente Movistar, comunicación por medio del área privada “mi Movistar” del cliente, a la que podrá acceder a través de la web [www.movistar.es](http://www.movistar.es) o la aplicación “Mi Movistar”, o las denominaciones que sustituyan a éstas.

En este sentido, el Cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a movistar las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección o medio de contacto, en los datos de cobro, así como en cualquier otro tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre Movistar y el Cliente.

## **10. RECLAMACIONES**

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre las tarifas, facturación, calidad o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con los equipos, terminales, dispositivos, podrán dirigirse a Movistar, a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto o en [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

## **11. 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, a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto o en [www.movistar.es](http://www.movistar.es). 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.