

# Términos y Condiciones Generales del Servicio Movistar Salud

## **1. CONDICIONES Y SU ACEPTACIÓN**

Las Condiciones Generales descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan las relaciones entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "MOVISTAR"), con CIF nº A-82018474, domiciliada en Madrid, en la calle Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M-213.180, y el CLIENTE TITULAR del Servicio (en adelante, el CLIENTE TITULAR), en todo lo relativo a la prestación del Servicio denominado MOVISTAR SALUD (en adelante, el SERVICIO).

La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones deviene indispensable para la prestación del Servicio Movistar Salud por parte de Movistar. El Cliente titular manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en la siguiente página web: [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos).

La utilización del Servicio requiere, asimismo, el registro previo en Movistar Salud a través de la página web [www.movistarsalud.es](http://www.movistarsalud.es). En cualquier caso, será necesaria la aceptación por parte del Cliente titular y, en su caso, de los usuarios del Servicio de las **Condiciones de uso del portal o de la aplicación "Movistar Salud"** de forma previa a su utilización, así como cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de Movistar con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del contrato por parte del Cliente titular.

La finalización del proceso de compra atribuye al Cliente titular la condición de usuario principal del Servicio MOVISTAR SALUD e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales así como de cualesquiera otras condiciones que regulen cada una de las funcionalidades del Servicio -establecidas por los proveedores de estos servicios- y que podrán ser publicadas en las presentes condiciones, o en las páginas web que habiliten los propios proveedores a tal efecto: incluyendo las condiciones generales de los servicios sanitarios prestados por terceros proveedores.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y REQUISITOS**

### **2.1 Objeto y descripción del Servicio y funcionalidades**

Movistar Salud es una plataforma de telemedicina que permitirá el acceso por parte del Cliente titular y resto de usuarios del Servicio a diferentes servicios relacionados con la atención sanitaria primaria, junto con servicios de promoción y prevención de la salud, a través del portal web, así como aplicación para el móvil, ordenador y tableta. Según los servicios contratados/activados el cliente podrá utilizar las siguientes funcionalidades, algunas de ellas únicamente disponibles a través de la aplicación móvil:

- Consulta de Atención Primaria
- Preevaluación digital de síntomas
- Servicio de Promoción de la Salud: Programa “Ponte en Forma”
- Consulta nutricional
- Artículos de bienestar
- Explora
- Promociones

Adicionalmente, la plataforma permitirá acceder a “Consultas individuales” que no se encuentran incluidas en las modalidades contratadas y que podrán ser solicitadas y compradas al precio indicado en la cláusula 3 de las presentes condiciones:

- Consulta atención especialista
- Visita médica a domicilio

Sin perjuicio del detalle que se incluye a continuación para más información sobre los servicios prestados por el proveedor de servicios sanitarios consultar en “*Condiciones uso y privacidad de Teladoc*” publicados en [www.movistarsalud.es](http://www.movistarsalud.es) y en la aplicación móvil.

### **2.1.1 Consulta atención primaria**

La funcionalidad consulta de atención primaria - disponible 24 horas durante los 7 días a la semana- permite solicitar una cita mediante videoconsulta agendando una cita previa o solicitando la llamada telefónica de un médico de atención primaria a través del portal web o de la aplicación móvil Movistar Salud. Una vez realizada la solicitud, un médico se pondrá en contacto con el solicitante en el plazo indicado en el mensaje de confirmación de recepción de la solicitud.

La solicitud de la videoconsulta o consulta telefónica solicitará la concreción del “motivo de la consulta” (e.g. tratamiento y prevención de enfermedades).

Como parte de la atención primaria, y sujeto al criterio del médico que atiende al usuario, se podrán prescribir recetas médicas y solicitar pruebas diagnósticas por parte del médico que atiende al usuario, en las condiciones que se detallan en las condiciones generales del servicio. El servicio no incluye ni el coste de los medicamentos ni las pruebas diagnósticas que pudieran ser prescritas.

Dado que la atención primaria es virtual, las consultas anteriores no sustituyen en todos los casos la consulta médica con su médico presencial.

### **2.1.2 Preevaluación digital de síntomas**

La preevaluación digital de síntomas es un servicio que se presta, a través del portal web o de la aplicación móvil Movistar Salud, sobre la base de una herramienta basada en inteligencia artificial que permite la valoración de los síntomas expresados por el usuario a través de un cuestionario online, y ofrece una recomendación preliminar al usuario relativa a los próximos pasos a dar. El cuestionario es dinámico y adaptado a las respuestas previas que el usuario vaya proporcionando.

Esta funcionalidad se encuentra disponible 24 horas durante los 7 días a la semana, la resolución proporcionada es instantánea. Las preevaluaciones que podrán ser realizadas por el usuario son ilimitadas.

Tras la preevaluación digital de síntomas se proporcionan meras recomendaciones, que no constituyen un diagnóstico médico.

### **2.1.3 Programa de salud virtual “Ponte en forma”**

El programa online “Ponte en forma” proporciona, a través de la cumplimentación por parte del usuario de un cuestionario inicial y con el objetivo de fomentar la salud y prevenir enfermedades, un plan de dieta y rutina de actividad física adaptada a las necesidades de salud del usuario y a los objetivos de pérdida de peso indicados por el mismo que se recibirá al inicio del programa.

