

## CONTRATO DE CLIENTE DE SOLUCIÓN ADSL ADMINISTRACION

### 1 CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN

Estas condiciones generales (en adelante, las "**Condiciones Generales**") regulan la prestación del servicio Soluciones ADSL ADMINISTRACION (en adelante, el "**Servicio**"), que TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U (en adelante, "**TELEFONICA DE ESPAÑA**") pone a disposición de los usuarios que tengan contratado el Servicio Soluciones ADSL e-oficina empresa, web, tienda, e-gestión clientes, negocios y e-gestión factura. ( en adelante, el "Soluciones ADSL").

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, 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 (en adelante, el "**Cliente**") y expresa la aceptación plena y sin reservas del Cliente de todas y cada una de las Condiciones Generales en la versión publicada por TELEFONICA DE ESPAÑA en ese momento.

### 2 OBJETO

Las presentes Condiciones regulan la prestación de Servicio Solución ADSL ADMINISTRACION, por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA al CLIENTE, a cambio de un precio correspondiente a una cuota de alta y una cuota mensual que corresponde a dos horas de utilización del servicio al mes, que figura en el cuadro de precios del anexo I.

### 3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Este servicio de Administración está dirigido a aquellos usuarios que o bien por falta de tiempo o por falta de conocimientos, prefieren confiar en que un especialista de TELEFONICA DE ESPAÑA les gestione su Solución.

El servicio Administración ofrece al cliente un servicio telefónico de soporte y mantenimiento anual, con una prestación mensual sobre la Solución ADSL que tenga ya contratada. La prestación mensual que se ofrece al cliente es un tiempo máximo mensual de 2 horas, que podrá consumir solicitando todas las actuaciones que estime oportunas durante el mes.

El tiempo mensual no será acumulable de un mes para otro.

El servicio lo prestarán Agentes de TELEFONICA DE ESPAÑA, accesible desde la intranet del cliente.

#### 3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO SEGÚN LA SOLUCIÓN CONTRATADA

##### 3.1.1 Solución ADSL Soporte Administración e-oficina empresa

- Configuración datos de la empresa, datos del administrador.
- Información de lo que se tiene contratado y cómo se utiliza: donde mirarlo (estado cuenta, estadísticas, consulta usuarios, etc..).
- Alta / Baja / Modificación de usuarios de la Intranet.
- Asignar un usuario como administrador de la página web de la empresa.
- Cómo descargar correo en local, sincronización con el cliente de correo local.

- Información de la contratación de espacio para usuarios o zonas comunes.
- Soporte a la contratación de espacio para usuarios o zonas comunes.
- Asignar / Desasignar espacio a usuarios o a zonas comunes.
- Explicación del disco duro virtual de empresa.
- Alta / Baja / Modificación de ficheros y creación de carpetas en el disco duro virtual de empresa.
- Explicación del disco duro virtual personal.
- Alta / Baja / Modificación de ficheros y creación de carpetas en el disco duro virtual personal.
- Compartir disco duro virtual personal.
- Información del alcance de cada licencia.
- Soporte a la contratación de licencias.
- Soporte a la contratación de dominios.
- Asociar dominios a cuentas de correos.
- Asociar un dominio a página web de empresa.
- Explicación de los contactos de la libreta global.
- Alta / Baja / Modificación de contactos de la libreta global.
- Explicación del tablón de anuncios.
- Alta / Baja / Modificación de anuncios.
- Explicación de los foros.
- Asignación / Borrado de foros.
- Información de utilización de los foros por usuarios.
- Correo del Administrador, acceso, uso e información.
- Envío de correo del administrador a usuarios de la Intranet.
- Explicación de la libreta de direcciones de usuario.
- Alta / Baja / Modificación de contactos de la libreta de direcciones de usuario.
- Explicación genérica del uso de la agenda.
- Alta / Baja / Modificación de tareas.
- Uso de la agenda, realizar una convocatoria, explicación de consulta de disponibilidad y de cómo aceptar/rechazar convocatorias.
- Explicación de la mensajería.
- Descarga del software necesario para la mensajería en el PC de N usuarios.
- Configuración de la mensajería.

