

## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MOVISTAR+**

### **ARTÍCULO 1: OBJETO Y DATOS IDENTIFICATIVOS.**

Estas condiciones regulan el uso de los servicios suministrados por DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL, S.A.U (DTS) y el contrato que vincula a DTS y a Usted en tanto Cliente (en adelante, Cliente o Usted), de los citados servicios, en adelante las Condiciones.

Dichos servicios le son prestados por DTS, con NIF A-81.646.564 y domicilio en Avenida de los Artesanos, 6 - 28760 Tres Cantos – Madrid, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, en el tomo 12114, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M-191163, en el territorio de España. DTS es la entidad prestadora de los servicios.

Para cualquier consulta se pueden utilizar los formularios habilitados para tales fines en en la página Web: [movistarplus.es/ayuda](http://movistarplus.es/ayuda)

### **ARTÍCULO 2: DEFINICIONES.**

En estas Condiciones, los términos que figuran a continuación tendrán los siguientes significados:

“MOVISTAR+”: Denominación comercial utilizada para designar conjuntamente los Servicios suministrados por DTS vía satélite u otros medios.

“MOVISTAR+ en Dispositivos: Denominación comercial utilizada para designar el servicio que permite visualizar en la modalidad de video bajo demanda una selección de los contenidos contratados por cada Cliente en los dispositivos autorizados.

“MOVISTAR+ Familiar: Es el paquete de programación que constituye la modalidad de contratación básica de la oferta de MOVISTAR+ a partir del cual pueden ir añadiéndose distintas opciones adicionales de programación. Su contenido y precio varía según se contrate de manera independiente o como parte de un paquete integral de telecomunicaciones, como los llamados Movistar FUSIÓN o Trio o cualesquiera otros del mismo tipo.

“Cliente”: Persona que ha contratado el suministro de cualesquiera de los Servicios suministrados por DTS, para su disfrute fuera del ámbito residencial y en el ejercicio de una actividad empresarial o profesional y sujetos a unas condiciones de contratación distintas. En particular tendrá esta consideración el disfrute de estos servicios en establecimientos de colectividades (entendiéndose por tales los destinados a ocupaciones temporales, como por ejemplo hoteles, hospitales y clínicas, siempre que no se disfrute en los lugares públicos de tales establecimientos), en locales públicos o en locales de juego, entre otros.

“Descarga”: Transmisión de un archivo digital con el contenido elegido por el Cliente, para la visualización por un período determinado (descarga temporal). El programa descargado podrá almacenarse en el disco duro del aparato receptor, si fuera permitido.

“Descarga progresiva”: Tecnología de descarga de contenidos audiovisuales a un dispositivo que permite disfrutar del mismo mientras se está descargando, sin tener que esperar a tenerlo completo.

“Dispositivo”: Cualquier tipo de aparato, tales como descodificadores, televisores “conectados”, ordenadores personales, descodificadores grabadores, vídeo-consolas, teléfonos inteligentes, tabletas, bluray o cualesquiera soportes compatibles con el servicio prestado por DTS. Un listado de Dispositivos autorizados así como los requisitos técnicos mínimos para acceder al Servicio se encuentra accesible en [movistarplus.es/ayuda](http://movistarplus.es/ayuda).

“Servicio o Servicios”: Generalidad de los servicios de contenido digital no prestados en un soporte material suministrados por DTS a sus clientes con su previo consentimiento expreso, y que se comercializan bajo la denominación de MOVISTAR+ o cualesquiera otra denominación que la sustituya.

“Streaming”: Transmisión de un contenido audiovisual “en vivo” (o con ligero diferido) en un búfer que permite realizar la reproducción del contenido que se emite.

### **ARTÍCULO 3: MATERIAL NECESARIO PARA LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

- a) Para la recepción de Servicios suministrados por vía satélite: Se necesita un descodificador de señales vía satélite (IRD) compatible con el sistema de control de acceso para la visualización del Servicio. Los equipos descodificadores de señales vía satélite podrán, a elección del cliente, ser puestos a disposición de éste de manera gratuita por DTS o bien, en su caso, obtenidos en el mercado. En los casos en que el material no haya sido puesto a disposición del cliente por DTS, DTS no podrá hacerse responsable de dicho material ni de su instalación, mantenimiento, reparación o sustitución, así como de la correcta visualización del Servicio. Ambos equipos necesitan de una antena de recepción de satélite, ya sea individual o colectiva (antena parabólica) que permita captar las emisiones difundidas por el sistema de satélite ASTRA, u otro sistema de satélites que DTS utilice. El cliente deberá disponer de una antena de recepción y de su instalación correspondiente a los equipos descodificadores antes citados. El Cliente podrá solicitar dicha instalación y antena de recepción a DTS que podrá proporcionárselas por sí misma o a través de un instalador autorizado, responsabilizándose el Cliente de su mantenimiento y conservación. En caso de desistimiento, el Cliente abonará a DTS el importe correspondiente al coste de la instalación realizada u otros gastos en que hubiera incurrido DTS establecidos en el contrato desistido.
- b) Para la recepción de Servicios suministrados por Internet: Los servicios suministrados por internet son accesibles a partir de televisores “conectados”, ordenadores personales, equipos descodificadores (PVR, IPBOX u otros), video-consolas, teléfonos inteligentes, tabletas, bluray o cualesquiera otros soportes compatibles con los Servicios suministrados por DTS siempre que se cuente la aplicación MOVISTAR+ integrada o pueda accederse a la misma, todo ello con independencia de acceso a la red internet de banda ancha de cada Cliente, que es un servicio ajeno a la responsabilidad de DTS. Los equipos descodificadores con acceso a internet podrán, a elección del Cliente, ser puestos a disposición por DTS o bien obtenidos en el mercado siempre que sean compatibles con los Servicios de DTS, o bien facilitados por un tercer operador de telecomunicaciones en un entorno cerrado de dicho operador. En los casos en que el material no haya sido puesto a disposición del cliente por DTS, DTS no será responsable de dicho material ni de su instalación, mantenimiento, reparación o sustitución, así como de la correcta visualización del Servicio. En todo caso, DTS no se responsabilizará de los problemas de calidad de la conexión de internet del Cliente.

