

## **CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREMIUM TOTAL DE EQUIPOS VINCULADOS A LA EXPERIENCIA PILOTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD BASADOS EN ACCESOS FTTH Y VDSL2**

### **1. OBJETO**

En virtud de las presentes condiciones generales, TELEFÓNICA DE ESPAÑA se obliga a prestar al Participante de las Experiencias Piloto de servicios basados en accesos FTTH y VDSL2 (en adelante, el PARTICIPANTE), el Servicio de Mantenimiento Premium Total sobre los equipamientos y elementos que más adelante se detallan, a cambio de un precio.

El Servicio de Mantenimiento Premium Total no se podrá contratar de forma independiente, sino que será un componente empaquetado en la Oferta Premium para accesos basados en FTTH y VDSL2 de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

Los elementos sobre los que TELEFÓNICA DE ESPAÑA lleva a cabo este servicio de mantenimiento son los siguientes:

- Cableado de red interior
- Módem / Router
- Tarjetas Ethernet
- Dispositivos inalámbricos (adaptador USB y tarjeta PCMCIA)

Respecto al Módem / Router, TELEFÓNICA DE ESPAÑA presta este servicio con independencia de que el equipo haya sido suministrado o instalado por ésta, siempre que se encuentre incluido como equipo compatible en la página web: <http://www.telefonicaonline.com>.

### **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

#### **2.1.- Aspectos incluidos en el Servicio de Mantenimiento Premium Total**

El Servicio de Mantenimiento Premium Total comprende la prestación de las siguientes actividades:

- 1) Revisión, mantenimiento y sustitución del cableado interno, desde el Equipo Terminal de Red Óptica (ONT) hasta el equipo informático del PARTICIPANTE. Se contempla exclusivamente la conexión hacia un único equipo informático (PC).
- 2) Reconfiguración del Módem / Router conforme a la modalidad de configuración contratada por el PARTICIPANTE, así como los dispositivos de configuración inalámbrica (adaptador USB y/o tarjeta PCMCIA) siempre que estos se encuentren asociados al PC del PARTICIPANTE.
- 3) Sustitución del Módem / Router, microfiltros, dispositivo de configuración inalámbrica (adaptador USB y/o tarjeta PCMCIA) y de la Tarjeta Ethernet siempre que estos se encuentren asociados al PC del PARTICIPANTE.
- 4) Reconfiguración del navegador, del protocolo TCP/IP y Tarjeta Ethernet del PC del PARTICIPANTE conforme a la modalidad de configuración contratada.
- 5) Desplazamiento al domicilio del PARTICIPANTE en caso necesario para realizar las actividades anteriormente mencionadas.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA prestará el Servicio de Mantenimiento Premium Total sobre los elementos y equipos referenciados siempre que los mismos se encuentren asociados a la prestación por

TELEFÓNICA DE ESPAÑA al PARTICIPANTE de los servicios de conectividad basados en accesos FTTH y VDSL2.

El Servicio de Mantenimiento Premium Total cubre la pérdida de configuración que se produzca en el/los elemento/s referenciado/s, como consecuencia de su uso ordinario, quedando incluido en el servicio la mano de obra necesaria para la reconfiguración, así como la sustitución de cableado en caso de que el elemento a reparar sea el cableado interno referido en la presente cláusula.

Asimismo, la reconfiguración del Módem / Router podrá prestarse mediante la Telegestión remota por parte del Personal autorizado de TELEFÓNICA DE ESPAÑA del Equipamiento afectado, de acuerdo a lo indicado en la cláusula 2.5. de las presentes Condiciones Generales.

Esta modalidad de mantenimiento será domiciliaria, estando incluido, por tanto en el Servicio, el desplazamiento al domicilio designado por el PARTICIPANTE en el que se ubique el elemento averiado. No obstante lo anterior, los desplazamientos domiciliarios que se produzcan como consecuencia del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales, no podrán superar la cifra de tres desplazamientos durante tres meses consecutivos.

