

## **CONDICIONES DEL SERVICIO "Soporte Arranque de Soluciones ADSL"**

### **1 CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN**

Estas condiciones generales (en adelante, las "**Condiciones Generales**") regulan el servicio de Soporte Arranque de la Solución ADSL contratado (en adelante, el "Servicio"), prestado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U (en adelante, "**TELEFÓNICA DE ESPAÑA**") a todos los CLIENTES (en adelante, el "**Cliente**") que contraten o tengan contratado el Servicio Soluciones ADSL, en cualquiera de las modalidades para las que esté definido el Servicio.

La utilización del Servicio se encuentra sometida a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del CLIENTE por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, y específicamente a las Condiciones Generales de aplicación de los Servicios Soluciones ADSL, en la modalidad que haya contratado el CLIENTE, y que se encuentren publicadas a tal efecto en la URL: <http://telefonica.terra.es/contratos/portada.cfm>.

Las citadas Condiciones Generales de aplicación a los Servicios Soluciones ADSL completan lo previsto en estas Condiciones Generales en cuanto no se opongan a las mismas.

La pulsación del botón "Acepto" que se halla al final de las Condiciones Generales atribuye la condición de CLIENTE y expresa la aceptación plena y sin reservas del CLIENTE de todas y cada una de las Condiciones Generales.

### **2 OBJETO**

Las presentes Condiciones regulan la prestación de Servicio por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA al CLIENTE, a cambio de un precio que figura en el cuadro de precios del anexo I.

### **3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

Consiste en la activación y configuración avanzada de las Soluciones ADSL, que el CLIENTE haya contratado, por un especialista en este tipo de servicios que proporciona al cliente el soporte necesario para que pueda, desde el primer momento, hacer uso de todas las herramientas y aplicaciones que le proporcionan los servicios de Soluciones ADSL.

Este Servicio proporciona, mediante una llamada saliente originada en TELEFÓNICA DE ESPAÑA, y una sesión de navegación conjunta con el cliente, previa aceptación por parte de éste, soporte a los nuevos clientes de Solución ADSL Profesional, Soluciones ADSL e-oficina empresa, web, tienda, e-gestión clientes, e-gestión clientes con módulos, e-gestión negocio, geolocalización o información empresarial, en los aspectos relativos al cómo funciona" así como para llevar a cabo la configuración de las funcionalidades de las Soluciones ADSL.

Este Servicio pone a disposición del cliente un especialista que de forma remota:

#### **INFORMA sobre:**

- Las Soluciones ADSL contratadas: Descripción del servicio y de las funcionalidades que le aporta.
- Las funciones del Administrador/Gestor de las Soluciones ADSL contratadas.

#### **ACTIVA Y CONFIGURA:**

- Activación de la modalidad de Solución contratada: Configuración y personalización.
- Activación/alta de las funcionalidades y SVAs : Activación y configuración avanzada de las funcionalidades y herramientas que proporcionan las distintas modalidades de Soluciones ADSL.
- Manejo de las funcionalidades de las modalidades de Soluciones ADSL contratadas.

### **4 MODULOS DEL SERVICIO**

Para las diferentes modalidades de Soluciones ADSL se puede solicitar un módulo Soporte Arranque que se asocia unívocamente a la Solución ADSL contratada.

El alcance de cada módulo del Servicio se describe a continuación:

#### **4.1 ALTA Y ARRANQUE SOLUCIÓN ADSL PROFESIONAL O ARRANQUE SOLUCIÓN ADSL PROFESIONAL**

El cliente que disponga de Solución ADSL Profesional y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Bienvenida y descripción general del servicio Solución ADSL Profesional
- Activar Solución ADSL Profesional
- Definición datos de empresa, datos del administrador.
- Configuración datos de la empresa, datos del administrador.
- Alta de los dos usuarios de la Solución ADSL Profesional
- Solicitar Dominio genérico para su Solución ADSL Profesional
- Cómo descargar correo en local, sincronización del correo de los dos usuarios con el cliente de correo local.
- Página Web de Empresa: Herramienta de ayuda para el diseño de su Página Web . Crear con la herramienta la página web del cliente
- Explicación del disco duro virtual personal.
- Subir un fichero en el disco duro virtual personal.
- Explicación de los contactos de la libreta global.
- Alta de un contacto de la libreta global.
- Explicación del tablón de anuncios.
- Crear un anuncio.
- Correo del Administrador, acceso, uso e información.
- Envío de un correo del administrador a usuarios de la Intranet.
- Explicación de la libreta de direcciones de usuario.
- Alta de un contacto de la libreta de direcciones de usuario.
- Explicación genérica del uso de la agenda.
- Alta de una tarea.
- Explicación de notas.
- Alta de una nota.
- Envío de una nota.

