

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO TOTAL FIBRA**

### **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 Total Fibra (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](http://www.movistar.es) y en el número gratuito de Atención al Cliente 1004.

### **2.- Precio**

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 1.

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 1.

Dicha cuota se devengará por periodos mensuales y con carácter anticipado. MOVISTAR facturará al cliente dicha cuota con periodicidad bimestral o con la misma periodicidad establecida para la línea telefónica, si ésta fuera diferente.

### **3.- Facturación y pago**

La cuota del Servicio de Mantenimiento Total Fibra se devengará por periodos mensuales y con carácter anticipado. MOVISTAR facturará al CLIENTE dicha cuota con periodicidad bimestral o con la misma periodicidad establecida para la línea telefónica, si ésta fuera diferente.

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 de Mantenimiento Total Fibra.

#### **4.- Condiciones de prestación del Servicio**

##### **4.1. Aspectos incluidos**

El Servicio de Mantenimiento Total Fibra comprende la realización de las siguientes actividades:

- 1) Revisión, mantenimiento y sustitución del cableado de red interior, desde el Equipo Terminal de Red Óptica (ONT) hasta el equipo informático del CLIENTE. Se contempla exclusivamente la conexión hacia un único equipo informático (PC).
- 2) Reconfiguración de Módem/Router conforme a la modalidad de configuración contratada por EL CLIENTE, así como de los dispositivos de configuración inalámbrica relacionados con la prestación del servicio Movistar Internet y siempre que se encuentren asociados al PC del CLIENTE.
- 3) Sustitución del Módem / Router, Splitter, microfiltros, dispositivo de configuración inalámbrica y de la Tarjeta Ethernet relacionados con la prestación del servicio Movistar Internet siempre que estos se encuentren asociados al PC de Cliente.
- 4) Respecto al Módem / Router, MOVISTAR presta este servicio con independencia de que el equipo haya sido suministrado o instalado por ésta, siempre que se encuentre incluido como equipo compatible en la web <http://www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/internet/adsl/equipamiento-adsl/routers/>
- 5) Reconfiguración del navegador, del protocolo TCP/IP y de tarjetas Ethernet del PC de Cliente conforme a la modalidad de configuración contratada.
- 6) Revisión, mantenimiento y sustitución del cableado interno desde la roseta a la que se encuentre conectado el Módem / Router y dicho dispositivo.
- 7) Desplazamiento a domicilio de Cliente en caso necesario para realizar las actividades anteriormente mencionadas.

MOVISTAR prestará el Servicio de Mantenimiento Total Fibra sobre los elementos y equipos referenciados siempre que los mismos se encuentren asociados a la prestación por MOVISTAR al CLIENTE de los servicios de conectividad basados en accesos FTTH.

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

Asimismo, la reconfiguración del Módem / Router podrá prestarse mediante la Telegestión remota por parte del Personal autorizado de MOVISTAR del Equipamiento

afectado, de acuerdo a lo indicado en la cláusula 4.5 de las presentes Condiciones Generales.

La modalidad de mantenimiento será domiciliaria, estando incluido, por tanto, en el Servicio el desplazamiento al domicilio designado por EL CLIENTE en el que se ubique el elemento averiado. No obstante, los desplazamientos domiciliarios que se produzcan como consecuencia del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales, no podrán superar la cifra de 3 desplazamientos durante 3 meses consecutivos.

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

Para la prestación del servicio de mantenimiento total, el Cliente deberá avisar a MOVISTAR mediante llamada telefónica al número de Asistencia Técnica 1002, indicando los datos necesarios para la identificación del equipo o instalación averiados.

El horario de recepción de peticiones de Servicio será permanente, es decir, todos los días del año natural durante 24 horas al día.

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 la recepción de la incidencia. A estos efectos, no se computarán dentro del plazo de atención de averías, las horas correspondientes a domingos y festivos correspondiente a la localidad donde se encuentre el equipo objeto de la incidencia.

MOVISTAR ofrecerá al Cliente una cita concertada. EL CLIENTE no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por MOVISTAR. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por MOVISTAR y la cita finalmente aceptada por EL CLIENTE, no computará a efectos de los compromisos de resolución de incidencias establecido en las presentes Condiciones Generales.

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

#### 4.2.- Penalizaciones

EL CLIENTE tendrá derecho a una compensación del 15% de la cuota mensual asociada al Servicio de Mantenimiento Total Fibra por hora o fracción que exceda del plazo de atención establecido en este contrato para la prestación del servicio.

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

#### 4.3.-Aspectos excluidos.

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

En el supuesto de que EL CLIENTE solicitara la prestación del servicio de mantenimiento descrito en las presentes Condiciones Generales y MOVISTAR detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, MOVISTAR facturará el importe del desplazamiento al domicilio del CLIENTE.

Igualmente MOVISTAR facturará al Cliente el desplazamiento que exceda del límite de desplazamientos establecido en las presentes Condiciones Generales.

Si el CLIENTE solicitara a MOVISTAR su reparación, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si EL CLIENTE lo acepta por escrito, MOVISTAR procederá a la reparación de la avería y facturación correspondiente, independientemente del precio del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales.

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

#### 4.4.- Restricciones e incompatibilidades.

El Servicio de Mantenimiento Total Fibra únicamente se podrá contratar sobre servicios de conectividad basados en accesos FTTH de MOVISTAR.

#### 4.5. - Telegestión remota del Módem/ Router ADSL

Para la prestación del Servicio de Mantenimiento Total Fibra mediante la Telegestión remota del Módem / Router, será necesario que el CLIENTE proporcione al personal autorizado de MOVISTAR la contraseña de acceso al Módem / Router.

Una vez que MOVISTAR realice la Telegestión remota del Módem/ Router, por motivos de seguridad EL CLIENTE estará obligado a cambiar la contraseña de acceso al Módem / Router.

MOVISTAR se obliga a guardar la confidencialidad de la clave de acceso al Módem / Router que EL CLIENTE proporcione.

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

En ningún caso, la Telegestión remota del Módem/Router implicará acceso a la información residente en el PC del 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, comunicándose 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 Mantenimiento Total Fibra, 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](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., 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](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 Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico [TE\\_datos@telefonica.com](mailto: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 Mantenimiento Total Fibra

<b>Cuota alta</b>	0€
<b>Cuota mensual</b>	6 euros (IVA no incluido) 7,26 euros (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.