Las sustituciones del Módem / Router y de los dispositivos de configuración inalámbrica (adaptador USB y/o tarjeta PCMCIA) que se produzcan como consecuencia del Servicio de Mantenimiento Premium Total descrito en las presentes Condiciones Generales, se encuentran limitadas a un número máximo de una sustitución por Módem / Router y una sustitución por dispositivo inalámbrico (un adaptador USB o una tarjeta PCMCIA), durante cada año de vigencia de contrato y siempre sujeta a la imposibilidad de reparación del elemento a sustituir, verificada por el personal de TELEFÓNICA DE ESPAÑA. En cualquier caso se sustituirá el equipo averiado por un equipo igual o equivalente.

Para la prestación del Servicio de Mantenimiento Premium Total, el PARTICIPANTE deberá avisar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA mediante llamada telefónica al número de Asistencia Técnica que se incluye a tal efecto en <http://www.telefonicaonline.com>, indicando los datos necesarios para la identificación del equipo o instalación averiados.

El horario de recepción de peticiones de Servicio será de lunes a viernes de 8-20h y sábados no festivos de 8-15h.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA atenderá a los avisos de avería con la mayor rapidez posible, y en todo caso, en un plazo no superior a cuarenta y ocho horas laborales correspondientes a la localidad donde se encuentre el equipo objeto de la incidencia.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA ofrecerá al PARTICIPANTE una cita concertada. El PARTICIPANTE no se verá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por TELEFÓNICA DE ESPAÑA. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por TELEFÓNICA DE ESPAÑA y la cita finalmente aceptada por el PARTICIPANTE, no computará a efectos de los compromisos de resolución de incidencias establecido en las presentes Condiciones Generales.

Asimismo, el cómputo del plazo de compromiso para la resolución de averías también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el PARTICIPANTE no facilite a TELEFÓNICA DE ESPAÑA el acceso a las instalaciones o PC del PARTICIPANTE. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por TELEFÓNICA DE ESPAÑA y el PARTICIPANTE, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. del cómputo del plazo de compromiso para la resolución de averías, se descontará, igualmente, el tiempo de demora que sea imputable al PARTICIPANTE.

## **2.2.- Penalizaciones**

El PARTICIPANTE tendrá derecho a una compensación del 15% de la cuota mensual asociada al Servicio de Mantenimiento Premium Total por hora o fracción que exceda del plazo de atención establecido en las presentes Condiciones Generales para la prestación del servicio.

En cualquier caso, la citada penalización se encuentra limitada hasta un máximo de tres cuotas mensuales.

## **2.3.- Aspectos excluidos**

Queda excluido del objeto de las presentes Condiciones Generales, la reparación de averías debidas al mal uso o trato inadecuado realizado por el PARTICIPANTE de forma voluntaria, manipulaciones de persona ajena a los servicios de mantenimiento de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, las localizadas en elementos no referenciados en las presentes Condiciones Generales, y aquellas debidas a casos fortuitos o fuerza mayor.

En el supuesto de que el PARTICIPANTE solicitara la prestación del servicio de mantenimiento descrito en las presentes Condiciones Generales y TELEFÓNICA DE ESPAÑA detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará el importe del desplazamiento al domicilio del PARTICIPANTE. Igualmente TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará al PARTICIPANTE el desplazamiento que exceda del límite de desplazamientos establecido en el apartado 2.1 de las presentes Condiciones Generales.

Si el PARTICIPANTE solicitara a TELEFÓNICA DE ESPAÑA la reparación de dicha avería, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, le comunicará el presupuesto correspondiente y, si el PARTICIPANTE lo acepta por escrito, TELEFÓNICA DE ESPAÑA procederá a la reparación de la avería y facturación correspondiente, independientemente del precio del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales.