#### **4.2 ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-OFICINA EMPRESA**

El cliente que contrate e-oficina empresa o cambie de e-oficina personal a e-oficina empresa y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Bienvenida y descripción general del servicio e-oficina empresa.
- Activar e-oficina empresa
- Definición datos de empresa, datos del administrador.
- Configuración datos de la empresa, datos del administrador.
- Alta de los cinco usuarios de la e-oficina personal
- Cómo descargar correo en local, sincronización del correo de los cinco usuarios con el cliente de correo local.
- Explicación de Página Web de Empresa.
- Subir Página Web de Empresa (si el Cliente la tiene creada)
- Explicación del disco duro virtual de empresa.
- Subir un fichero en el disco duro virtual de empresa.
- Explicación del disco duro virtual personal.
- Subir un fichero en el disco duro virtual personal.
- Explicación de los contactos de la libreta global.
- Alta de un contacto de la libreta global.
- Explicación del tablón de anuncios.
- Crear un anuncio.
- Explicación de los foros.
- Asignación de un foro.
- Correo del Administrador, acceso, uso e información.
- Envío de un correo del administrador a usuarios de la Intranet.

- Explicación de la libreta de direcciones de usuario.
- Alta de un contacto de la libreta de direcciones de usuario.
- Explicación genérica del uso de la agenda.
- Alta de una tarea.
- Explicación de la mensajería.
- Descarga del software necesario para la mensajería en el PC de un usuario.
- Explicación de notas.
- Alta de una nota.
- Envío de una nota.

#### **4.3 ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-OFICINA EMPRESA**

El cliente que disponga de e-oficina empresa y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Bienvenida y descripción general del servicio e-oficina empresa.
- Alta de los cinco usuarios de la e-oficina personal
- Cómo descargar correo en local, sincronización del correo de los cinco usuarios con el cliente de correo local.
- Explicación de Página Web de Empresa.
- Subir Página Web de Empresa (si el Cliente la tiene creada)
- Explicación del disco duro virtual de empresa.
- Subir un fichero en el disco duro virtual de empresa.
- Explicación del disco duro virtual personal.
- Subir un fichero en el disco duro virtual personal.
- Explicación de los contactos de la libreta global.
- Alta de un contacto de la libreta global.
- Explicación del tablón de anuncios.
- Crear un anuncio.
- Explicación de los foros.
- Asignación de un foro.
- Correo del Administrador, acceso, uso e información.
- Envío de un correo del administrador a usuarios de la Intranet.
- Explicación de la libreta de direcciones de usuario.
- Alta de un contacto de la libreta de direcciones de usuario.
- Explicación genérica del uso de la agenda.
- Alta de una tarea.
- Explicación de la mensajería.
- Descarga del software necesario para la mensajería en el PC de un usuario.
- Explicación de notas.
- Alta de una nota.
- Envío de una nota.

#### **4.4 ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: WEB**

El cliente que contrate Web o cambie de e-oficina personal a Web y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación

- Lo especificado para ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-OFICINA EMPRESA.
- Descripción de Web.
- Acceso a la gestión Web.
- Asignación y explicación del gestor delegado
- Introducción de la información de la web (nombre, eslogan y logotipo).
- Introducción de la información de contacto.
- Situación en la Plaza. Categorías, subcategorías. Url de la web y texto descriptivo.
- Configuración del diseño de la página web.
- Configuración de la estructura general de la página web: portada, familia de productos y ficha de productos. Fuentes.
- Abrir web, cerrar web y visibilidad en la plaza.
- Edición de páginas y subida de imágenes (hasta 3 páginas).

- Creación de enlaces (1 por página).
- Creación de familias de productos (hasta 3 familias).
- Creación de tallas y colores (hasta 2 tallas y 2 colores).
- Creación de productos, incluyendo imágenes, tallas y colores, pero no idiomas (hasta 9 productos).
- Edición de elementos comunes : pie de página y condiciones de venta.