El programa ha sido diseñado por un equipo de nutricionistas y médicos especialistas en medicina deportiva.

Esta funcionalidad sólo se encuentra disponible a través de la aplicación móvil, y se encuentra disponible 24 horas durante los 7 días a la semana.

Se pone en conocimiento de los usuarios que la cumplimentación de estos cuestionarios generales es voluntaria y, por tanto, el usuario puede disfrutar del Servicio Movistar Salud sin proporcionar dicha información. No obstante, determinadas funcionalidades como las indicadas en los apartados anteriores, sí requieren los datos solicitados para poder ofrecer información y recomendaciones personalizadas.

### **2.1.4 Consulta nutricional**

La consulta nutricional permite al usuario resolver dudas sobre salud nutricional. Permite a los usuarios hablar con un nutricionista, preguntar cualquier inquietud dietética o nutricional y optimizar su salud siguiendo hábitos alimenticios saludables.

Los usuarios reciben recomendaciones específicas para sus necesidades y objetivos: nutrición infantil, embarazo, pérdida de peso, plan de alimentación saludable, intolerancias alimentarias, atención médica específica (colesterol, hipertensión, diabetes ...), nutrición deportiva y más.

Esta funcionalidad permite solicitar la llamada telefónica de un nutricionista a través del portal web o aplicación móvil Movistar Salud. Una vez realizada la solicitud, el nutricionista se pondrá en contacto con el solicitante en el plazo indicado en el mensaje de confirmación de recepción de la solicitud.

### **2.1.5 Artículos de bienestar**

A través de esta sección del Portal se ofrecen artículos de bienestar de interés médico-sanitario y de estilos saludables de vida en diferentes formatos: texto, infografía, video y/o audioclips.

El usuario dispondrá de un catálogo por el que podrá navegar y consultar todos los artículos disponibles. El método de consumo del artículo dependerá del formato.

Esta funcionalidad está disponible sólo a través de la aplicación móvil y se encuentra disponible 24 horas durante los 7 días a la semana.

### **2.1.6 Explora**

La funcionalidad Explora permite acceder a información sobre la ubicación de ciertos establecimientos sanitarios tales como farmacias, hospitales o laboratorios en una zona determinada que se encuentren adheridos. En el supuesto de que tengas activada en tu terminal la función de geolocalización, el servicio Explora te buscará los establecimientos más cercanos a Vigente desde el 30/11/2021

tu ubicación; en caso contrario, deberás indicar una dirección. Las indicaciones de cómo llegar las ofrece el propio navegador por defecto. Asimismo, este servicio te permitirá acceder a los datos de contacto y web del establecimiento, si los mismos se encuentran disponibles.

Esta funcionalidad solo se encuentra disponible a través de la aplicación móvil y se encuentra disponible las 24 horas durante los 7 días a la semana. Se realizarán los esfuerzos debidos para mantener actualizada la relación y datos de dichos establecimientos; sin embargo, no se puede asegurar que dicha información esté actualizada en todo momento.

### **2.1.7 Promociones**

A través de Movistar Salud se pone a disposición de los clientes promociones que ofrecen determinados centros sanitarios para adquirir servicios sanitarios presenciales. Dichas promociones explicarán en qué consisten y pondrán a su disposición un cupón o código QR a canjear o entregar -según los términos de cada promoción- en el momento de comprar o realizarse el servicio sanitario.

El usuario puede seleccionar el descuento que le interesa, visualizar las condiciones de descuento y método de uso y acceder al cupón o QR para posteriormente poder canjearlo siguiendo los pasos que se le indican.

Esta funcionalidad solo se encuentra disponible a través de la aplicación móvil y se encuentra disponible las 24 horas durante los 7 días a la semana.

Se pone en conocimiento de los usuarios que no existe compromiso ni obligación alguna de utilizar estas promociones proporcionadas, ni de asistir a dichos centros sanitarios para la realización de pruebas o visitas presenciales que se le haya prescrito a través de Movistar Salud. Por lo tanto, Telefónica no será responsable de su relación con dichos centros sanitarios, ni del pago a los mismos por cualquier prestación sanitaria en promoción, por lo que le sugerimos contacten con cada uno de ellos en caso de duda o incidencia.

### **2.1.8 Consulta de atención especialista**

La funcionalidad consulta de atención especialista permite solicitar, en cualquier momento y sólo a través de la aplicación móvil, una cita mediante videoconsulta agendando una cita previa (excepto dermatología y reumatología) o solicitando la llamada telefónica con un médico especialista, entre un número limitado de especialidades médicas. Una vez realizada la solicitud, el médico especialista se pondrá en contacto con el solicitante en el plazo indicado en el mensaje de confirmación de recepción de la solicitud. Entre las especialidades disponibles se encuentran las siguientes:

- Dermatología
- Traumatología
- Reumatología
- Ginecología
- Pediatría

El horario de atención de las diferentes especialidades disponibles se podrá consultar de forma previa a la solicitud de la especialidad concreta por parte del usuario.

La solicitud de la videoconsulta, en caso de encontrarse disponible, o consulta telefónica especialista solicitará la concreción del “motivo de la consulta” (e.g. aparición de manchas en la piel).