### **ARTÍCULO 4: USO DEL SERVICIO.**

El uso del Servicio está condicionado a la aceptación expresa de las presentes Condiciones. Dada la evolución y mejora de los servicios objeto de estas Condiciones, DTS podrá modificar las características que presenta el Servicio en la actualidad, siempre que represente una mejora en las prestaciones del Servicio. Sin perjuicio de lo anterior, la denominación, los contenidos y composición del Servicio podrán ser modificados, sustituidos o suprimidos en todo o en parte, en función de los compromisos contractuales existentes con cada proveedor y no de la voluntad unilateral de DTS. En caso de modificación del Servicio, dicha modificación se publicará en la página web [www.movistarplus.es](http://www.movistarplus.es). El servicio se contrata únicamente para su uso particular o residencial, estando prohibido difundir la señal del Servicio, entre otros, en locales públicos, colectividades, comunidades de vecinos, clubes o asociaciones, mediante tele distribución por cable u otro medio técnico y en general para

cualquier uso no autorizado en las presentes condiciones. DTS se reserva el derecho a comprobar, en cualquier momento, la condición particular o residencial del Cliente y si se detecta que la emisión del Servicio se realiza en un local público o de Apuestas o de Colectividades que estuviera realizando, en tanto uso indebido y/o no autorizado DTS se reserva el derecho a suspender automáticamente la recepción descodificada de los contenidos DTS y/o se reserva el derecho de regular automáticamente al Cliente al Servicio específico a la modalidad de tarifa para locales públicos, locales de apuestas o Colectividades, acorde con los patrones de uso manifestados, de lo que será informado mediante la correspondiente comunicación a estos efectos. La contratación y uso del Servicio está limitado al territorio español. Desde el 1 de abril de 2.018, en virtud del Reglamento europeo 2017/1128 de 14 de junio de 2.017 relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea, cuando el Cliente se encuentre temporalmente en un Estado miembro del Espacio Económico Europeo (en adelante, EEE, Estados miembros del EEE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Rumania, Suecia) podrá acceder al servicio Movistar+ en Dispositivos y utilizarlo del mismo modo que en España a través del dispositivo “fuera del hogar”, teniendo acceso a los mismos contenidos y con la misma gama de funcionalidades.

Se entiende por “encontrarse temporalmente en un Estado miembro del EEE” la presencia del Cliente durante un periodo de tiempo limitado en un Estado miembro del EEE que no sea España como Estado de residencia. MOVISTAR, en el momento de la contratación o renovación del servicio MOVISTAR+ comprobará que España es el Estado de residencial del Cliente, empleando como máximo dos de los siguientes medios de comprobación y garantizará que los medios utilizados sean razonables, proporcionados y eficaces:

- a) Un documento de identidad, un medio de identificación electrónica, en especial los incluidos en los sistemas de identificación electrónica notificados conforme el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2.014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (DO L 257 de 28.8.2.014 p.73), o cualquier otro documento de identidad valido que confirme que España es el Estado de Residencia del cliente.
- b) Datos de pago, como el número de la cuenta bancaria o de una tarjeta de crédito o débito del cliente.
- c) El lugar de instalación del descodificador para el suministro de los servicios del Cliente.
- d) La inscripción en el censo electoral municipal, si la información en cuestión está a disposición del público.
- e) El pago de impuestos municipales, si la información en cuestión está a disposición del público.
- f) Una factura de algún servicio público del Cliente que lo vincule a España.
- g) El domicilio de facturación o la dirección postal del cliente.
- h) Una declaración del Cliente en la que confirme que su dirección está en España.
- i) Una comprobación de la dirección de protocolo de internet (IP) para determinar el Estado miembro del EEE desde el que el abonado accede al servicio Movistar + en Dispositivos.

Los medios de comprobación contemplados en las letras g) a i) solo se utilizarán en combinación con uno de los medios de comprobación incluidos en las letras a) a f), salvo que la dirección postal indicada en la letra g) figure en un registro oficial a disposición del público.

Si MOVISTAR tuviese dudas razonables acerca de que España es el Estado de residencia del cliente durante la vigencia del contrato, podrá comprobarlo de nuevo de conformidad con el procedimiento detallado. En tal caso sin embargo, MOVISTAR podrá utilizar como único medio de comprobación el contemplado en la letra i). Los datos resultantes del uso del medio de comprobación contemplado en la letra i) se recogerán únicamente en formato binario.

MOVISTAR tendrá derecho a solicitar al Cliente que proporcione la información necesaria para determinar que España en su Estado de residencia de conformidad con el procedimiento antes detallado. Si el Cliente no proporciona esa información y, como consecuencia, MOVISTAR no puede comprobar que España es el Estado de residencial del Cliente, MOVISTAR no hará posible que el Cliente acceda al servicio Movistar+ en Dispositivos o que lo utilice cuando se encuentre temporalmente en un Estado de la EEE.