- Uso de la mensajería.
- Explicación de notas.
- Alta / Baja / Modificación de notas.
- Envío de notas.
- Cómo se personaliza el entorno: (colores, logo, etc..).
- Explicación de la extranet.
- Soporte a la contratación de la extranet.
- Asignación de una URL, asignación de espacio, creación de usuario y password para el acceso.
- Subir fichero a la extranet, creación de carpetas, modificación de permisos sobre carpetas.
- Información del portal interno.
- Creación de un portal interno utilizando plantillas.
- Soporte para subir los ficheros html con el portal interno creado por el cliente.
- Explicación de unión de intranets de una empresa, quién lo gestiona.
- Unión de las Intranet de una empresa.
- Contratar licencias
- Asignar / Desasignar licencias .
- Descontratar licencias.
- Cambiar tipo de licencia.
- Explicación de correo web, administración del correo en bandejas, creación y envío de correo.
- Opciones de configuración del correo web.
- Cómo utiliza el usuario la libreta de direcciones de la empresa.
- Página web de la empresa. Soporte para subir los ficheros html.
- Configuración de las opciones de usuario de la Intranet: formato fecha, avisos, cambiar mi contraseña, favoritos (enlaces a las URLs que quiera tener el usuario). (opcional)
- Qué hay que hacer para publicar una noticia en el tablón.
- Configuración cliente de correo y explorer en PC de cliente.
- Regeneración de contraseña.
- Información de lo que debe hacer el cliente en el caso de traslado de domicilio.
- Información de colectivos.

- Información/Explicación sobre Acceso y Sincronización con dispositivos móviles (Teléfonos y PDA's)

### **3.1.2 Solución ADSL Soporte Administración Web y Tienda.**

Las actuaciones que el cliente puede solicitar se relacionan a continuación:

Como los clientes que tienen contratado Web y Tienda también tienen e-oficina empresa, al cliente se le realizarán las actuaciones correspondientes a Web/Tienda y además las actuaciones listadas anteriormente correspondientes a e-oficina empresa.

#### **3.1.2.1 Web:**

- Asignación del gestor delegado.
- Modificación de la información de la web (nombre, eslogan y logotipo).
- Modificación de la información de contacto.
- Modificación de la Situación en la Plaza. Categorías, subcategorías. Url de la web y texto descriptivo.
- Modificación en la configuración del diseño de la página web.
- Modificación en la configuración de la estructura general de la página web: portada, familia de productos y ficha de productos. Fuentes.
- Edición de elementos comunes: pie de página y condiciones de venta.
- Abrir web, cerrar web y visibilidad en la plaza.
- Asignación de dominios.
- Edición / modificación /eliminación de páginas y subida de imágenes.
- Alta / modificación / eliminación de enlaces.
- Alta / modificación / eliminación de familias de productos.
- Alta / modificación / eliminación de tallas y colores.
- Creación / eliminación de productos (incluyendo imágenes, tallas y colores, pero no idiomas).
- Alta / modificación / eliminación de propiedades de productos (contenidos, imágenes, tallas y colores).
- Creación / eliminación de nuevas características de los productos.
- Alta / modificación / eliminación de productos relacionados.
- Alta / modificación / eliminación de las ofertas.
- Alta en buscadores.
- Edición de divisas.
- Importación / Exportación del catálogo de productos.
- Subir el catálogo en formato PDF.
- Definición / modificación / eliminación de los impuestos.

- Activación del contador de visitas, gestión de las estadísticas de la web.
- Idiomas (inglés, francés, catalán, vasco, alemán).
- Configuración de navegador en PC del cliente.
- Personalización del campo de Tallas y Colores
- Editor de "formularios" y "Pregunta del día"
- Recogida de los datos de los formularios
- Inclusión de mapa web

