

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE MÓDEM / ROUTER ADSL

1.- Objeto

Constituye el objeto de las presentes Condiciones Generales, la prestación por Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, MOVISTAR) con CIF nº A-82018474 y domicilio social en C/ Gran Vía, 28, 28013 Madrid, al Cliente (en adelante, el CLIENTE), en las condiciones que más adelante se señalan, del Servicio de mantenimiento del equipo Módem / Router ADSL, vinculado a la prestación del Servicio ADSL por MOVISTAR, en cualquiera de sus modalidades (en adelante, el Servicio).

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de MOVISTAR. El CLIENTE 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 página web www.movistar.es y en el número gratuito de Atención al Cliente 1004.

2.- Precio

2.1. El CLIENTE satisfará a MOVISTAR el importe correspondiente al servicio contratado, establecido en cada momento, de acuerdo con el siguiente esquema:

a) Cuota de alta. Esta cuota, que constituye la contraprestación de un servicio de tracto único, se devenga por una sola vez, en el momento del alta en el servicio. El importe de esta cuota es el que figura en el Anexo 2.

b) Cuota de abono. Esta cuota periódica fija, que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo, será la vigente en cada momento para cada modelo de terminal según figura en el Anexo 2.

Dicha cuota se devengará por periodos mensuales y con carácter anticipado. MOVISTAR facturará al cliente dicha cuota con la misma periodicidad establecida para la línea telefónica.

3.- Facturación y pago

La cuota del Servicio se devengará por periodos mensuales y con carácter anticipado. MOVISTAR facturará al CLIENTE dicha cuota con la misma periodicidad establecida para la línea telefónica.

El pago se hará efectivo por el CLIENTE, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja que hubiese designado para el pago del abono telefónico o, en su defecto, por el medio elegido por el CLIENTE para el pago de éste.

A estos efectos, la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de alta del Servicio.

4.- Condiciones de prestación del Servicio

4.1. Aspectos incluidos

El Servicio, comprende la prestación del Servicio de mantenimiento sobre el Módem/Router vinculado al Servicio ADSL prestado por MOVISTAR.

Este Servicio cubre, por tanto, la reparación de las averías que se produzcan en el/los equipo/s referenciado/s, como consecuencia de su uso ordinario, quedando incluido en el servicio la mano de obra, los materiales y los componentes necesarios para la reparación.

MOVISTAR presta este Servicio, con independencia de que dicho equipamiento haya sido suministrado, o instalado por ésta. Por tanto, El Servicio de mantenimiento comprenderá los siguientes casos:

4.1.1 Modem instalado por MOVISTAR:

La reparación de los aparatos podrá consistir, a criterio de MOVISTAR, en la reparación o sustitución de las unidades funcionales averiadas, o en la sustitución del equipo por otro con prestaciones equivalentes.

La modalidad de mantenimiento será domiciliaria, estando incluido, por tanto, en el Servicio el desplazamiento al domicilio en el que se ubique el equipo a reparar.

Para la prestación del servicio, el cliente deberá avisar a MOVISTAR mediante llamada telefónica al siguiente número de Atención Comercial 1002 indicando los datos necesarios para la identificación del equipo averiado

MOVISTAR atenderá a los avisos de avería con la mayor rapidez posible, y en todo caso, en un plazo no superior a cuarenta y ocho horas desde el momento en que se reciba el aviso de avería.

En caso de que MOVISTAR no cumpliera con el plazo referido en el párrafo anterior, procederá a devolver al cliente, la parte proporcional de la cuota de abono correspondiente al número de horas de indisponibilidad del Servicio de mantenimiento, una vez transcurrido el período mínimo de cuarenta y ocho horas.

La reparación se realizará en el propio domicilio del cliente.

4.1.2 Modem/Router que no haya sido provisionado/instalado por MOVISTAR:

En caso de que el Módem/Router no haya sido provisionado/instalado por MOVISTAR, como presupuesto necesario para la prestación del Servicio de mantenimiento, deberá procederse a la Revisión de la Instalación, facturándose al Cliente el precio que para la prestación de dicha revisión de la Instalación figura en el anexo de precios de las presentes Condiciones Generales.

Asimismo, deberá observarse la Revisión de la Instalación, en los casos en los que el Módem haya sido provisionado/instalado por MOVISTAR, cuando haya vencido el período de garantía prestada por MOVISTAR, que se establezca sobre dicho equipamiento.

La prestación del Servicio de Revisión de la Instalación, implicará el desplazamiento de personal de MOVISTAR o de personal habilitado por MOVISTAR, al domicilio correspondiente a la instalación, y comprenderá la realización de las operaciones técnicas necesarias para verificar que la instalación del Módem/Router es correcta y apta para la prestación del Servicio de Mantenimiento.

En caso de que la instalación del Módem no sea correcta, MOVISTAR podrá prestar el Servicio de Instalación de Módem /Router, facturándose, adicionalmente a la prestación del Servicio de Revisión de la instalación, el precio correspondiente a dicho Servicio de Instalación referido y que figura en el anexo de precios de las presentes Condiciones Generales.

En caso de alteración en la configuración del Módem/Router el mantenimiento comprenderá la reconfiguración del mismo, bajo la modalidad de configuración que viniere disfrutando el Cliente.

La prestación del Servicio de mantenimiento, no implicará cambio en la modalidad de configuración del Módem /Router, y se prestará exclusivamente sobre dicho equipamiento.