#### **4.5 ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: WEB o ALTA Y ARRANQUE POR CAMBIO DE SOLUCIONES ADSL: E-OFICINA EMPRESA A WEB**

El cliente que disponga de Web o cambie de e-oficina empresa a Web y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Descripción de Web.
- Acceso a la gestión Web.
- Asignación y explicación del gestor delegado
- Introducción de la información de la web (nombre, eslogan y logotipo).
- Introducción de la información de contacto.
- Situación en la Plaza. Categorías, subcategorías. Url de la web y texto descriptivo.
- Configuración del diseño de la página web.
- Configuración de la estructura general de la página web: portada, familia de productos y ficha de productos. Fuentes.
- Abrir web, cerrar web y visibilidad en la plaza.
- Edición de páginas y subida de imágenes (hasta 3 páginas).
- Creación de enlaces (1 por página).
- Creación de familias de productos (hasta 3 familias).
- Creación de tallas y colores (hasta 2 tallas y 2 colores).
- Creación de productos, incluyendo imágenes, tallas y colores, pero no idiomas (hasta 9 productos).
- Edición de elementos comunes : pie de página y condiciones de venta.

#### **4.6 ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: TIENDA**

El cliente que contrate Tienda o cambie de e-oficina personal a Tienda y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Lo especificado para ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-OFICINA EMPRESA.
- Descripción de Tienda.
- Acceso a la gestión a Tienda.
- Asignación y explicación del gestor delegado
- Introducción de la información de la web (nombre, eslogan y logotipo).
- Introducción de la información de contacto.
- Situación en la Plaza. Categorías, subcategorías. Url de la web y texto descriptivo.
- Configuración del diseño de la página web.
- Configuración de la estructura general de la página web: portada, familia de productos y ficha de productos. Fuentes.
- Abrir web, cerrar web y visibilidad en la plaza.
- Edición de páginas y subida de imágenes (hasta 3 páginas).
- Creación de enlaces (1 por página).
- Creación de familias de productos (hasta 3 familias).
- Creación de tallas y colores (hasta 2 tallas y 2 colores).
- Creación de productos, incluyendo imágenes, tallas y colores, pero no idiomas (hasta 9 productos).
- Edición de elementos comunes : pie de página y condiciones de venta.
- Configuración de los medios de pago (contra reembolso, transferencia, otros).
- Configuración de los métodos de envío.

#### **4.7 ALTA Y ARRANQUE POR CAMBIO DE SOLUCIONES ADSL: E-OFICINA EMPRESA A TIENDA**

El cliente que disponga de e-oficina empresa y cambie a Tienda y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Descripción de Tienda.
- Acceso a la gestión a Tienda.
- Asignación y explicación del gestor delegado
- Introducción de la información de la web (nombre, eslogan y logotipo).
- Introducción de la información de contacto.
- Situación en la Plaza. Categorías, subcategorías. Url de la web y texto descriptivo.
- Configuración del diseño de la página web.
- Configuración de la estructura general de la página web: portada, familia de productos y ficha de productos. Fuentes.
- Abrir web, cerrar web y visibilidad en la plaza.
- Edición de páginas y subida de imágenes (hasta 3 páginas).
- Creación de enlaces (1 por página).
- Creación de familias de productos (hasta 3 familias).
- Creación de tallas y colores (hasta 2 tallas y 2 colores).
- Creación de productos, incluyendo imágenes, tallas y colores, pero no idiomas (hasta 9 productos).
- Edición de elementos comunes : pie de página y condiciones de venta.
- Configuración de los medios de pago (contra reembolso, transferencia, otros).
- Configuración de los métodos de envío.

#### **4.8 ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: TIENDA**

El cliente que disponga de Tienda o cambie de Web a Tienda y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Descripción de Tienda.
- Acceso a la gestión a Tienda.
- Configuración de los medios de pago (contra reembolso, transferencia, otros).
- Configuración de los métodos de envío.