### **3.1.2.2 Tienda:**

- Asignación del gestor delegado
- Modificación de la información de la tienda (nombre, eslogan y logotipo).
- Modificación de la información de contacto.
- Modificación de la Situación en la Plaza. Categorías, subcategorías. Url de la tienda y texto descriptivo.
- Modificación en la configuración del diseño de la tienda.
- Modificación en la configuración de la estructura general de la tienda: portada, familia de productos y ficha de productos. Fuentes.
- Edición de elementos comunes: pie de página y condiciones de venta.
- Abrir tienda, cerrar tienda y visibilidad en la plaza.
- Asignación de dominios.
- Edición / modificación /eliminación de páginas y subida de imágenes.
- Alta / modificación / eliminación de enlaces.
- Alta / modificación / eliminación de familias de productos.
- Alta / modificación / eliminación de tallas y colores.
- Alta / eliminación de productos (incluyendo imágenes, tallas y colores, pero no idiomas).
- Alta / modificación / eliminación de propiedades de productos (contenidos, imágenes, tallas y colores).
- Alta / eliminación de nuevas características de los productos.
- Alta / modificación / eliminación de productos relacionados.
- Alta / modificación / eliminación de las ofertas.
- Alta en buscadores.
- Modificación de los medios de pago.

- Modificación de los métodos de envío.
- Edición de divisas.
- Importación / Exportación del catálogo de productos.
- Subir el catálogo en formato PDF.
- Definición / modificación / eliminación de los impuestos.
- Activación del contador de visitas, gestión de las estadísticas de la web (se podría incluir en gestión de las estadísticas de la tienda).
- Gestión de las estadísticas de la tienda (productos más vendidos, etc..)
- Gestión de los pedidos de la tienda.
- Idiomas (inglés, francés, catalán, vasco, alemán).
- Configuración de navegador en PC del cliente.
- Descarga del fichero de pedidos de clientes

### **3.1.3 Solución ADSL Soporte Administración e-gestión clientes. Actuaciones:**

También se prestará un soporte muy básico sobre e-oficina empresa, solo en aquello relacionado con la gestión de los usuarios que sea necesario para usar el servicio de e-gestión.

- Creación de productos y grupos de productos.
- Modificación / Desactivación de productos / grupos de productos.
- Dar de baja productos / grupos de productos.
- Dar de alta las líneas de negocio.
- Modificación / desactivación de las líneas de negocio.
- Definición /modificación de campos personalizables de Compañías, Individuos, Productos, Prestaciones de Servicio e Incidencias de Soporte.
- Alta de valores de los campos.
- Modificación de los valores de los campos,
- Alta / Baja / Modificación de usuarios y grupos de usuarios.
- Asignación de un gestor delegado.
- Importación de datos de Individuos, Compañías y Productos
- Exportación de datos de Individuos, Compañías, Registro de Productos, Oportunidades de venta, Prestaciones de Servicio e Incidencias de Soporte.
- Baja de los diferentes Módulos de e-gestión clientes.
- Baja de las licencias adicionales.
- Baja de e-gestión clientes.
- Asignación / Desasignación de licencias de e-oficina a e-gestión. (las que vienen por defecto con el servicio).

- Asignación / Desasignación de licencias adicionales de e-oficina a e-gestión.
- Alta de licencias (las que vienen por defecto con el servicio).
- Alta de licencias (las que vienen por defecto con el servicio).
- Configuración de los perfiles generales. Esta tarea la realiza el Administrador.
- Configuración de la página de inicio y de las oportunidades de venta.
- Alta / Baja / Modificación de oportunidades de venta.
- Alta de Clientes (Compañías e Individuos).
- Modificación / Baja / Duplicación (para facilitar el alta) de Clientes.
- Insertar Oportunidades de venta y notas generales en asuntos.
- Alta / Baja / Modificación de relaciones de Contactos internos y externos.
- Gestor de asuntos para buscar y asignar / desasignar tareas a usuarios y grupos.

### **3.1.3.1 e-gestión carterización:**

- Asignación de permisos asociados a este módulo Esta tarea la realiza el Administrador
- Gestión de listas personalizadas y públicas. /eliminar.
- Gestión de la selección por compañías o individuos.
- Realización de acciones masivas de asignación de oportunidades de venta, contacto externo e interno, prestaciones de servicio e incidencias de soporte.
- Exportación resultados de las selecciones.