4.2. Aspectos excluidos

Queda excluido del objeto de las presentes Condiciones Generales la reparación de averías debidas al mal uso o trato inadecuado, manipulaciones de persona ajena a los Servicios de mantenimiento y aquellas debidas a casos fortuitos o de fuerza mayor, así como los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia del CLIENTE o terceros.

En el supuesto de que el CLIENTE solicitara la prestación del Servicio de mantenimiento de MOVISTAR y ésta detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, MOVISTAR facturará el importe del desplazamiento al domicilio del CLIENTE. Si el CLIENTE solicitara a MOVISTAR su reparación, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si este lo acepta por escrito, MOVISTAR procederá a la reparación de la avería y facturará su importe al mes siguiente e independientemente del precio del Servicio de mantenimiento.

Cuando el CLIENTE no aceptare el presupuesto de reparación, MOVISTAR podrá resolver el presente contrato en el caso de que hubiera observado la existencia de manipulación en la red interior o alguna de las situaciones previstas en esta condición.

El CLIENTE deberá abonar a MOVISTAR el importe de la instalación de la red privada del CLIENTE, en el caso de que contrate con MOVISTAR dicha instalación.

El Servicio no contempla en ningún caso, la sustitución de ningún Equipamiento o elemento de Cliente.

5- Subcontratación

La prestación del Servicio de mantenimiento podrá ser efectuada directamente por MOVISTAR o por otra empresa debidamente autorizada por ella, sin perjuicio de que, en ambos casos, MOVISTAR sea responsable de la correcta prestación de dicho Servicio.

6.- Modificación de las condiciones

MOVISTAR podrá modificar las presentes Condiciones por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado, comunicándoselo al CLIENTE con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva. En dichos supuestos, el CLIENTE tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio CLIENTE.

7.- Notificaciones

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes maneras: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico al Buzón del CLIENTE; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el Servicio, o modificado posteriormente por el Cliente conforme a esta condición.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a MOVISTAR todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre MOVISTAR y el CLIENTE. EL CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos siguientes:

MOVISTAR no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES o usuarios.

MOVISTAR excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la incorrecta identidad de los clientes o usuarios y a la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los clientes o usuarios proporcionan acerca de sí mismos y proporcionan o hacen accesibles a otros clientes o usuarios y, en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un cliente o usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través de los servicios. Las comunicaciones del CLIENTE a MOVISTAR deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente a través del número de teléfono gratuito 1004.

8.- Protección de datos

Movistar informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: www.movistar.es/privacidad, 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., Telefónica Móviles España, S.A.U. y DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como “Movistar”).

En Movistar trataremos los datos del cliente para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente Movistar, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que el cliente pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el cliente aporta en este acto, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de Movistar.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, el Cliente es informado y autoriza a MOVISTAR al tratamiento específico de los siguientes datos de cliente, servicios contratados, así como los datos de tráfico y facturación, cuyo tratamiento es necesario, en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en www.movistar.es/privacidad/info-adicional.

Asimismo, Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico TE_datos@telefonica.com, dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o a través del teléfono gratuito 224407.

9.- Duración y extinción del Contrato

9.1.- El Contrato entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a la fecha de solicitud por el CLIENTE y tendrá una duración de un (1) año, prorrogable

automáticamente por periodos anuales, sin perjuicio del derecho de las partes a resolverlo unilateralmente de acuerdo a lo previsto en el siguiente apartado.

9.2.- El contrato podrá resolverse, a petición de cualquiera de las partes, por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas en estas Condiciones y, expresamente, por las siguientes:

a) Cualquiera de las partes podrá resolver unilateralmente el contrato sin necesidad de causa justificada, simplemente notificándolo a la otra parte mediante alguna de las formas establecidas en estas Condiciones Generales y con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha en que la terminación efectiva del acuerdo deba tener efecto.

b) Por destrucción o pérdida de los terminales objeto del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades en que hubiera podido incurrir el CLIENTE.

c) Por impago del Servicio contratado. El retraso en el pago total o parcial del precio del Servicio durante un período superior a un (1) mes, podrá dar lugar a la resolución del Contrato y suspensión del servicio, previa comunicación por MOVISTAR con quince (15) días de antelación a la fecha en que tenga lugar.

d) Por cesación de MOVISTAR en la prestación del Servicio, previa comunicación a los CLIENTES con un (1) mes de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.

9.3. - Terminada la prestación del Servicio, MOVISTAR 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 del servicio.

10.- Jurisdicción

Estas condiciones se rigen por la legislación española. Para la resolución de las discrepancias que pueda plantear la interpretación de las mismas, las partes se someten a la jurisdicción y tribunales del lugar de celebración del Contrato.

ANEXOS

ANEXO 1. Precios del Servicio de Mantenimiento de módem

Cuota alta	0€
Cuota mensual	6 € (IVA no incluido) 7,26 € (IVA incluido)
Revisión de la instalación	37,0344€ (IVA no incluido) 44,8063 € (IVA incluido)
Instalación de módem	49,42€ (IVA no incluido) 59,7982€ (IVA incluido)
Desplazamiento al Domicilio	39,07€ (IVA no incluido) 47,2747€ (IVA incluido)

NOTA: Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 3% en Servicios de Telecomunicaciones y 6,5% resto de Productos y Servicios.