Como parte de la atención, y sujeto al criterio del médico especialista que atienda al usuario, se podrán prescribir recetas médicas y solicitar pruebas diagnósticas por parte del médico que atienda al usuario, en las condiciones que se detallan en las condiciones generales del servicio. El servicio no incluye ni el coste de los medicamentos ni las pruebas diagnósticas que pudieran ser prescritas.

El servicio de consulta especialista no se trata en ningún caso de un servicio de emergencias médicas. Dado que la atención especialista es virtual, las consultas anteriores no sustituyen en todos los casos la consulta médica con su médico presencial.

Dado que esta funcionalidad, no se encuentra incluida en las modalidades principales de Movistar salud, la plataforma permitirá acceder a esta funcionalidad a través de “Consultas individuales”, de modo que el usuario dado de alta y registrado en el Servicio Movistar Salud podrá desde la aplicación móvil, accediendo a un menú de especialidades, reservar una cita para cualquier especialidad de las que inicialmente se le ofrecen.

El precio de dichas “Consultas Individuales” se detalla en apartado 3.1 de este mismo documento y será cargada en la factura del titular del servicio. Si el usuario cambia de opinión y ya no quiere o no necesita la consulta, podrá cancelar la misma, cancelando el cargo correspondiente siempre que lo haga dentro del plazo indicado en la propia aplicación para ello.

En caso de que el cliente tuviera contratada la modalidad familiar se indica que, cualquier consulta especialista contratada, ya sea por el usuario principal o por el adulto adicional será cargada en la factura del titular. Los menores dependientes en ningún caso podrán contratar una consulta de atención especialista, aunque el disfrute de la misma podrá ser para cualquiera de los usuarios incluidos en la modalidad familiar (el usuario principal, el adulto adicional o los menores a su cargo).

Movistar informará al usuario titular vía SMS cada vez que el adulto adicional contrate una consulta especialista con cargo a su factura.

### **2.1.9 Psicología**

La funcionalidad consulta psicología permite solicitar, en cualquier momento y sólo a través de la aplicación móvil, una cita mediante videoconsulta agendando una cita o solicitando la llamada telefónica con un psicólogo. Una vez realizada la solicitud, el psicólogo se pondrá en contacto con el solicitante en el plazo indicado en el mensaje de confirmación de recepción de la solicitud. El horario de atención se podrá consultar de forma previa a la solicitud de la consulta por parte del usuario.

El cliente podrá contratar “consultas individuales” de psicología en la que un equipo de profesionales de salud mental, psicoterapeutas y psicólogos brindarán apoyo de salud mental al usuario que lo necesite. Los especialistas abordan cada caso de manera muy personalizada y con absoluta confidencialidad. Después de una evaluación completa, el equipo aconsejará al usuario sobre el tipo de tratamiento más apropiado. Se trata de un servicio que ayudará a los usuarios a optimizar su salud mental y su bienestar.

El servicio de psicología no se prestará a menores de 16 años. A partir de los 16 años, la intervención psicológica se realizará únicamente con el paciente, sin perjuicio de que la solicitud de la consulta tenga que ser realizada por el usuario principal o usuario adulto responsable.

Dado que esta funcionalidad, no se encuentra incluida en las modalidades principales de Movistar salud, la plataforma permitirá acceder a esta funcionalidad a través de “Consultas individuales”, de modo que el usuario dado de alta y registrado en el Servicio Movistar Salud podrá desde la aplicación móvil, accediendo a un menú de especialidades, reservar una cita para cualquier especialidad de las que inicialmente se le ofrecen.

El precio de dichas “Consultas Individuales” se detalla en apartado 3.1 de este mismo documento y será cargada en la factura del titular del servicio. Si el usuario cambia de opinión y ya no quiere o no necesita la consulta, podrá cancelar la misma, cancelando el cargo correspondiente siempre que lo haga dentro del plazo indicado en la propia aplicación para ello.

En caso de que el cliente tuviera contratada la modalidad familiar se indica que, cualquier consulta de psicología contratada, ya sea por el usuario principal o por el adulto adicional será cargada en la factura del titular. Los menores dependientes en ningún caso podrán contratar una consulta de psicología, aunque el disfrute de la misma podrá ser para cualquiera de los usuarios incluidos en la modalidad familiar (el usuario principal, el adulto adicional o los menores a su cargo mayores de 16 años).

Movistar informará al usuario titular vía SMS cada vez que el adulto adicional contrate una consulta especialista con cargo a su factura.

#### **2.1.10 Atención sanitaria a domicilio**

El servicio médico a domicilio permite solicitar, en cualquier momento y sólo a través de la aplicación móvil, en las principales capitales de provincia (excepto Ceuta y Melilla) una visita domiciliaria de un médico de atención primaria. Una vez realizada la solicitud, un médico se podrá en contacto con el usuario para valorar su estado clínico, y proporcionará unas recomendaciones previas hasta la llegada del sanitario. El servicio está sujeto a disponibilidad horaria de profesionales sanitarios en la zona geográfica de la solicitud.

El servicio de Atención sanitaria a domicilio no se trata en ningún caso de un servicio de emergencias médicas. Como parte de la atención, y sujeto al criterio del médico que atienda al usuario, se podrán prescribir recetas médicas y solicitar pruebas diagnósticas por parte del médico que atienda al usuario, en las condiciones que se detallan en las condiciones generales del servicio. El servicio no incluye ni el coste de los medicamentos ni las pruebas diagnósticas que pudieran ser prescritas.