### **3.1.3.2 e-gestión comunicaciones:**

- Asignación de permisos asociados a este módulo
- Envío de E-Mailing Masivos y puntuales.
- Envío Mailing Masivos y puntuales.
- Envío Masivo de SMT y puntuales.
- Envío de Fax masivo y puntual.

### **3.1.3.3 e-gestión servicios:**

- Asignación de permisos asociados a este módulo.
- Creación de Incidencias de Soporte y Anotaciones sobre el estado de dicha Incidencia.
- Modificación de las Incidencias de Soporte.
- Creación de Prestaciones de Servicio y anotaciones sobre el estado de dichas Prestaciones.

- Modificación de las prestaciones de servicio
- Exportación de datos.

### **3.1.4 Solución ADSL Soporte Administración e-gestión negocios: Actuaciones:**

También se prestará un soporte muy básico sobre e-oficina empresa, solo en aquello relacionado con la gestión de los usuarios que sea necesario para usar el servicio de e-gestión.

- Creación de productos y grupos de productos.
- Modificación / Desactivación de productos / grupos de productos.
- Dar de baja productos / grupos de productos.
- Dar de alta las líneas de negocio.
- Modificación / desactivación de las líneas de negocio.
- Definición /modificación de campos personalizables de Compañías, Individuos, Productos, casos de negocio.
- Alta de valores de los campos.
- Modificación de los valores de los campos,
- Alta / Baja / Modificación de usuarios y grupos de usuarios.
- Asignación de un gestor delegado.
- Importación de datos de Individuos, Compañías y Productos
- Exportación de datos de Individuos, Compañías, Registro de Productos, casos de negocio.
- Baja de las licencias adicionales.
- Baja de e-gestión negocios.
- Asignación / Desasignación de licencias de e-oficina a e-gestión. (las que vienen por defecto con el servicio).
- Asignación / Desasignación de licencias adicionales de e-oficina a e-gestión.
- Alta de licencias (las que vienen por defecto con el servicio).
- Configuración de los perfiles generales. Esta tarea la realiza el Administrador.
- Configuración de la página de inicio y casos de negocio.
- Alta / Baja / Modificación de casos de negocio.
- Alta de Clientes (Compañías e Individuos).
- Modificación / Baja / Duplicación (para facilitar el alta) de Clientes.
- Insertar casos de negocio y notas generales en asuntos.
- Alta / Baja / Modificación de relaciones de Contactos internos y externos.

- Gestor de asuntos para buscar y asignar / desasignar tareas a usuarios y grupos.
- Asignación de permisos (compañías, individuos, casos de negocio, registro de productos, acciones de marketing e informes)
- Gestión de listas personalizadas y públicas. /eliminar.
- Gestión de la selección por compañías o individuos.
- Envío de E-Mailing Masivos y puntuales.
- Envío Mailing Masivos y puntuales.
- Envío Masivo de SMT y puntuales.
- Envío de Fax masivo y puntual.

### **3.1.5 Solución ADSL Soporte Administración e-gestión factura. Actuaciones:**

También se prestará un soporte muy básico sobre e-oficina empresa, solo en aquello relacionado con la gestión de los usuarios que sea necesario para usar el servicio de e-gestión.

- Importación y actualización de datos: clientes, proveedores y artículos. Este paso se realizará antes o durante la implantación del servicio.
- Consultas personalizadas: Corresponden a los listados restringidos especiales, sin totalizaciones, que podrá solicitar el cliente durante implantación o posventa del servicio. Dichos listados también podrán ser utilizados para exportación o vinculación de los datos con otras aplicaciones del cliente.
- Definir campos personalizables en clientes. El usuario podrá solicitar la asignación de un máximo de 5 campos adicionales en la ficha de los clientes.
- Definir campos personalizables en artículos. El usuario podrá solicitar la asignación e un máximo de 5 campos adicionales en la ficha de los artículos.
- Formatos de impresión de documentos: Asignar o eliminar formatos de impresión solicitados por el cliente durante la implantación del servicio.
- Asignación de opciones de menús a usuarios durante la implantación y/o posventa del servicio.
- Permisos especiales a páginas a determinados usuarios. Por ejemplo, permisos para modificación de importes y descuentos en documentos.
- Configuración de parámetros de gestión de stocks
- Exportación de datos para enlace contable
- Impresiones masivas de documentos
- Configuración/modificación de perfiles de usuario en e-gestión factura
- Alta/modificación de entidades bancarias
- Alta/modificación cajas de ingresos/gastos
- Configuración de copias impresas para documentos
- Configuración de datos por defecto de documentos
- Alta/modificación datos de almacén: departamentos/secciones