#### **4.9 ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTIÓN NEGOCIO O ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTION NEGOCIO**

El cliente que disponga de e-gestion negocio y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Descripción de e-gestión negocio
- Acceso del Administrador a la aplicación Solución ADSL e-gestión negocio
- Asignar las licencias del producto a los usuarios que desee hasta un máximo de 5:
- Designar al gestor delegado
- Asignar permisos a cada uno de los usuarios hasta un máximo de 5
- Crear líneas de negocio y productos hasta un máximo de 5
- Personalizar campos de usuario hasta un máximo de 2.
- Importar datos de clientes y productos hasta un máximo de 5:
- Explicar como realizar la contratación de bonos de comunicación
- Inserción de hasta 5 individuos o compañías
- Alta/modificación de casos de negocio (hasta 5)
- Funcionalidades de comunicación:
- Explicar el envío de e-mailing masivo y puntual (con ejemplo)
- Explicar el envío de mailing masivo y puntual (con ejemplo)
- Explicar el envío de smt masivo y puntual (con ejemplo)
- Explicar el envío de fax masivo y puntual (con ejemplo)
- Explicar envíos puntuales desde compañías y/o individuos
- Explicar la obtención de informes: Consultar informes sobre el perfil de compañías e individuos, estado de casos de negocio, contactos de los casos de negocio, comunicados emitidos, etc
- Explicar la funcionalidad de gestor de casos: Búsqueda y administración de tareas de los

usuarios de la Solución

- Explicar la exportación de datos: Generar archivos \*.csv, tratables por hojas de cálculo, sobre sus clientes, casos de negocio y productos.

#### **4.10 ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTION CLIENTES O ARRANQUE DE E-GESTIÓN CLIENTES**

El cliente que disponga de e-gestión cliente y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Descripción de e-gestión clientes
- Acceso del Administrador a la aplicación Solución ADSL e-gestión clientes.
- Asignación / Desasignación de licencias de e-oficina empresa a e-gestión, explicación y realizar cinco asignaciones.
- Designar al gestor delegado, ejemplo
- Configuración de los perfiles generales, explicación y ejemplo de permisos de cinco usuarios.
- Crear y asignar grupos donde englobar a los usuarios.
- Creación de productos y grupos de productos, explicación y alta de cinco productos.
- Alta de las líneas de negocio, explicación y alta de cinco líneas de negocio.
- Inserción de cinco individuos o compañías
- Definición /modificación de campos personalizables de Compañías, Individuos, Productos, Prestaciones de Servicio e Incidencias de Soporte. Definir dos campos.
- Cómo importar datos de clientes (individuos y compañías) y productos.
- Alta/modificación de oportunidades de venta (hasta 5): Seguimiento de la oferta hecha a un cliente, estado de la oferta, grado de importancia, persona asignada a esa venta, persona de contacto para la venta, programar alarmas para su seguimiento, anotaciones, etc
- Explicación de la obtención de Informes sobre la actividad de ventas, productos y actividades del trabajador.
- Explicar la funcionalidad de gestor de asuntos. Búsqueda y Administración de tareas a usuarios y grupos.

#### **4.11 ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTION CLIENTES CON MÓDULOS O ARRANQUE DE E-GESTIÓN CLIENTES CON MÓDULOS**

El cliente que disponga de e-gestión clientes con módulos y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

Lo especificado para ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTION CLIENTES y además, según módulo contratado:

##### **4.11.1 Carterización:**

- Descripción del módulo.
- Asignar permisos a los usuarios para este módulo: Asignar permisos a cinco usuarios.
- Gestión de listas personalizadas y públicas, de compañías y de individuos.
- Realización de acciones masivas de asignación de oportunidades de venta, contacto externo e interno, y prestaciones de servicio e incidencias de soporte (si dispone de módulo servicios). Asignar un máximo de cinco.

##### **4.11.2 Servicios:**

- Descripción del módulo.
- Asignar permisos a los usuarios para este módulo. Se asignará permiso a cinco usuarios.
- Creación de incidencias de soporte y anotaciones sobre el estado de dicha incidencia. 1 EJEMPLO
- Creación de prestaciones de servicio y anotaciones sobre el estado de dichas prestaciones. 1 EJEMPLO
- Obtención de informes de incidencias de soporte y prestaciones de servicio.