Igualmente, TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará al PARTICIPANTE el importe de los elementos sustituidos cuando se supere el límite de sustituciones establecido en las presentes Condiciones Generales. Si el PARTICIPANTE solicitara a TELEFÓNICA DE ESPAÑA la venta e instalación de un nuevo elemento, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si el PARTICIPANTE lo acepta por escrito, TELEFÓNICA DE ESPAÑA procederá a sustituir el Elemento averiado por otro nuevo, independientemente del precio del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales.

## **2.4.- Restricciones e Incompatibilidades**

El Servicio de Mantenimiento Premium Total no se podrá contratar de forma independiente, sino que siempre estará asociado a la Oferta Premium para accesos basados en FTTH y VDSL2 de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

## **2.5.- Telegestión remota del Módem / Router**

Para la prestación del Servicio de Mantenimiento Premium Total mediante la Telegestión remota del Módem / Router, será necesario que el PARTICIPANTE proporcione al personal autorizado de TELEFÓNICA DE ESPAÑA la contraseña de acceso al Módem / Router.

Una vez que TELEFÓNICA DE ESPAÑA realice la Telegestión remota del Módem / Router, por motivos de seguridad el PARTICIPANTE estará obligado a cambiar la contraseña de acceso al Módem / Router.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA se obliga a guardar la confidencialidad de la clave de acceso al Módem / Router que el PARTICIPANTE proporcione.

La Telegestión remota del Módem / Router solamente podrá prestarse a los efectos de proporcionar en las mejores condiciones el Servicio de Mantenimiento Premium Total previsto en las presentes Condiciones Generales, no pudiendo verificarse dicha Telegestión remota del Módem / Router en base a finalidad distinta a la prestación del Servicio de Mantenimiento Premium Total.

En ningún caso, la Telegestión remota del Módem/Router implicará acceso a la información residente en el PC del PARTICIPANTE.

### **3. ENTRADA EN VIGOR**

El contrato entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA y el PARTICIPANTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el Servicio, entrando éste en funcionamiento.

### **4. PRECIO**

El PARTICIPANTE se obliga a pagar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA el precio establecido para la Oferta Premium para accesos basados en FTTH y VDSL2 de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, en la que se encuentra incluido el Servicio de Mantenimiento Premium Total.

### **5. MODIFICACIONES DEL SERVICIO**

Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variaciones técnicas, etc., TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá modificar las características que presenta el Servicio ofrecido en el momento actual, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándose al PARTICIPANTE con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

Si el PARTICIPANTE no estuviera de acuerdo con la modificación realizada y deseara solicitar la baja en el Servicio Mantenimiento Premium Total, al tratarse de un componente empaquetado en la Oferta Premium dicha baja no podrá realizarse de forma independiente, sino que deberá llevarse a cabo a través de la baja sin penalización alguna del Paquete Premium para accesos basados en FTTH y VDSL2 de TELEFÓNICA DE ESPAÑA contratado por el PARTICIPANTE.

### **6. VIGENCIA**

El presente acuerdo entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA y el PARTICIPANTE tendrá la misma vigencia que la experiencia piloto en la que participa, que se extenderá hasta el próximo 31 de octubre de 2008. Transcurrida dicha fecha, y salvo que indique explícitamente que quiere darse de baja de EL SERVICIO, usted podrá continuar disfrutando del mismo en las condiciones comerciales que en ese momento estén vigentes, que le serán comunicadas con un mes de antelación a la finalización de la Experiencia Piloto.

No obstante lo anterior, en caso de que su línea telefónica fuera dada de baja o fuera portada a otro Operador, se producirá la baja automática de la Experiencia Piloto. Igualmente, en caso de que la línea telefónica fuera objeto de traslado se producirá la baja automática de la Experiencia.

## **7. FACTURACIÓN**

El Servicio de Mantenimiento Premium Total no se comercializará ni facturará de forma independiente, sino que estará incluido a todos los efectos en la Oferta Premium de TELEFÓNICA DE ESPAÑA para accesos basados en FTTH y VDSL2.