El uso del Servicio dispone de unas limitaciones en relación con los distintos Dispositivos y su posible simultaneidad. El cliente podrá instalar o acceder a MOVISTAR+ hasta en 4 dispositivos diferentes, si bien no podrá disfrutar del Servicio en más de uno de forma simultánea con el mismo usuario, excluyendo de este comportamiento a los descodificadores con conexión a internet. Asimismo, determinados contenidos y/o canales pueden no estar disponibles en televisores “conectados” y/o video-consolas a través de MOVISTAR+ (Ver detalle en [ver.movistarplus.es/ayuda](http://ver.movistarplus.es/ayuda))

#### **ARTÍCULO 5: RECOMENDACIONES TÉCNICAS DE LOS MATERIALES NECESARIOS PARA UTILIZAR LOS SERVICIOS.**

Para la correcta visualización del Servicio, los requisitos técnicos mínimos, sistemas operativos y aplicaciones que deberá disponer el Cliente en cada uno de los Dispositivos se encuentran detallados en [movistarplus.es/ayuda](http://movistarplus.es/ayuda).

Para el acceso a los Servicios desde un descodificador IRD, se necesita un receptor descodificador de señales vía satélite DVB-S compatible con el software de acceso condicional y middleware en cada momento por DTS.

#### **ARTÍCULO 6: PRECIO.**

El precio de cada Servicio será el recogido expresamente en la oferta comercial y detallado tanto en la caratula adyacente a estas Condiciones, como a lo largo del proceso de contratación siendo en todo caso comunicado al Cliente con anterioridad a contratar y aceptado por éste en el momento de contratar.

El precio incluye el suministro del Servicio contratado en cada momento. La puesta a disposición del equipamiento de recepción detallado en el Anexo I, C.1, en el caso de que el Cliente haya optado por ello, tendrá la consideración de préstamo gratuito.

DTS podrá modificar los precios, previa comunicación al Cliente con quince días de antelación de los nuevos precios y su fecha de entrada en vigor, comunicación que se hará por cualquiera de los medios previstos en la cláusula 12. No se considerarán modificaciones del precio las variaciones que puedan sufrir los mismos en aplicación de los impuestos legalmente aplicables.

Si el Servicio MOVISTAR+ se hubiera contratado como parte integrante de un paquete de servicios, por ejemplo aquellas modalidades de FUSIÓN que lo incluyan en su oferta, deberá considerarse lo dispuesto en las condiciones relativas a la facturación y cobro de la modalidad FUSIÓN o servicio principal contratado. En particular, el cliente autoriza, expresamente, a Telefónica de España, S.A.U a facturar y cobrar las facturas correspondientes al Servicio MOVISTAR+ contratado en estas modalidades conjuntas. No obstante, aquellos conceptos correspondientes a contenidos de televisión suministrados vía satélite que excedan a los incluidos en la oferta de servicios conjuntos serán facturables por DTS al Cliente en factura independiente según lo dispuesto en el presente contrato.

El pago del precio se efectuará siempre por adelantado previamente a la visualización del Servicio solicitado o bien mensualmente por adelantado o con la periodicidad que se especifique, el día 1 de cada mes en curso. En caso de impago de precio del Servicio contratado, DTS podrá comunicar los datos del impago a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, tras haber realizado al menos un requerimiento de pago al Cliente de la cantidad adeudada.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de DTS y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente, salvo que existan pruebas en sentido contrario o bien se deduzca de la propia naturaleza o circunstancias de los Servicios consumidos.

El Cliente podrá modificar los contenidos del Servicio (paquetes de programación, módulos, opciones, etc.) en cuyo caso la opción modificada le será facturada como mínimo durante un mes. Se podrá especificar una tercera persona distinta del Cliente, denominada "Pagador" para asumir, de forma solidaria con el Cliente, las obligaciones económicas derivadas de las presentes Condiciones. A estos efectos, el Pagador deberá aceptar expresamente su conformidad en el documento correspondiente y responsabilizarse del pago de los Servicios contratados y consumos efectuados por el Cliente y las demás cantidades que pudieran ser procedentes de acuerdo con las presentes Condiciones. En tanto que responsables solidarios, la responsabilidad asumida por el Pagador no excluye la responsabilidad del Cliente pudiendo DTS reclamarle directamente a él el pago de las obligaciones económicas, en particular, en el caso de que el Pagador no las haya cumplido.

Igualmente, el Cliente acepta expresamente que las facturas del Servicio contrato se pongan a su disposición de manera electrónica en la zona cliente de la página web [www.movistar.plus.es](http://www.movistar.plus.es), pudiendo revocar su decisión en cualquier momento a través de los medios de comunicación habilitados al efecto o en su propia Zona Cliente.

#### **ARTÍCULO 7: SOLICITUD Y CONTRATACIÓN**

La contratación de los Servicios ofrecidos por DTS podrá realizarse, previa solicitud de los mismos por parte del Cliente, ya sea de manera presencial o a distancia.