Dado que esta funcionalidad, no se encuentra incluida en las modalidades principales de Movistar salud, la plataforma permitirá acceder a esta funcionalidad a través de la aplicación móvil, de modo que el usuario dado de alta y registrado en el Servicio Movistar Salud, accediendo a un menú solicitar la “Atención sanitaria a domicilio”, reservar una cita para cualquier especialidad de las que inicialmente se le ofrecen.

El precio de dichas “Atención sanitaria a domicilio” se detalla en apartado 3.1 de este mismo documento y será cargada en factura del titular del servicio. Si el usuario cambia de opinión y ya no quiere o no necesita la atención, podrá cancelar la misma, cancelando el cargo correspondiente siempre que lo haga dentro del plazo indicado en la propia aplicación para ello.

En caso de que el cliente tuviera contratada la modalidad familiar se indica que, la “Atención sanitaria a domicilio” podrá ser contratada, por el usuario principal o por el adulto adicional y que la misma será cargada en la factura del titular. Los menores dependientes en ningún caso podrán solicitar una “Atención sanitaria a domicilio”, aunque el disfrute de la misma podrá ser para cualquiera de los usuarios incluidos en la modalidad familiar (el usuario principal, el adulto adicional o los menores a su cargo).

Movistar informará al usuario titular vía SMS cada vez que el adulto adicional contrate una “Atención sanitaria a domicilio” con cargo a su factura.

#### **2.1.11 “Gestión y recordatorio de citas”**

Asimismo, tanto la aplicación móvil como el portal web Movistar Salud tienen disponible un apartado donde el cliente podrá visualizar las citas que tiene pendientes y se le enviará un recordatorio previo a la cita o por correo electrónico o con una notificación directa a su móvil en el caso de haber permitido previamente este tipo de comunicación en su dispositivo

## ***2.2 Tipos de usuarios del servicio***

Según la modalidad contratada por el cliente y de conformidad con lo establecido en la cláusula 4.1, los usuarios del servicio Movistar Salud podrán ser los siguientes:

- **Ciente titular o Usuario principal:** aquel que contrata el Servicio, y que podrá gestionar la utilización del servicio por parte del resto de Usuarios. Será considerado el Usuario principal y podrá gestionar el alta y baja de los demás usuarios (adulto adicional y menores), y de hacer frente a las obligaciones expuestas en las presentes Condiciones Generales con Movistar. Para poder dar de alta al Adulto adicional y menores, tendrá que proporcionar una dirección de e-mail para enviar la invitación de registro. El Cliente titular solo accederá al dato de nombre y e-mail del otro Adulto adicional registrado en el servicio. En relación con los Menores, para poder darlos de alta deberá cumplimentar el formulario que se habilita a tales efectos.
- **Adulto adicional:** persona mayor de edad, conviviente con el usuario principal y facultados para utilizar Movistar Salud a través del Portal web y de la aplicación Movistar Salud y con acceso a las prestaciones del servicio contratadas por el Cliente titular. Al igual que el Cliente titular, el Adulto adicional también podrá gestionar el alta de Menores cumplimentando el formulario que se habilita a tales efectos.
- **Menores:** personas menores de edad dependientes del Cliente titular y/o del Adulto adicional designadas por estos y facultadas para utilizar Movistar Salud con acceso a las prestaciones del servicio contratadas por el Cliente titular. Sus datos (incluida la información relativa al uso del Servicio) podrán ser conocidos por ambos usuarios de servicio (el Cliente titular o el Usuario adicional). Los menores dependientes no podrán gestionar el Servicio ni hacer uso directo del Portal web y de la Aplicación.
- **Usuario:** cualquier persona que utiliza el Servicio en calidad de Cliente titular, Adulto adicional o menor.

## ***2.3 Modalidades de contratación***

**Modalidad personal:** que incluye:

- Un Usuario adulto que deberá ser necesariamente el Cliente titular
- Consulta médica atención primaria
- Preevaluación digital de síntomas
- Ponte en forma
- Consulta Nutricional
- Explora
- Promociones

**Modalidad familiar:**

- Dos usuarios adultos convivientes (uno de ellos deberá ser necesariamente el cliente titular que será considerado Usuario principal) y menores de la unidad familiar
- Consulta médica atención primaria
- Preevaluación digital de síntomas
- Ponte en forma
- Consulta Nutricional
- Explora
- Promociones

## ***2.4 Requisitos para acceso y uso del Servicio***

### **2.4.1 Acceso al servicio y alta de usuarios**

Para el acceso al Servicio Movistar Salud, el primer acceso al Servicio deberá realizarse directamente por el Cliente titular que haya contratado el Servicio, configurándose entonces como Usuario principal. El acceso al Servicio por el resto de los usuarios se podrá realizar conforme a lo expuesto en la cláusula 4 de las presentes Condiciones Generales.

### **2.4.2 Aplicación Movistar Salud**

Se pondrá a disposición de los Usuarios el Portal y la aplicación Movistar Salud. La aplicación se podrá descargar desde las tiendas de aplicaciones de los dispositivos móviles Android e iOS (Google Play y App Store). La aplicación soportará la versión IOS/Android vigente en cada momento, así como las dos versiones inmediatamente anteriores.