#### **4.11.3 Comunicación:**

- Descripción del módulo.
- Asignar permisos a los usuarios para este módulo. Se asignará permiso a cinco usuarios.
- Explicar la contratación y gestión de bonos para el envío de mensajes smt y/o fax
- Explicar el envío de e-mailing masivo y puntual (con ejemplo)
- Explicar el envío de mailing masivo y puntual.
- Explicar el envío de smt masivo y puntual
- Explicar la obtención de informes por contacto y comunicado
- Explicar envíos puntuales desde compañías y/o individuos

#### **4.12 ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: GEOLOCALIZACION O ARRANQUE DE GEOLOCALIZACIÓN**

El cliente que disponga de Geolocalización y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Descripción del servicio (perfil horario del operador, unidad móvil, administrador, alias, etc..).
- Alta y permiso a cinco usuarios de la e-oficina como operadores.
- Alta de tres perfiles de horario.
- Alta de tres áreas de trabajo.
- Alta de cinco grupos de trabajo.
- Explicación del proceso de alta unidad móvil, incluyendo el mensaje de contestación.
- Alta de cinco unidades móviles.
- Realización de tres localizaciones.
- Asignación de área y grupo a cinco operadores.
- Acceso a los informes y explicación.
- Explicación de alertas zonales.
- Explicación de alertas de recorrido.
- Explicación de seguimiento.
- Explicación de envío de SMS

#### **4.13 Arranque soluciones adsl: informacion empresarial**

El cliente que disponga de Información Empresarial y solicite el Soporte Arranque recibirá soporte sobre los siguientes aspectos de la aplicación:

- Descripción del Servicio Información Empresarial.
- Asignación de licencias bono o tarifa plana al usuario. (en función de lo contratado)
- Explicación de búsqueda en Subvenciones y grabación de las correspondientes alertas. (en función de lo contratado)
- Realización de cinco búsquedas en Subvenciones. (en función de lo contratado)
- Grabación de una alerta de subvenciones.
- Explicación de búsqueda en Concursos y grabación de las correspondientes alertas. (en función de lo contratado)
- Realización de cinco búsquedas en Concursos. (en función de lo contratado)
- Grabación de una alerta sobre concursos.
- Explicación búsqueda en Informes de Empresa (solventia /riesgo/financiero). (en función de lo contratado)
- Realización de una búsqueda en Informes de Empresa. (en función de lo contratado)
- Explicación de búsqueda en Asesor Legal. (en función de lo contratado)
- Realización de hasta cinco búsquedas en Asesor Legal. (en función de lo contratado).
- Grabación de una alerta sobre Asesor legal
- Consulta de saldos bono y tarifa plana / Explicación de sección Mi Factura.

#### **4.14 Soporte Arranque e-oficina empresa Promo y Web Promo**

El servicio Soporte Arranque para e-oficina Promo y Web Promo es el mismo que para e-oficina empresa y Web

## 5 CONDICIONES DE CONTRATACIÓN:

5.1. El servicio podrá ser contratado tanto junto con la Solución ADSL como una vez que ya se disponga de la Solución ADSL (cuando esta posibilidad esté disponible).

5.2. El Servicio únicamente podrá utilizarse en los equipos informáticos que reúnan las siguientes características:

- Windows 98, y Navegador IE 5.5 incluyendo el Service Pack 2 o versión superior. El Servicio no funciona sobre Netscape.
- Pc con un procesador mínimo de 233 Mhz , 64 MB de Ram, una resolución de 800\*600, y 65.536 colores.
- Acceso directo a Internet: No es posible proporcionar el servicio si el cliente dispone de un equipo o programa que filtre las entradas o salidas a Internet (ejemplo: proxis, ).
- No disponer de otras aplicaciones que permitan la asistencia remota (ejemplo: VNC).

## 6 EXCLUSIONES DEL SERVICIO E INCOMPATIBILIDADES

En este servicio no está incluido:

**Consultoría:** no se realiza ninguna labor de consultoría sobre su negocio en Internet.

**Configuración propia del PC del cliente:** no se da soporte sobre el S.O. o aplicaciones propias del cliente.

Cuando un cliente contrate el Servicio para una Solución ADSL junto con dicha Solución no se proporcionará el servicio de Activación asociado a la misma.

## 7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

7.2. La iniciación del Servicio por TELEFONICA DE ESPAÑA se considera en el momento que ésta realiza la primera llamada.

La primera llamada se realizará en horario comercial, de **9:00h a 20:00h**, en un plazo de 48 horas aproximadamente, desde el momento en que el Cliente disponga de conectividad ADSL, en el caso de nuevas altas de Soluciones ADSL, o de la solicitud, en el caso de contratación del Servicio una vez que se disponga ya de las Soluciones ADSL. El Cliente o la persona designada por el Cliente recibirá una llamada de un operador especialista en Soluciones ADSL que le dará a conocer el servicio y le realizará la configuración de su Solución.