- A. Contratación presencial: En el caso de solicitud de los Servicios para su visualización a través de vía satélite con un equipo descodificador IRD o Iplus, la contratación se realizará de forma presencial entre Usted y un representante de DTS en su propio domicilio, firmando el contrato de suministro de televisión digital de DTS y, en su caso, procediendo a la instalación de los materiales técnicos necesarios para la recepción de los Servicios solicitados.
- B. Contratación a distancia: En el caso de solicitud de los Servicios para su visualización a través de internet, si DTS ofreciera esta modalidad, su prestación estará sujeta a la verificación de disponibilidad y a la confirmación tanto de su pedido como de su tarjeta de crédito u otros detalles de pago. En tal caso, la aceptación del correspondiente pedido por parte de DTS se le notificará a través de correo electrónico con una confirmación de pedido, producida la cual, DTS estará obligada a suministrar los Servicios solicitados. La contratación de los distintos Servicios que en su caso sean suministrados por DTS surtirá plenos efectos, tras la aceptación del Cliente de estas Condiciones y de las correspondientes condiciones particulares, si la hubiera, cuando se dé la aceptación de su pedido junto con la puesta a disposición del Servicio solicitado por parte de DTS. En cumplimiento del artículo 28 de la Ley de Servicios de Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSICE), DTS le confirmará a través de un mensaje de correo electrónico la contratación realizada, para que Usted pueda proceder a su archivo.

#### **ARTÍCULO 8: DURACIÓN.**

La duración de este contrato es indefinida, salvo lo dispuesto en cada oferta comercial del Servicio contratado. La contratación de los Servicios no conlleva compromiso de permanencia alguno.

En el caso de que el servicio contratado tuviera una duración determinada, conforme a la oferta comercial y condiciones particulares, el Servicio (y en consecuencia el contrato) se entenderá automáticamente prorrogado una vez finalizado el plazo inicial de contratación salvo si Usted nos comunica con antelación a su finalización y por cualquiera de los medios previstos en la cláusula 12, su decisión de no prorrogarlo.

Adicionalmente, si al contratar el Servicio el Cliente se acogiera a una promoción, el Cliente deberá cumplir las condiciones exigidas en la misma. Si el Cliente dejara de cumplir cualquiera de las condiciones exigidas en la promoción, perderá el derecho a los beneficios o descuentos que le hayan sido ofrecidos en virtud de la misma.

#### **ARTÍCULO 9: TERMINACIÓN / DESESTIMIENTO.**

- A. El cliente podrá resolver el contrato libremente y en cualquier momento mediante comunicación de su voluntad de resolverlo realizada a través de los medios señalados en la cláusula 12 de notificaciones y DTS aplicará un plazo máximo obligatorio de quince (15) días para la tramitación de la misma. En el momento en que se resuelva el contrato, el Cliente deberá devolver el material que le hubiera entregado DTS en el momento de contratar. Para ello podrá dirigirse a DTS o a cualquier distribuidor autorizado por DTS, según se indica en Anexo I.
- B. DTS podrá resolver el contrato mediante comunicación realizada por los medios establecidos en la cláusula 12, solamente en los siguientes casos:
  - Falta de pago por parte del Cliente de cualquier importe adeudado, vencido y exigible en virtud del presente contrato.
  - La manipulación o intervención técnica no autorizada sobre el material que hubiera sido entregado por DTS, y/o la utilización de éste o cualquier otro equipo descodificador contraviniendo tanto lo establecido en el presente Contrato como en la normativa vigente que resulte aplicable, y especialmente, en caso de uso fuera del ámbito residencial o particular.
  - El incumplimiento de lo dispuesto en el presente contrato y sus respectivos Anexos. En estos supuestos DTS podrá impedir la descodificación de las señales y reclamar ante los Tribunales los daños y perjuicios que por la actuación del Cliente se hayan causado, así como las cantidades que por cualquier concepto éste adeude a DTS, incluido el valor material que se hubiera entregado.
- C. Desistimiento. El cliente tiene derecho a desistir del Contrato celebrado en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación, desde la celebración del contrato comunicándonos su decisión a través de las modalidades establecidas en la Cláusula 12. Para ello podrá utilizar el modelo de desistimiento adjunto a este documento y disponible en [movistarplus.es/contratos](http://movistarplus.es/contratos). Como consecuencias en caso de desistir, DTS devolverá al Cliente todos los pagos recibidos dentro de los 14 días siguientes a la fecha en que haya tenido conocimiento de tal desistimiento. De haberse comenzado la prestación de los Servicios durante el periodo de desistimiento, el Cliente abonará a DTS el importe proporcional a la parte ya prestada del Servicio en el momento en el momento que nos haya comunicados su desistimiento así como, en su caso, el correspondiente a la instalación realizada u otros gastos en que hubiera incurrido DTS establecidos en contrato desistido. El cliente asumirá el coste de devolver a DTS el material puesto a su disposición detallado en el Anexo I, sin

ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistir y siguiendo las indicaciones del formulario de desistimiento. Dicha material deberá devolverse en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado, debiendo indemnizar a DTS por cualquier eventual desperfecto en el material puesto a su disposición. El cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes que resulte de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, características y funcionamiento de los bienes.

#### **ARTÍCULO 10: INTERRUPCIONES DEL SERVICIO.**

DTS garantiza una adecuada provisión y suministro del Servicio. En caso de producirse alguna interrupción en el Servicio, el Cliente habrá de ponerlo inmediatamente en conocimiento de DTS quien se obliga a proporcionar una solución a la misma, intentando resolverla en el menor plazo de tiempo posible.