Cuando se haya producido la descarga o el primer acceso al portal web, el Cliente titular deberá aceptar las Condiciones de uso del portal o de la aplicación "Movistar Salud" las cuales estarán disponibles en todo momento en la aplicación, el portal [www.movistarsalud.es](http://www.movistarsalud.es) así como en [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos).

### **2.4.3 Otras limitaciones**

- No se podrá disponer de más de un producto Movistar Salud por Cliente titular, en su caso, deberá ser dado de alta a nombre de otro titular que cumpla los requisitos de contratación del mismo.
- El servicio no estará disponible para los clientes sólo móvil que no se encuentren en sistemas renovados.  
En caso de ser cliente de telecomunicaciones con Telefónica de España, el servicio sólo estará disponible para clientes Movistar, es decir, no podrá ser contratado por clientes de las marcas O2 y Tuenti.

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

#### **3.1 Duración y precio**

La duración del presente Servicio es indefinida.

Movistar aplicará los precios vigentes del Servicio contratado y disponibles en el Anexo I. Dichas condiciones económicas se facilitan al Cliente titular en el momento de la contratación. Asimismo los precios de Movistar están disponibles, actualizados para su consulta en la página web [www.movistar.es/movistarsalud](http://www.movistar.es/movistarsalud). Por otro lado, también podrá consultar los precios a través del número de atención telefónica 1004, en tienda y a través de [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

El Cliente titular de los Paquetes “Movistar salud personal” y “Movistar salud familiar” está obligado a satisfacer el precio de conformidad con los precios vigentes encada momento. Los precios actuales de las modalidades a contratar se indican a continuación:

- Cuota de Alta: 10 €\*
- Cuota mensual “Movistar salud personal”: 6,95 €/mes
- Cuota mensual “Movistar salud familiar”: 10,95 €/mes

\* Bonificada si se cumple con el compromiso de permanencia especificado en la cláusula 3.3.

Adicionalmente los clientes con ambas modalidades pueden contratar las siguientes “Consultas individuales” en modalidad pago por uso:

- Consulta especialista: 29 €/consulta
- Consulta Psicología: 49 €/consulta
- Atención Sanitaria a domicilio: 89 €/consulta

Los servicios objeto de estas condiciones están sujetos a IVA (en Península y Baleares), a IGIC (en Canarias) o a IPSI (en Ceuta y Melilla), de modo que los precios podrán incrementarse en el importe correspondiente a dichos impuestos indirectos en caso de que los servicios no estuvieran exentos, según la normativa vigente en cada caso.

Sin perjuicio de lo anterior, los Usuarios que utilicen la aplicación podrán incurrir en el consumo de tráfico de datos que les será facturado por su operador de telecomunicaciones.

#### **3.2 Facturación y Pago**

Movistar facturará al Cliente titular las sumas previstas en la Cláusula 3.1 de la forma siguiente:

- Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del Servicio Movistar Salud se facturarán a mes vencido, con carácter mensual.

En caso de que el prestador del servicio de comunicaciones fijas sea Movistar, dichos conceptos facturables se incorporarán en la factura correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas contratado, emitiéndose en el formato elegido y aceptado por el Cliente titular para los servicios previamente contratados. Esta aceptación implica extender la facturación en formato electrónico, asimismo, a todos los productos de Movistar que el cliente haya contratado o contrate con posterioridad con Telefónica de España, S.A.U. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente podrá escoger, en cualquier momento, la recepción de la factura en formato papel solicitándolo a través de [www.movistar.es](http://www.movistar.es), o mediante una llamada al Número de Atención Personal 1004.

Por el contrario, si el prestador del servicio de comunicaciones fijas no es Movistar dichos conceptos facturables se incorporarán en una factura específica para este Servicio. En este caso, la contratación del Servicio conlleva la aceptación por parte del Cliente titular de recibir la correspondiente factura en formato electrónico, no obstante su derecho a optar por la factura en papel en la contratación.

- El pago correspondiente al Servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente.
- El importe del servicio facturado por todos y cada uno de los conceptos se hará efectivo por el Cliente titular mediante los siguientes medios de pago, a elección del Cliente titular en el momento de la contratación:
  - Domiciliación del pago de las facturas en su cuenta corriente o de ahorro en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza.
  - Pago en efectivo en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza. Este modo de pago lleva asociado un cargo adicional por importe de 2,42 € (IVA incluido).
- Las facturas no abonadas en las fechas establecidas devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, así como una comisión por importe de 2,42 € (IVA incluido) en concepto de gastos de gestión de cobro. El Cliente titular tendrá derecho, en el caso de que le sea reintegrada cualquier cantidad como consecuencia de una reclamación, a cobrar el mismo interés de demora, desde el día en que se produjo el cargo indebido. Movistar le informa de que en el supuesto de impago los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos a cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias. En este sentido, le informamos de que los sistemas de información crediticia con los que trabaja Movistar son ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A.

### ***3.3 Compromisos de permanencia y cambios de modalidad contractual.***

#### **3.3.1 Compromiso de permanencia**

La cuota de alta (10 €) será gratuita, con el compromiso de mantener vigente dicho servicio por un periodo de 3 meses. En caso de causar baja en el Servicio antes de la finalización del periodo comprometido, el Cliente titular deberá abonar a Movistar una cantidad proporcional al tiempo no cumplido del compromiso, con un importe máximo igual a la cuota bonificada.