- Alta/modificación divisas
- Alta/modificación estados de documentos
- Alta/modificación formas de pago
- Alta/modificación Logotipos
- Alta/modificación series de documentos
- Alta/modificación actividades de clientes y proveedores
- Clasificación de entidades
- Configuración de garantías
- Alta/modificación zonas de actuación

Este servicio, actualmente, podrá ser prestado a los servicios Soluciones e-oficina empresa, ADSL Web, Tienda, e-gestión clientes, e-gestión negocios y e-gestión factura. No obstante, también se podrá prestar a futuros servicios. No se aplica a ningún Promo (ni e-oficina empresa, ni Web ni los promos de e-gestión).

Para poder hacer uso de este servicio los clientes deben de tener contratada y activada ya la Solución ADSL sobre la que requiere el servicio de administración. Si su Solución ADSL no está activada (está en Prealta), la Solución ADSL Administración contratada también estará en estado de prealta y por tanto no se podrá utilizar, pero si se facturará, tanto la Solución en prealta como la Solución objeto de este servicio de Administración.

El servicio podrá ser contratado de forma conjunta con otra Solución ADSL, como de forma independiente una vez que ya se disponga de una Solución ADSL, siempre que esta posibilidad esté disponible.

El cliente deberá disponer del material a actualizar en soporte informático en el equipo que va a ser controlado remotamente por el agente (disco duro, disquete, CD, etc.)

## 5 UTILIZACIÓN DEL SERVICIO :

El cliente que tenga ya contratado el Servicio de Administración y precise alguna actuación, contactará efectuando una llamada telefónica al CAT.

En el caso de que el cliente no efectúe la llamada desde la línea ADSL sobre la que tiene contratado el servicio, el sistema le solicitará el número de línea ADSL.

La llamada se pasará directamente a un grupo de atención especial del CAT. Para acceder al servicio, el agente le indicará al cliente que inicie la sesión web accediendo al enlace que tiene el cliente en la intranet, entorno Administrador en la zona de Soporte, donde habrá una pestaña de "Soporte" que el cliente pulsará.

Una vez que ha accedido a este apartado, se mostrará un listado de todos los servicios de Soporte, entre ellos Administración. Una vez pulsado "Administración", aparecerá una pantalla con acceso a lo siguiente:

- **Información Comercial y Contratación** : Breve descripción sobre el servicio de Administración y b reve información sobre cómo debe efectuar las contrataciones.
- **Acceso al servicio**: pulsando sobre este apartado, tendrá acceso al Portal de Cliente, donde se descargará automáticamente un software la primera vez que acceda.

Una vez que el cliente se identifique introduciendo su número de línea ADSL y entre, el agente le seleccionará entre los clientes que haya en cola de espera y entrarán en contacto vía web, sin abandonar el contacto telefónico.

El operador solicitará autorización al cliente para tomar el control. Una vez que le haya autorizado el cliente, el agente tomará el control y realizará las actuaciones que le vaya diciendo el cliente. La comunicación con el cliente se mantendrá hasta que el agente del CAT acabe de prestar el servicio requerido.

Una vez finalizada la sesión, el software permanecerá en el PC del cliente.

## **6 CONDICIONES DE CONTRATACIÓN E INCOMPATIBILIDADES**

6.1 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.
- 6.2 El cliente no debe disponer de otras aplicaciones que permitan la asistencia remota (ejemplo: VNC).
- 6.3 No es posible proporcionar el servicio si el cliente dispone de un equipo o programa que filtre las entradas o salidas a Internet (ejemplo: proxys, ).