En caso de interrupción del Servicio imputable a DTS, éste se compromete a resarcir al Cliente con la parte proporcional del precio mensual del Servicio que corresponda al tiempo en que se hubiera mantenido la interrupción o, a elección del Cliente, con la compensación en Servicios equivalente o devolución del precio pagado si se trata de una unidad de servicio no sujeta a pago mensual. En todo caso, cualquier compensación queda supeditada a que la interrupción haya sido puesta en conocimiento de DTS y el Cliente no haya rechazado la solución técnica propuesta.

DTS no se responsabilizará de los problemas de calidad derivados de la conexión de internet del cliente.

#### **ARTÍCULO 11: PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.**

DTS es titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial de los Servicios que presta bien como propietaria o como cesionaria.

Usted se compromete a respetar todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de los Servicios, quedando prohibida la copia, distribución, transformación, el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, puesta a disposición o cualquier otra forma de explotación, así como la modificación, alteración o des compilación de los contenidos del Servicio, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido. Del mismo modo, usted podrá hacer uso de las copias obtenidas a partir del Servicio Iplus en su terminal Iplus, siempre que se encuentre suscrito al mismo, de conformidad con la legislación aplicable. Tampoco está permitido eliminar, evitar o manipular los distintivos de "copyright" u otros datos identificativos de los derechos de los titulares incorporados a los contenidos del Servicio, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información y gestión existentes en el Servicio.

El usuario se compromete a utilizar el Servicio de manera que no contravenga ni infrinja derechos de propiedad intelectual e industrial, sin haber obtenido previamente la autorización de sus titulares o licenciarios, quedando sujeto a lo dispuesto en estas Condiciones y en las condiciones particulares si las hubiera, obligándose a no realizar actos de piratería y fraude ni actos contrarios a la ley. En caso de detectarse este tipo de conductas no permitidas o fraudulentas por parte del Cliente, DTS podrá proceder a la interrupción, desactivación o denegación del suministro de los Servicios, así como a ejercitar contra el Cliente aquellas acciones que legalmente le asistan en defensa de sus derechos e intereses, incluidas las de índole penal.

#### **ARTÍCULO 12: COMUNICACIONES.**

Cualquier comunicación que deba realizar DTS hacia sus clientes podrá realizarse:

- Al domicilio comunicado por Ud.
- A través de correo ordinario, correo electrónico o mensajes Sms.
- Por avisos e informaciones incluidos en las pantallas informativas de los servicios de Movistar+ o en la web [www.movistarplus.es](http://www.movistarplus.es) o la que pueda sustituirlas.
- Cualquier otro sistema que deje constancia de la emisión del mensaje.

DTS considerará válidamente realizadas las comunicaciones dirigidas al Cliente con arreglo a los datos indicados por el al realizar la contratación del Servicio, salvo que con posterioridad dichos datos hayan sido expresamente modificados por el propio Cliente. Con arreglo a lo que se establece en el artículo siguiente, dichos datos personales deben estar puestos al día.

Para cualquier comunicación que deba realizarse por el Cliente a DTS y excepto en los casos en los que expresamente se prevea de forma distinta, servirá como medio de notificación:

- El correo ordinario dirigido a DTS, apartado de correos 3223, 18080 Granada.
- Comunicación a través de [movistarplus.es/ayuda](http://movistarplus.es/ayuda).
- Llamada telefónica al Centro de Servicio al cliente al número 900 11 00 10.
- Cualquier otro sistema que deje constancia de la emisión del mensaje.

### **ARTÍCULO 13: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

DTS 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 en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de 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, 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 que el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y portabilidad, se podrá realizar enviando un mail a la dirección [clientes@movistarplus.es](mailto:clientes@movistarplus.es) o dirigiendo un escrito a DTS, Distribuidora de Televisión Digital, S.A.U Ref. Datos, Apartado de correos nº 3223, 18080 Granada aportando documentación acreditativa de su identidad.

### **ARTÍCULO 14: RECOMENDADOR DE CONTENIDOS.**

El servicio incluye un recomendador de contenidos que mostrará y dará a conocer al Cliente contenidos televisivos adaptados al consumo realizado dentro de su hogar, ahorrándole tiempo de búsqueda en los buscadores principales de la plataforma de televisión Movistar+, y mostrándole

otros contenidos nuevos, como por ejemplo estrenos, que en un momento dado le pudieran interesar.

La prestación de esta funcionalidad implicará necesariamente el tratamiento de sus datos de cliente y servicios contratados mientras se encuentre el Servicio en estado de alta, así como los datos los contenidos visualizados a través de las plataformas del Servicio Movistar+ (televisión o dispositivos y/o aplicaciones), con la finalidad de mostrar y dar a conocer al cliente contenidos televisivos adaptados al consumo realizado dentro de su hogar, y personalizando los mismos con el fin de no volver a recomendarle contenidos que ya haya visualizado o que se separen radicalmente de sus hábitos de consumo.

DTS no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del Cliente (excepto, en su caso, la proporcionada por las cookies de Movistar ya instaladas e informadas a través de la Política de cookies del portal web Movistar).

A los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, las cookies que son pequeños ficheros de datos que se alojan en el dispositivo de acceso al Servicio (ordenador, Smartphone, Tablet o cualquier otro dispositivo que permita al usuario acceder al servicio) que recaban información de la actividad del Usuario y permiten a DTS por ejemplo, recordar la última búsqueda de contenidos, marcar contenidos como “ya vistos”, recomendar contenidos que puedan interesar al usuario, facilitar la navegación de los mismos, etc... Por tanto el navegador utilizado por el Cliente deberá estar configurado para aceptar el uso de dicha tecnología.