#### **3.3.2 Cambios de modalidad contractual**

Con carácter general y con las excepciones recogidas en la presente cláusula, el Cliente titular, una vez de alta en Movistar Salud, podrá si lo desea solicitar el cambio de modalidad a cualquiera de las vigentes, siempre que cumpla con los requisitos necesarios para su contratación.

Cuando el Cliente titular cambie de la modalidad personal a la familiar o de la familiar a la personal no se facturará penalización.

### ***3.4 Uso correcto del Servicio***

El Cliente titular, y en su caso los Usuarios, se comprometen a utilizar el Servicio de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio y/o los demás servicios con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que

de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los servicios, los equipos informáticos de otros clientes o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás clientes y de otros usuarios de Internet.

Movistar se reserva la facultad de adoptar las medidas que estime oportunas en caso de que existan indicios de un uso fraudulento del Servicio, incluyendo la adopción de las acciones legales oportunas. Asimismo, la utilización del Servicio podrá exclusivamente destinarse al ámbito profesional o privado. Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio. En caso de incumplimiento de la presente condición, Movistar podrá suspender la prestación del Servicio. El Cliente titular, y en su caso los Usuarios, serán responsables frente a Movistar del uso incorrecto de los servicios contratados y responderán de los daños y perjuicios de toda naturaleza que Movistar pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a las que queda sometido por virtud de las presentes Condiciones Generales o de la ley en relación con la utilización del Servicio.

Asimismo, los Usuarios son responsables del uso y custodia de las claves de acceso al Servicio, comprometiéndose a guardar en secreto las mismas y no compartirlas con terceros, sin que Movistar sea responsable de cualquier daño o reclamación derivado del uso no autorizado de dichas claves.

En cualquier caso, el Cliente titular será responsable frente a Movistar y frente a terceros de las acciones que realicen los Usuarios del Servicio en tanto en cuanto no se haya demostrado quien es el responsable final de las mismas.

## ***4. CONDICIONES DE ACCESO Y BAJA DEL SERVICIO***

### ***4.1 Cliente titular del Servicio y otros Usuarios***

Como ya se ha indicado en la Cláusula 2, el Cliente titular del Servicio debe coincidir con el Usuario principal. En este sentido, el Cliente titular será responsable de decidir a quién facilita acceso al Servicio. Una vez proporcionados los datos del Adulto adicional y menores, estos recibirán un e-mail de invitación a través del cual deberán gestionar su alta en el Servicio. Mediante el acceso a la plataforma de Movistar Salud se adquiere la condición de Usuario de Movistar salud.

#### **4.1.1 Adultos adicionales**

El Adulto adicional deberá ser mayor de edad, conviviente con el usuario principal y facultado para utilizar Movistar Salud a través del Portal web y de la aplicación Movistar Salud y con acceso a las prestaciones del servicio contratadas por el Cliente titular.

El Cliente titular será necesariamente el Usuario principal del servicio. Para poder dar de alta a un Adulto adicional, tendrá que proporcionar una dirección de e-mail para enviar la invitación de registro. El Cliente titular solo accederá al dato de nombre y e-mail del otro Adulto adicional registrado en el servicio.

En relación con los menores, cualquiera de los usuarios (principal o adulto adicional) podrá darlos de alta cumplimentando el formulario que se habilita a tales efectos.

#### **4.1.2 Menores**

Los menores deberán ser personas menores de edad dependientes y pertenecientes a la unidad familiar del Cliente titular y/o del Adulto adicional. Deberán ser dadas de alta para

utilizar Movistar Salud con acceso a las prestaciones del servicio contratadas por el Cliente titular. Sus datos (incluida la información relativa al uso del Servicio) podrán ser conocidos por ambos Usuarios de servicio (el Cliente titular o el Adulto adicional). Los menores no podrán gestionar el Servicio ni hacer uso directo del Portal web y de la Aplicación.

Dado que los menores deben ser menores de edad, cuando el mismo llegue a la mayoría de edad, el servicio gestionará la baja automática de manera que desaparecerán las citas que tuviera pendientes.

## ***4.2 Baja del Servicio y desinstalación de la Aplicación***

El Cliente titular podrá solicitar la baja del Servicio (suya o de otro Adulto adicional o de los usuarios menores) en cualquier momento a través de [www.movistar.es](http://www.movistar.es), desde el área privada <https://www.movistar.es/Privada/DesafioUnico>, o bien a través del canal telefónico 1004 o canal tiendas.

En caso de discontinuación del Servicio por parte de Movistar, ésta podrá dar de baja el Servicio de forma unilateral previa comunicación a los Clientes titulares con la adecuada antelación a la fecha prevista de cesación del Servicio.

Para el caso de aquellos Clientes titulares del Servicio que a su vez sean clientes del servicio de comunicaciones fijas ofrecido por Movistar, el cambio de titular o la baja de la línea fija Movistar implicará la baja automática en el servicio Movistar salud.