7.2. En caso de no poder contactar con el cliente en la primera llamada, se llevará a cabo una segunda y, así hasta un máximo de cuatro llamadas.

7.3. Se establece un período máximo de 8 días para realizar las cuatro llamadas.

7.4. En el caso de que no se haya podido prestar el Servicio debido a que no ha sido posible localizar al cliente, este puede solicitar a través del Servicio de Atención al Cliente (900 555 022) la prestación de dicho servicio.

7.5. Periodo máximo de disponibilidad del servicio: El cliente dispone de un período máximo de 2 meses desde la solicitud del servicio para el disfrute del mismo, por lo que, en caso de que no se haya podido prestar el servicio por no haberse localizado al cliente, éste tendrá que llamar al número de atención al cliente anteriormente mencionado, dentro del periodo restante de los dos meses concedidos para la prestación de dicho servicio. En caso contrario, se entenderá prestado dicho servicio por parte de TELEFONICA DE ESPAÑA.

7.6. Instalación de un software

7.6.1. En el transcurso de la llamada el operado solicitará al Cliente la instalación de un pequeño programa en el equipo del cliente, imprescindible para la provisión del Servicio, el cual permitirá que, ambos, el cliente y el operador de Telefonía, puedan compartir el equipo del cliente y que permitirá al operador realizar las actuaciones necesarias para la provisión del Servicio.

7.6.2. EL CLIENTE ha de aceptar estas Condiciones Generales que se le presentarán durante el proceso de instalación.

7.6.3. Una vez finalizada la provisión del Servicio el programa se desinstalará automáticamente.

7.7. Establecimiento de sesión con el CLIENTE:

7.7.1. El Cliente acepta que el operador de TELEFONICA DE ESPAÑA establezca una sesión de navegación conjunta para obtener una mejor configuración del servicio.

7.7.2. El cliente acepta que el operador de TELEFONICA DE ESPAÑA pueda :

- Visualizar los archivos del cliente.
- Copiar dichos archivos del cliente.
- Configurar aplicaciones.

7.7.3. En todo momento el Cliente podrá visualizar lo que el operador está haciendo, así como dar por finalizada la sesión pulsando en el icono "stop" que siempre tendrá a su alcance en la pantalla de su equipo. Una vez pulsada la tecla "stop", la prestación del Servicio puede continuar pero, realizándose la configuración por el propio Cliente, mediante conversación telefónica con el operador de TELEFONICA DE ESPAÑA.

## **8 DATOS DEL CLIENTE NECESARIOS PARA EFECTUAR LA LLAMADA SALIENTE SON:**

- . Nombre
- . Teléfono ADSL
- . Dirección
- . CIF
- . Persona de contacto (persona que administrará la Solución ADSL)
- . Teléfono de contacto
- . Tipo de Solución ADSL contratada

El servicio tendrá en cuenta las nuevas funcionalidades y mejoras que se desarrollen para las diferentes modalidades de Soluciones ADSL a las que aplica.

## **9 CONCESIÓN DE LA LICENCIA**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA concede al CLIENTE, que acepta, una licencia de software ( en adelante "LA LICENCIA") para la prestación del Servicio única y exclusivamente con la finalidad de que el CLIENTE realice las Tareas de conformidad con lo previsto en las Condiciones Generales.

## **10 OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El CLIENTE se compromete a abstenerse de

(i) realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en estas Condiciones Generales;

(ii) realizar más de una copia de seguridad del programa, objeto del servicio enviar copias del Programa a terceros o poner el programa a disposición de terceros por cualquier medio; ( si fuera el caso de hacerse copias).

(iii) utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.

(iv) desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulnere derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos;

(v) utilizar el Programa objeto del servicio, para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

## **11 UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

El CLIENTE es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

## **12 EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA licencia el Programa "tal cual" (as it is) y no garantiza el normal funcionamiento, la ausencia de defectos ni la utilidad del Programa, objeto del servicio.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA excluye cualquier responsabilidad, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento del programa, a los defectos del programa, a la defraudación de la utilidad que el cliente hubiere podido atribuir al programa y, en particular, aunque no de modo exclusivo, a las tareas descritas en la cláusula 3.

## **13 TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA**

El CLIENTE no podrá ceder la Licencia ni en todo ni en parte, así como tampoco sublicenciar ni autorizar a terceros el uso del Programa.