El Cliente tiene la posibilidad de configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir su instalación en su dispositivo. El cliente deberá consultar las instrucciones y manuales del navegador de su terminal para ampliar esta información.

#### **ARTÍCULO 15: CESIÓN Y SUBROGACIÓN.**

DTS podrá ceder o sublicenciar, parcial o totalmente la prestación de los Servicios y/o los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, así como subrogar su posición en el presente contrato a cualquiera de las empresas que formen parte del mismo grupo al que pertenezca DTS.

#### **ARTÍCULO 16: COMPROMISO Y GARANTIAS.**

Usted se compromete a recibir personal identificado o servicio técnico de MOVISTAR+ en su domicilio o ubicación escogida para la instalación del Servicio para proceder a la instalación que nos haya solicitado, su mantenimiento o resolución de incidencias y verificación del adecuado uso del Servicio conforme a estas Condiciones.

El Cliente se compromete a no ceder su posición en este Contrato, salvo consentimiento expreso, debidamente firmado por escrito en un formulario de subrogación provisto a estos efectos por DTS. De darse cualquier contradicción entre lo dispuesto en las presentes Condiciones y lo establecido en las Condiciones particulares, si las hubiera, prevalecerá lo dispuesto en las condiciones particulares.

#### **ARTÍCULO 17: DERECHO APLICABLE.**

El usuario acuerda con DTS que estas Condiciones serán consideradas Condiciones Generales de Contratación vinculantes para las partes y regidas por la legislación española y que al aceptarlas, junto con las condiciones particulares, anexos u otros documentos contractuales, está celebrando un contrato legalmente vinculante con DTS.

## **ANEXO I: CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN COMPLEMENTARIAS PARA EL SUMINISTRO Y RECEPCIÓN DE SERVICIOS VIA SATELITE**

### **A. Objeto:**

- a. La prestación por parte de DTS del servicio de comunicación audiovisual por vía satélite denominado "MOVISTAR+" solicitado por el Cliente se regirá por lo dispuesto en las Condiciones tal como se definen en el Artículo 1 y completadas por lo establecido en el presente Anexo.
- b. El cliente solicita contratar el suministro de unos servicios audiovisuales cuyos contenidos establecerá, en cada caso, DTS (en adelante, el Servicio), cuya contratación se realiza en presencia física de un distribuidor autorizado de MOVISTAR+ y el Cliente en el propio domicilio de éste último, esto es, de forma presencial y no telemática o electrónica.

### **B. Material necesario para la recepción de servicios:**

- a. Para la recepción de los Servicios de MOVISTAR+, el Cliente necesita una antena de recepción de satélite individual o colectiva (antena parabólica) que permita captar las emisiones difundidas por el Sistema de Satélite ASTRA, u otro sistema de satélite que DTS utilice.
- b. El cliente deberá adquirir una antena de recepción y contratar la instalación necesaria para recibir los Servicios de DTS, bien a través de un instalador oficial de MOVISTAR+ o por cualquier otro medio, siendo a cargo del Cliente el coste de la antena y de su instalación. Los trabajos de instalación son ajenas a DTS, por tanto, el encargado de realizar tal instalación será el único responsable de la misma ante el Cliente.
- c. El Cliente, como propietario de la antena parabólica, será responsable de las reclamaciones de cualesquiera terceros que pudieran derivarse de la instalación y funcionamiento de la citada antena parabólica, así como de su mantenimiento y de los eventuales problemas de funcionamiento o recepción de la señal televisiva, incluida la desorientación.
- d. En caso de que el Cliente cambie de domicilio deberá comunicar esta circunstancia a DTS tan pronto como sea efectivo el traslado. El coste de reinstalación por el cambio de domicilio, si lo hubiere, será a cargo del Cliente.
- e. Adicionalmente, el cliente necesitará un terminal digital compatible con el sistema de control de acceso, con el sistema interactivo, así como con las especificaciones de DTS y con sus accesorios definidos en la cláusula C) siguiente, que puede ser puesto a su disposición por DTS de manera gratuita si el Cliente no opta en el momento de contratar, por obtener otro aparato descodificador con las citadas características en el mercado.

### **C. Material puesto a disposición por DTS:**

- a. En el momento de la contratación de servicio, DTS pondrá a disposición del cliente a través de sus distribuidores y en la modalidad de préstamo gratuito el siguiente

material: un terminal digital si ha optado por esta opción, una tarjeta del Cliente, un mando a distancia, un cable euro conector, un cable telefónico y un cable de red. El código de acceso al servicio está grabado en soporte electrónico en la Tarjeta del Cliente que se le facilita al Cliente en el momento de la formalización del contrato. Para acceder al Servicio el Cliente deberá introducir la Tarjeta de Cliente en el Terminal Digital. La descodificación se realizará automáticamente tras introducir la Tarjeta de Cliente.