## **7 EXCLUSIONES DEL SERVICIO**

En este servicio no está incluido:

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

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

## **8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:**

### **8.1. Navegación compartida :**

- El Cliente acepta que el operador de TELEFONICA DE ESPAÑA establezca una sesión de navegación compartida.
- El cliente acepta que el operador de TELEFONICA DE ESPAÑA pueda visualizar los archivos del cliente.

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.

### **8.2 Instalación de un software**

- El cliente acepta la instalación de un software imprescindible para la provisión del Servicio, el cual permitirá que, ambos, el cliente y el operador de Telefónica, puedan compartir el equipo del cliente y que permitirá al operador guiar al cliente en la resolución de su consulta.
- La instalación se realizará en el transcurso de la llamada en la que, el operador, solicitará al Cliente la instalación de un pequeño programa en el equipo del cliente, para lo cual el Cliente acepta las condiciones de instalación de dicho software detalladas en estas Condiciones Generales.

- El programa quedará instalado en el equipo del cliente para que en sucesivas sesiones no sea necesario instalarlo de nuevo.
- TELEFÓNICA DE ESPAÑA concede al CLIENTE, esta 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.

### **8.3 Toma de control del PC del cliente:**

8.3.1. El cliente acepta que el operador de TELEFONICA DE ESPAÑA tome el control de su PC para obtener una mejor configuración del servicio.

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

- visualizar los archivos del cliente.
- copiar dichos archivos del cliente.
- Configuración y personalización de la Solución contratada.
- alta/baja/modificación de las funcionalidades y SVAs :
- 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.

### **8.4 Utilización de la licencia de software**

El CLIENTE se compromete a abstenerse de

- 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;
- 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).
- utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.
- 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;
- utilizar el Programa objeto del servicio, para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

### **8.5 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.

## **9 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.

## **10 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.

## **11 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA se reserva el suspender el servicio, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso, a aquellos Clientes que incumplan estas Condiciones Generales.

## **12 PROTECCION DE LOS DATOS PERSONALES**

**12.1** 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.

**12.2** 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.

**12.3** 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.

**12.4** 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.

**12.5** 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.

## **13 MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

**13.1** Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, en cuyo caso, TELEFÓNICA DE ESPAÑA lo comunicará al CLIENTE en el plazo de preaviso establecido a continuación, y éste podrá optar por resolver el contrato, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 15.1.

**13.2** Asimismo, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá cancelar, en cualquier momento, aquellos de los Servicio y/o prestaciones que proporciona.

**13.3** TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunicará al CLIENTE la cancelación o la modificación del Servicio, con un plazo de quince (15) días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva dicha cancelación o modificación. Esta facultad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA no perjudica la facultad de desistimiento reconocida al CLIENTE en la Condición de Resolución, punto 15.1, sin que ello implique para el CLIENTE penalización o coste alguno.

## **14. VIGENCIA**

El Contrato entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el Servicio. Dicho contrato tendrá una duración de un año, que será renovable automáticamente si el cliente no manifiesta su voluntad de darse de baja con un plazo de preaviso de un mes. Todo ello, sin perjuicio de la facultad de terminación unilateral o desistimiento reconocida en la cláusula 15.1.

## **15. TERMINACIÓN**

### **15.1. Desistimiento:**

**15.1.1** Por voluntad del CLIENTE, comunicada a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, con quince (15) días de antelación respecto a la fecha en que hubiera de tener lugar la terminación efectiva de la prestación del Servicio, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.

**15.1.2** TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá resolver el presente acuerdo, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 13.3, por cesación en la prestación del servicio, previa comunicación al cliente de su intención con quince días de antelación a la fecha prevista para la cesación.

### **Resolución**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA y EL CLIENTE tienen reconocida la facultad de resolver el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a la parte cumplidora, así como la facultad de retirada y suspensión del Servicio prevista en la Condición 16.

### **Efectos**

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas 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, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 16.

## **16 BAJA DEL CLIENTE**

El cliente tendrá a su disposición las herramientas necesarias para exportar los datos personales introducidos por él, en cualquier momento. La baja del CLIENTE en el Servicio llevará aparejada la destrucción de dichos datos personales, según los procedimientos establecidos.