## **14 PROTECCION DE LOS DATOS PERSONALES**

**14.1** A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE, así como labores de información del Programa y de actividades relacionadas con el mismo. El CLIENTE tiene 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, S.A.U. Ref. Datos. Apartado de Correos 46.155 - 28080 de Madrid o al Apartado de Correos que en cada caso se comunique a los CLIENTES, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

**14.2.** El CLIENTE otorga su consentimiento a TELEFÓNICA DE ESPAÑA para tratar, junto con los datos personales de contratación, los datos de tráfico y facturación telefónicos, con la finalidad de ofrecerle la mejor atención e informarle de los servicios de telecomunicaciones de la Compañía que mejor se adapten a sus necesidades.

Si no desea este tratamiento, puede comunicarlo a TELEFÓNICA DE ESPAÑA a la dirección indicada en el apartado anterior, significándole que, conforme a la legislación vigente, si no recibimos noticias en contra en el plazo de un mes, entenderemos otorgado su consentimiento que, en todo caso, podrá revocar en cualquier momento.

**14.3.** El CLIENTE otorga su consentimiento a TELEFÓNICA DE ESPAÑA para comunicar a las

empresas del Grupo TELEFÓNICA así como al canal de distribuidores o agentes que, en su caso, colaboren con ella en la contratación del servicio, los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad de realizar labores de información y comercialización, al objeto de posibilitar al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones.

Si no desea que dicha información se produzca, puede comunicarlo a la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula, significándole que si no recibimos noticias suyas en el plazo de un mes, entenderemos otorgado su consentimiento que, en todo caso, podrá revocar en cualquier momento.

**14.4.** El CLIENTE otorga su consentimiento a TELEFÓNICA DE ESPAÑA para comunicar a otras operadoras de telecomunicaciones y a otros prestadores de servicios de telecomunicaciones, que intervengan en la prestación de servicios utilizados por dicho cliente a través del servicio telefónico básico, los datos personales necesarios para su prestación, facturación y cobro.

**14.5.** El CLIENTE 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 la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula.

## **15 FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará al CLIENTE los precios previstos en el ANEXO 1 vigente en cada momento, junto con la primera cuota mensual del servicio Soluciones ADSL. Dicho cobro, se realizará mediante domiciliación bancaria.

## **16 LEY APLICABLE**

Este acuerdo se regirá por las leyes españolas.

## **17 JURISDICCIÓN**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales.

### **17.1 Resolución de conflictos**

i. Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra TELEFÓNICA DE ESPAÑA, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o sí, resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el plazo de un (1) mes desde la resolución de TELEFÓNICA DE ESPAÑA o desde la finalización el plazo para responder.

ii. TELEFÓNICA DE ESPAÑA y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del SERVICIO objeto de estas Condiciones Generales.

## **18 ANEXO 1. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO:**

El Servicio se añade a los servicios incorporados en la contratación de Soluciones ADSL, por lo tanto, se facturará desglosadamente la cuota única correspondiente al módulo Soporte Arranque que el cliente haya contratado

SOPORTE ARRANQUE	PRECIO
ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-OFICINA EMPRESA	99 €
ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-OFICINA EMPRESA	99 €
ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL WEB	149 €
ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: WEB	50 €
ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: TIENDA	159 €
ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: TIENDA	10 €
ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTION CLIENTES	179 €
ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTION CLIENTES CON MÓDULOS	199 €
ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTION CLIENTES	179 €
ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTION CLIENTES CON MÓDULOS	199 €
ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: GEOLOCALIZACION	59 €
ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: GEOLOCALIZACION	59 €
ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: INFORMACION EMPRESARIAL	59 €
ALTA Y ARRANQUE POR CAMBIO DE SOLUCIONES ADSL: E-OFICINA EMPRESA A WEB	50 €
ALTA Y ARRANQUE POR CAMBIO DE SOLUCIONES ADSL: E-OFICINA EMPRESA A TIENDA	60 €
ALTA Y ARRANQUE POR CAMBIO DE SOLUCIONES ADSL: WEB A TIENDA	10 €
ALTA Y ARRANQUE SOLUCIÓN ADSL PROFESIONAL	99 €
ARRANQUE SOLUCIÓN ADSL PROFESIONAL	99 €
ALTA Y ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTIÓN NEGOCIO	179 €
ARRANQUE SOLUCIONES ADSL: E-GESTIÓN NEGOCIO	179 €