- b. El cliente deberá utilizar el material que DTS pone a su disposición exclusivamente en la ubicación indicada a estos efectos en el contrato y únicamente para su uso residencial o particular y sin fin de lucro. El cliente deberá mantenerlo permanentemente en su poder durante la duración del contrato. El cliente se compromete a facilitar el acceso a su domicilio a todo representante identificado de MOVISTAR+, con el objeto de verificar el cumplimiento por parte del Cliente de todas las obligaciones estipuladas en las Condiciones y en el presente Anexo para retirar, si fuera necesario, el material en la fecha de terminación del contrato y en cuantos casos proceda, legal o contractualmente. El material que DTS pone a disposición del Cliente no podrá en ningún caso ser utilizado directa o indirectamente, para usos no autorizados en las presentes Condiciones
- c. El material que DTS pone a disposición del Cliente deberá ser exclusivamente utilizado para la recepción del Servicio contratado y hasta la finalización del mismo. El cliente no adquirirá, en ningún momento la propiedad del material entregado, ni podrá cederlo o entregarlo a terceras personas o entidades. El cliente deberá devolver el material entregado a la finalización del contrato, de conformidad con lo previsto en la cláusula E) siguiente.
- d. El cliente se compromete a no manipular y a no efectuar ninguna intervención, transformación o modificación técnica sobre el material que DTS ha puesto a su disposición. En caso de mal funcionamiento o de una posible avería de este material el Cliente ha de contactar con DTS. El cliente es responsable de los daños producidos a terceros por el uso anormal o inadecuado del material entregado, pudiendo en este caso DTS reclamarle el valor de los gastos de reparación del material facilitado o por la totalidad del valor de sustitución. En caso de pérdida, deterioro, sustracción, robo o destrucción del material puesto a su disposición, el Cliente deberá informar a DTS directamente o a través de un distribuidor autorizado y justificarlo debidamente.
- e. La comprobación o sustitución de materiales por una avería imputable a DTS será gratuita. Ello no aplica en los casos en que el material no haya sido puesto a disposición del cliente por DTS, no resultando DTS responsable ni de su instalación, mantenimiento, reparación o sustitución entre otros. Si por el contrario, el Cliente solicita que un técnico se desplace al domicilio donde se instaló el equipo para revisarlo y/o sustituirlo, los costes que se generen por el desplazamiento e intervención de los técnicos de DTS o de otros técnicos enviados por ésta o por su red de distribución al

domicilio del Cliente, serán con cargo al Cliente, de acuerdo con los precios fijados por DTS y que le serán comunicados al Cliente a petición de éste.

- f. Con independencia de los servicios contratados, el terminal digital también puede permitir al Cliente acceder a señales sin codificar existentes en el satélite, pero que no configuran la oferta comercial de DTS

D. Servicios de pago por unidad de uso:

- a. La contratación de los Servicios de DTS permite el acceso a servicios de pago por unidad de uso (programas de pago por sesión, pago por visión, etc.). También se posibilita la adquisición de fichas de consumo para el pago de estos servicios. El cliente pagará los programas o servicios en función de los pedidos efectuados. Todo pedido efectuado compromete irrevocablemente al Cliente a pagar a DTS la cantidad fijada. El acceso a determinados servicios de pago por unidad de uso puede quedar limitado a ciertas zonas geográficas como consecuencia de los compromisos contractuales adquiridos por DTS.

E. Devolución del material entregado por DTS:

- a. Al finalizar el contrato, y sin perjuicio del carácter gratuito del préstamo digital, el Cliente está obligado a devolver a DTS el material que ésta le puso a disposición el marco del presente contrato, en el plazo máximo de un mes desde la fecha de baja efectiva en el servicio
- b. El cliente podrá optar entre:
  - i. Devolver el material a cualquier distribuidor autorizado de MOVISTAR+, para lo cual podrá ponerse en contacto con el Centro de Servicio al Cliente en el teléfono 900 11 00 10 o a través de los medios que se contemplan en la cláusula 12, donde le indicarán el distribuidor autorizado más cercano a su domicilio. El Cliente devolverá todo el material en perfecto estado al distribuidor autorizado, quién le entregará un documento acreditativo de la devolución efectuada.
  - ii. Solicitar a DTS que retire el material de su domicilio, mediante el pago de una cantidad de 30€. Para acogerse a esta opción, el Cliente deberá comunicar a DTS su voluntad de que el material sea retirado en su domicilio, en el plazo máximo de 15 días desde la fecha efectiva de la baja en sus servicios contratados, y a través de cualesquiera de los siguientes medios: carta dirigida a Apartado de Correos nº 3223, 18080 Granada, comunicación a través del formulario disponible en [movistarplus.es/ayuda](http://movistarplus.es/ayuda).
  - iii. El Cliente deberá indicar en su comunicación la fecha y la hora en que desea que se retire el material de su domicilio. DTS enviará a una persona acreditada al domicilio del Cliente que retirará el material y entregará al Cliente un documento que justifique la retirada de equipo.

- c. Si al recibir el material o al retirarlo del domicilio del Cliente, el personal autorizado por DTS percibiera que el material está estropeado, defectuoso o faltase algún elemento integrante del mismo, tal circunstancia podrá hacerse constar en el documento acreditativo de su devolución. En tal caso, DTS podrá reclamar al Cliente el coste de la reparación los daños causados en el material o el valor del material que faltase.
- d. Si en el plazo previsto el Cliente, salvo en casos de fuerza mayor, no devuelve o no comunica en cualesquiera de los modos establecidos en la condición nº 12 a DTS su voluntad de que se retire el material de su domicilio (o si resultase imposible recoger el material en el día y hora indicados por el Cliente, por causa no imputable a DTS), DTS podrá exigir al cliente la cantidad diaria de seis euros (6EUR) hasta que el cliente devuelva el material, como compensación por la retención indebida de materiales puestos a disposición por DTS, con un límite máximo de trescientos euros (300EUR). El pago de dicha compensación por retención indebida del material propiedad de DTS no conlleva la adquisición de la propiedad de dicho material por parte del cliente, que continúa obligado a devolverlo a DTS quien es su legítimo propietario.