No obstante, si el Cliente titular quiere continuar siendo Usuario de Movistar Salud, podrá indicarlo expresamente y gestionar el alta en el Servicio, si bien en tal caso su información será cancelada sin posibilidad de poder reactivarse a efectos de usar el Servicio.

Asimismo, una vez realizada la baja, se cancelarán todas las cuentas de Adulto adicional y menores y el acceso al portal y a la aplicación Movistar Salud dejará de estar disponible.

La desinstalación de la aplicación no conlleva la baja del Servicio Movistar Salud.

## ***5. OBLIGACIONES DE MOVISTAR***

### ***5.1 Utilidad de las funcionalidades del Servicio***

Los Servicios incluidos en Movistar Salud se presta por Telefónica de España, S.A.U., bajo las características descritas en estas Condiciones Generales, y por terceros prestadores de servicios, entre otros, de carácter sanitario, técnico (suministradores de aplicaciones) y de otras funcionalidades.

El alcance de las funcionalidades del Servicio Movistar Salud está limitado a las características ofertadas, que excluyen cualquier obligación o responsabilidad relativa a cualquier tipo de actuación ejecutada por estos terceros proveedores. En particular, será responsabilidad del proveedor de servicios sanitarios designado en cada momento la realización de consultas médicas, incluyendo la prescripción de cualquier tipo de prueba diagnóstica o tratamiento.

### ***5.2 Inicio del servicio y duración:***

Movistar se compromete a iniciar o rechazar la prestación del Servicio en el plazo máximo de veinte días desde la fecha de formalización de la presente relación contractual, siendo su duración indefinida, sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula de "Interrupción definitiva del servicio".

## **6. INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO**

El presente contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en derecho y, especialmente, por las siguientes:

- a) Por decisión del Cliente titular, comunicada a Movistar, con una antelación mínima de dos días respecto a la fecha de la extinción. El Cliente titular podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró.
- b) Por decisión de Movistar, comunicada al Cliente titular, con una antelación mínima de quince días respecto a la fecha de la extinción.
- c) Por grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por una utilización del Servicio contraria a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización.
- d) Por las causas previstas en el apartado 4.2 de estas Condiciones Generales.

## **7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Movistar informa que los datos de sus Clientes -conforme se definen en las Políticas de Privacidad de Movistar- serán tratados conforme a lo establecido en dichas Políticas. Por tanto, la presente cláusula recoge la información básica en materia de protección de datos. El contenido íntegro de las Políticas de Privacidad de Movistar 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 ejecución del contrato, 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.

Si el Cliente contrata una modalidad que permita el alta Adulto adicional y menores, el Cliente garantiza que está facultado y, en su caso, ha obtenido el consentimiento de dichos Usuarios en los casos en los que fuese necesario para proporcionar sus datos y permitir a Movistar tratarlos bajo su responsabilidad, siendo responsable frente a Movistar de lo anterior, así como de cualesquiera otras obligaciones legales. Asimismo, si dichos Usuarios son menores, el Cliente titular garantiza que está facultado para ello sin necesidad de que Movistar realice cualquier actuación adicional frente al otro progenitor.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar las Condiciones del Servicio, el Cliente es informado del tratamiento específico de los siguientes datos para la ejecución del contrato, de conformidad con las funcionalidades descritas en la Cláusula 2 de estas Condiciones Generales:

### **a) Datos obtenidos del Cliente:**

- Datos sobre el Cliente titular: nombre, apellidos, DNI, número móvil asociado al servicio, correo electrónico, dirección postal.
- Datos sobre el Adulto adicional: nombre y apellidos y correo electrónico
- Datos sobre los menores: nombre, apellidos, relación con el titular, teléfono móvil

del usuario, correo electrónico, fecha de nacimiento, género y país.

**b) Datos no obtenidos del Cliente:**

- **Datos derivados de la prestación del Servicio:** son los datos referentes al tipo de productos o servicios contratados, consumo medio mensual del servicio (incluyendo el relativo a los Adulto adicional y menores y datos de alta por el Cliente titular), por ejemplo, relacionado con el número de consultas de atención primaria, uso del servicio ponte en forma, datos de facturación del servicio, y actividad dentro del portal o de la aplicación.
- **Datos generados o estimados por Movistar:** son los datos resultantes de los análisis realizados por Movistar en función de los datos disponibles para gestión interna, atención comercial y resto de finalidades relacionadas con la ejecución del contrato, así como en su caso, para el resto de finalidades indicadas en la Política de privacidad Movistar. Podremos realizar estimaciones basadas en tus datos sobre tu composición familiar e interés por la salud y bienestar.