## **17 LEY APLICABLE**

La Licencia se regirá por las leyes españolas.

## **18 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

Telefónica de España se obliga durante y con posterioridad a la vigencia de este contrato a tratar toda la información manejada, los resultados que se obtengan de la ejecución del contrato, así como las informaciones que se hayan podido facilitar de forma estrictamente confidencial, utilizándola única y exclusivamente para los fines que se expresan en este contrato y adoptando las medidas de seguridad necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros.

La información manejada es propiedad exclusiva de (CLIENTE) extendiéndose también esta titularidad a cuantas elaboraciones, evaluaciones y procesos similares se realicen en relación con dicha información por parte de Telefónica de España de acuerdo con los servicios pactados, declarando ambas partes que todas estas informaciones son absolutamente confidenciales y sujetas en consecuencia al más estricto secreto profesional, incluso una vez concluida la presente relación contractual. Asimismo, Telefónica de España asume la responsabilidad de trasladar a aquellos de sus empleados que accedan a la información de (CLIENTE) esta obligación de confidencialidad y secreto profesional.

## **19 CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

El acceso que pudiera producirse por parte de Telefónica de España a los datos de los ficheros del CLIENTE como consecuencia del soporte, gestión y mantenimiento de la Solución ADSL ya contratada con anterioridad por el CLIENTE, se efectuará exclusivamente bajo las instrucciones de éste, sin que en ningún caso pueda considerarse comunicación de datos.

Los datos de los ficheros del CLIENTE a los que pudiera acceder Telefónica de España para hacer efectiva la prestación contractual serán de carácter estrictamente confidencial obligándose a utilizarlos exclusivamente para los fines convenidos, no pudiendo comunicarlos a terceros ni siquiera para su conservación, obligación que subsistirá aún después de finalizar la relación contractual.

Si excepcionalmente fuera necesario que Telefónica de España conservase datos o soportes en los que se incorporen datos de los ficheros del cliente, se observaran las medidas de índole técnica y organizativas necesarias y en especial las que establece el Reglamento de Medias de Seguridad de los Ficheros con datos de carácter personal y demás disposiciones de desarrollo para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos accedidos y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso el nivel de seguridad a adoptar será el que determine el CLIENTE.

Concluida la causa que hubiera motivado la conservación de estos datos o de los soportes que incorporan datos de los ficheros del CLIENTE, se procederá a la devolución de estos o a su destrucción a voluntad del CLIENTE.

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

El precio de esta familia de Administración sobre Soluciones ADSL tiene una cuota mensual y una cuota de alta que varía según el producto sobre el que se elija y el servicio escogido.

El importe del servicio será cargado en la factura telefónica. La facturación de la cuota mensual se hará a mes vencido.

Los precios son los siguientes:

Nombre/literal en factura	CUOTA DE ALTA	CUOTA MENSUAL
<b>Soluciones ADSL Soporte Administración e-oficina empresa</b>	40 €	54 €
<b>Soluciones ADSL Soporte Administración Web</b>	40 €	59 €
<b>Soluciones ADSL Soporte Administración Tienda</b>	40 €	59 €
<b>Soluciones ADSL Soporte Administración e-gestión clientes</b>	40 €	70 €
<b>Soluciones ADSL Soporte Administración e-gestión negocio</b>	40 €	70 €
<b>Soluciones ADSL Soporte Administración e-gestión factura</b>	40 €	70 €
<b>Soluciones ADSL Soporte Administración up/downgrade Web</b> (por cambio de Solución a Web)	-	59 €
<b>Soluciones ADSL Soporte Administración downgrade e-oficina empresa</b> (por cambio de Solución a e-oficina empresa)	-	54 €
<b>Soluciones ADSL Soporte Administración upgrade Tienda</b> (por cambio de Solución a Tienda)	-	59 €

El cliente tendrá la posibilidad de cambiar de una modalidad de Solución ADSL Administración a otra. Se facturarán prorrateando en función de la fecha de efectividad.