#### **ANEXO II: PAGO FRACCIONADO DE LA CUOTA DE ALTA EN LOS SERVICIOS MOVISTAR+**

La Cuota de Alta, es un importe exigible desde el mismo momento de la formalización de las presentes Condiciones Generales de Contratación y se configura como elemento imprescindible para el inicio del suministro de los Servicios y con independencia absoluta de la duración o vigencia contractual del citado suministro.

El cliente podrá optar por abonar la Cuota de Alta a los Servicios de MOVISTAR+ de manera fraccionada en 12 cuotas mensuales iguales en lugar de hacerlo en un único pago en el momento del alta de su contrato.

En caso de optar por pago fraccionado de la cuota de alta en los Servicios de MOVISTAR+, el cliente se compromete a realizar el pago de la cantidad fraccionada de la Cuota de Alta en el mismo momento del alta en 12 mensualidades domiciliadas en su cuenta bancaria.

#### **ANEXO III:**

El cliente que tuviera contratado MOVISTAR+ como parte integrante de un paquete de servicios (modalidades de Fusión o Trio) que causaran baja en estos servicios pero no en el suministro de televisión, pasarán a disfrutar el producto que tuviera contratado con DTS y al coste previsto en el contrato de alta en dicho servicio, o los que puedan haber sustituido a los mismo y cuya consulta será posible en la siguiente tabla de equivalencias vigente a fecha del contrato y posteriormente en [www.movistarplus.es](http://www.movistarplus.es) o en el número de atención 900 11 00 10. En todo caso, esta oferta equivalente podrá ser modificada por el Cliente en cualquier momento bastando para ello una simple comunicación a DTS.

- Clientes de Fusión 0 pasarán a Movistar + Familiar (50€/mes)
- Clientes de Fusión Base y Fusión Selección con Champions pasarán a Movistar + Familiar más Series (55€/mes).
- Clientes de Fusión Selección la liga y Fusión Selección + Fútbol pasarán a Movistar + Familiar más Movistar LaLiga más Movistar Series (80€/mes).

- Clientes de Fusión Total, Fusión Total Plus y Fusión Total Plus con 4 líneas pasarán a Movistar + Familiar Premium (90€/mes) más Multiplus\* (7.86€)

\*solo aplica si el cliente tiene Multiplus contratado.

## ANEXO IV PRECIOS

### CUOTAS MENSUALES DE LAS SUSCRIPCIONES DEL SERVICIO DE TV MOVISTAR+ <sup>(1)</sup>

<b>Elemento Comercial</b>	<b>Cuota mensual (€/mes, impuestos incluidos<sup>(2)</sup>)</b>
MOVISTAR+ FAMILIAR SERIES	55,00
MOVISTAR+ FAMILIAR para productos Premium	45,00
TV PREMIUM	50,00
TV PREMIUM CON DISNEY (3)	55,00
CINE	10,00
CINE CON DISNEY (3)	15,00
MOTOR	7,00
MOVISTAR GOLF	10,00
PLAYBOY TV	7,00
MEZZO	5,00
CLASSICA	5,00
CAZA Y PESCA	7,00
IBERALIA TV	7,00
Toros TV	20,00
Movistar Formula1	7,00
Movistar Estrenos	8,00
Movistar LaLiga	25,00
Adultos	15,00

<b>Equipamiento</b>	Cuota mensual <sup>(2)</sup>	Cuota de Alta <sup>(2)</sup>	Coste de Instalación <sup>(2)</sup>
Nuevas altas con Desco estándar/iplus	N/A	100,00	121,00
Iplus - Servicio Avanzado Iplus	11,20	N/A	30,25
Servicio Multi+	11,20	N/A	72,60

<sup>(1)</sup> Si contratados cualquiera de los anteriores canales adicionales, se diera de baja de los mismos antes de los 15 primeros días desde el momento de su contratación, deberá abonar el 50% de la cuota en concepto de costes asociados a la disposición de contenidos, más la parte proporcional de la cuota mensual. La suma de ambos importes, en ningún caso superará el valor de la cuota mensual del canal contratado.

<sup>(2)</sup> Estos precios no aplican en Ceuta, Melilla y Canarias, donde aplican impuestos indirectos reducidos según la ley vigente; en en Canarias IGIC 3% para los servicios de Telecomunicaciones y 6,5% para el resto de servicios, en Ceuta: IPSI 10% y en Melilla: IPSI 8%.

- Los precios del resto de equipamiento, así como las distintas Opciones Adicionales al Servicio serán facturados conforme a la oferta que en cada momento figure la siguiente URL: [movistar.es/particulares/television/movistar-imagenio](http://movistar.es/particulares/television/movistar-imagenio)
- La oferta comercial del SERVICIO MOVISTAR+ es muy amplia y en constante evolución. Aquí se recogen las modalidades del servicio más habituales. Para más información sobre el contenido de los paquetes y para un mayor detalle dirigirse a la página Web: [movistar.es](http://movistar.es)

<sup>(3)</sup> *La contratación de cualquiera de estos paquetes supone la suscripción del Cliente a las Condiciones Particulares de los Paquetes Disponibles en el Servicio Movistar+ que incluyen acceso al Servicio Disney+ y una línea móvil, disponibles en [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos).*