Movistar no tendrá acceso a los datos relativos a la salud de los Usuarios (proporcionados por el propio interesado o derivados de la prestación del Servicio). No obstante, con carácter excepcional, Movistar podrá tener acceso puntual a determinada información relacionada con los servicios sanitarios con el fin de poder atender responsabilidades legales derivadas del uso del Servicio Movistar Salud o en aquellos casos en los que concurra alguna legitimación legal conforme a la normativa de protección de datos aplicable en cada momento.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el Cliente y los restantes Usuarios aportan, 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. Tratar dichos datos del cliente nos permite ser más eficientes y nos ayuda a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que te prestamos. Para ello se informa igualmente al cliente o usuario de que podremos tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación de los productos o servicios Movistar contratados (datos de los productos o servicios Movistar, sus consumos de televisión Movistar+ en su caso (ya sean en televisión o en otros dispositivos), y sus visitas en nuestras páginas web y apps), así como los datos generados o estimados por Movistar para las siguientes finalidades legítimas relacionadas con sus preferencias e intereses, que te permitirán:

- Recibir por cualquier medio, información de ciberseguridad sobre tráficos anómalos que se puedan estar realizando desde su conexión y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos.
- Disfrutar y recibir ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar por cualquier medio, independientemente de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste (puede consultar un listado actualizado de las empresas del Grupo Telefónica que prestan productos y servicios Movistar también en el apartado de Privacidad de nuestra web y, en concreto, en [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad)).
- Personalizar ofertas de productos y servicios Movistar, con independencia de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste, cediéndonos los mencionados datos si fuera necesario y de forma puntual, para facilitar la gestión administrativa interna y gestión comercial de dichos productos y servicios
- En caso de que le sea aplicable, recibir en su servicio Movistar+ (televisión y otros dispositivos) ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar o de otros proveedores.

las finalidades previstas en la Política de Privacidad de Movistar. No obstante, el alta en este Servicio implicará necesariamente la comunicación de datos a los terceros prestadores de servicios de Movistar Salud (entre otros y fundamentalmente, prestadores de servicios sanitarios) con el objetivo de que pueda ejecutarse correctamente la relación contractual y prestación del servicio Movistar salud, permitiendo al cliente acceder a las funcionalidades incluidas en la modalidad contratada.

Por ello, Movistar podrá compartir con estos prestadores todos aquellos datos facilitados por el Adulto adicional y menores en el proceso de registro en el Servicio y durante el uso del mismo, siempre y cuando (i) sea necesario para la prestación del Servicio y utilización del producto, la gestión de reclamaciones o la terminación, baja o modificación de la contratación, (ii) exista una obligación legal o (iii) exista otra causa que legitime la realización de dicha comunicación. En todo caso, se recuerda que los tratamientos que los prestadores de servicios puedan realizar en nombre propio con los datos personales del Cliente titular (o de terceros asociados a él, como Adulto adicional y menores) se regirán por las políticas de privacidad de dichos prestadores, sin que Movistar adquiera responsabilidad alguna respecto de los términos de estas políticas. Los interesados deberán consultar las políticas de privacidad de los terceros prestadores de servicios que, en cada momento, sean puestas a su disposición a través del Portal y/o de la Aplicación Movistar Salud.

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 dirigiendo un escrito postal, indicando en la solicitud qué derecho ejerce a Telefónica de España S.A.U.: Ref. Datos Movistar Apartado de Correos, nº 56 48080 Bilbao; escribiendo un correo electrónico a la dirección de correo electrónico a [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com).

## **8. COMUNICACIONES**

Movistar podrá dirigir al Cliente titular sus comunicaciones bien por correo postal, correo electrónico, SMS o divulgación pública de las mismas por cualquier medio de difusión. De igual forma, podrán dirigirse comunicaciones a Movistar por medio de correo postal, dirigido al domicilio social de la compañía, o correo electrónico, dirigido al buzón de atención al Cliente.

La versión actualizada de las presentes Condiciones Generales estará incluida en la página web [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos) así como en [www.movistarsalud.es](http://www.movistarsalud.es). La declaración de cualquiera de estas Condiciones Generales como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás condiciones, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes.

## **9. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO**

El Cliente titular 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 Generales y en particular las prestaciones incluidas en el paquete personal y familiar, así como 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 de mercado y que redunden en la calidad, alcance o prestaciones 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 titular de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de quince (15) días a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el Cliente titular derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio Cliente titular. Transcurrido el plazo de quince días sin que Movistar haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente titular acepta las modificaciones.

## ***10. RECLAMACIONES Y CONTACTO***

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento del Servicio, tarifas, facturación, calidad o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la prestación del Servicio, podrán dirigirse a Movistar, a través de los números de atención telefónica habilitados al efecto o en [www.movistar.es](http://www.movistar.es), en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello. En determinadas circunstancias, y para la mejor resolución de aquellas, Movistar podrá ofrecer al reclamante la presentación de la reclamación por escrito.

En el mismo momento de formular la reclamación, se facilitará el número de referencia de la misma y, además, podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación. Formulada la reclamación, si el reclamante no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Movistar, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda.

En caso de que los Usuarios tengan alguna incidencia o duda en relación con el Servicio podrán ponerse en contacto con Movistar para la resolución de la misma llamando al 1004 para atención comercial.

## ***11. CESIÓN DE CONTRATO***

El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal. El cliente podrá ceder este contrato con el consentimiento previo y expreso de Telefónica de España, S.A.U. Por su parte, Telefónica de España, S.A.U., podrá, previo cumplimiento de todos los requisitos contemplados en la normativa vigente, así como previa comunicación al cliente, ceder la titularidad del servicio sin necesidad de recabar consentimiento expreso del cliente, sin perjuicio del derecho de éste a resolver el contrato en cualquier momento.

## ***12. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS***

Será de aplicación a las presentes Condiciones Generales la legislación española. En caso de controversia acerca de la interpretación o ejecución de las mismas, el Cliente titular -o los Usuarios, en su caso- podrán 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.