## **8. TERMINACIÓN**

### **8.1 DESISTIMIENTO**

Una vez transcurrido el periodo inicial de vigencia, cualquiera de las partes tiene facultad de terminar el acuerdo unilateralmente, en cualquier caso, y sin necesidad de que concurra ninguna causa justificada. En este sentido, cualquiera de las partes podrá comunicar su decisión de dar por terminado el acuerdo comunicándolo fehacientemente por cualquiera de los medios previstos en la cláusula 9 a la otra al menos con 30 días de antelación a la fecha en que la terminación efectiva del acuerdo debe tener efectos. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 5.

### **8.2 RESOLUCIÓN**

El presente Acuerdo se resolverá:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes
- b) Pos desistimiento
- c) Por causas generales admitidas en Derecho
- d) Por la contratación posterior de un Servicio de Mantenimiento distinto prestado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA sobre los elementos referenciados en las presentes Condiciones Generales
- e) Por baja de la Oferta Premium para accesos basados en FTTH y VDSL2 de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

En especial, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá resolver el presente Acuerdo:

- a) Por impago del servicio contratado,
- b) Por las manipulaciones en el equipo o elementos externos efectuadas por el PARTICIPANTE o por terceros, sin el consentimiento de TELEFÓNICA DE ESPAÑA
- c) Por impedir el PARTICIPANTE el acceso a los empleados de TELEFÓNICA DE ESPAÑA al lugar donde debe prestar el Servicio de Mantenimiento Premium Total de forma domiciliaria.

Terminada la prestación del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales, TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja.

## **9. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA al PARTICIPANTE se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes maneras (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el PARTICIPANTE; (b) envío por correo electrónico al Buzón de PARTICIPANTE; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el PARTICIPANTE en el Formulario de Solicitud de Alta de la Oferta Premium, o modificado posteriormente por el PARTICIPANTE conforme a esta Cláusula.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá, además, informar de las modificaciones e incidencias relacionadas con el Servicio, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los PARTICIPANTES, y no implique un cambio sustancial en las condiciones de prestación del Servicio.

A estos efectos, el PARTICIPANTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA que todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA y el PARTICIPANTE.

El PARTICIPANTE responderá a la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula siguiente.

Las comunicaciones del PARTICIPANTE a TELEFÓNICA DE ESPAÑA deberán dirigirse al número del Servicio de Atención al PARTICIPANTE que figure, a tal efecto, en la siguiente página web: <http://www.telefonicaonline.com>.

## **10. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

10.1. A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al PARTICIPANTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el PARTICIPANTE así como las labores de información del Servicio y otros servicios asociados así como actividades relacionadas con los mismos. Asimismo le informa de la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a Telefónica de España, Apartado de Correos 46.155 – 28080 Madrid, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

10.2. TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Concluida la relación contractual, los datos serán cancelados conforme determina el artículo 4.5 de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

10.3. La prestación del Servicio descrito en las presentes condiciones generales puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una empresa del Grupo TELEFÓNICA distinta a TELEFÓNICA DE ESPAÑA. Por dicha razón, el PARTICIPANTE consiente, por medio de esta cláusula, que TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunique a otras empresas del Grupo TELEFÓNICA los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados que resulten necesarios para la correcta prestación del Servicio. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al PARTICIPANTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de Telecomunicaciones.

10.4. El PARTICIPANTE consiente el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de telecomunicaciones de TELEFÓNICA DE ESPAÑA o comercializados por ésta, a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información, puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula.

## **11. SUBCONTRATACIÓN**

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

## **12. JURISDICCIÓN**

Las partes se someten en cuantas cuestiones o litigios se susciten con ocasión de la interpretación, aplicación o cumplimiento de las presentes Condiciones Generales a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se está instalado el equipo que sea objeto de la prestación del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales.

## **ANEXO I.-PRECIOS**

Precio del Servicio de Mantenimiento Premium Total: el precio establecido para el Paquete Premium Total se encuentra disponible en la página web <http://www.telefonicaonline.com>.

Fecha edición del Anexo I

1 de septiembre de 2008