

# Condiciones particulares del servicio Movistar Conecta Max.

## 1. Objeto y aceptación de la Condiciones.

Las Condiciones particulares descritas a continuación (en adelante, las “Condiciones Movistar Conecta Max” o las “Condiciones”) tienen por objeto regular las relaciones entre Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, “Movistar”) y el Cliente, en todo lo relativo a la prestación del producto Movistar Conecta Max, (en adelante “Movistar Conecta Max”), de conformidad con la modalidad contractual elegida por el Cliente en el “Contrato del servicio Movistar Conecta Max” al que se incorporan las presentes Condiciones.

La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones deviene indispensable para la prestación de Movistar Conecta Max por parte de Movistar. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Particulares, 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).

## 2. Contratación de Movistar Conecta Max.

El Cliente, al contratar Movistar Conecta Max, dispondrá de una línea telefónica fija con banda ancha (ADSL, Fibra, o Servicio Movistar Internet Radio -en adelante Acceso Fijo Radio-, si no tiene cobertura de las anteriores y es posible instalarlo como alternativa) con Movistar, y una línea móvil de contrato operada por Telefónica Móviles España, S.A.U., cuya gestión asumirá Movistar (en adelante, “Línea móvil Conecta Max”).

En todo caso las líneas, fija y móvil estarán contratados bajo el mismo número de identificación de persona física o jurídica (DNI/CIF/Tarjeta de Residente/ Pasaporte/NIE/NIVA).

En consecuencia con lo anterior, las condiciones generales (I) del contrato tipo de abono general al servicio telefónico disponible al público para usuarios finales, (II) del servicio de banda ancha disponible al público o, en su caso, las del servicio Movistar Internet Radio, para Acceso Fijo Radio, (III) del servicio de móviles Movistar, (IV) del servicio de Internet móvil que constan publicadas en [www.movistar.es](http://www.movistar.es) completan, en lo previsto en las mismas, a las presentes condiciones particulares.

Los módulos de ahorro-fidelidad o cualquier promoción que pudiera tener contratados el Cliente sobre cualquiera de los servicios que compongan la modalidad

de Movistar Conecta Max elegida por el CLIENTE son incompatibles con Movistar Conecta Max, por lo que se darán de baja antes de su contratación.

No se podrá disponer de más de un producto Movistar Conecta Max por Cliente. El producto Conecta Max es incompatible con el servicio Movistar Fusión, por lo que éste último se dará de baja antes de su contratación.

### 3. Vigencia.

Las presentes condiciones entran en vigor en la fecha de su contratación o el día del alta efectiva en Movistar Conecta Max, si ésta fuese posterior.

No obstante, si no llegara a producirse dicha alta efectiva, conservará su vigor lo dispuesto en la Cláusula 6.2

El acuerdo entre Movistar y el Cliente tendrá una vigencia indefinida.

### 4. Compromisos de permanencia

#### 4.1. Compromiso de permanencia

La contratación de Movistar Conecta Max en cualquiera de sus modalidades no conlleva compromiso de permanencia, sin perjuicio de lo dispuesto en la siguiente cláusula 8 para cualesquiera otros compromisos que hubiera asumido el Cliente con Movistar en su caso.

### 5. Precio, facturación y pago.

#### 5.1. Precio.

Como contraprestación por todos los servicios incluidos en la modalidad de Movistar Conecta Max contratada por el Cliente, este vendrá obligado a satisfacer el precio que se indica en el Anexo I, correspondiente a dicha modalidad.

Una vez consumidos los bonos de llamadas que, en su caso, se incluyan en la modalidad contratada por el Cliente, Movistar aplicará en cada servicio los precios vigentes que están disponibles, y podrá consultar perfectamente actualizados, en la página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es), o en el Número de Atención Personal 1004 o Respuesta Profesional 1489. El Cliente podrá solicitar y recibir gratuitamente en cualquier momento la información de los precios aplicables, por escrito.

Para aquellos conceptos facturables sobre la Línea móvil que no estén incluidos entre las prestaciones de la modalidad de Movistar Conecta Max que el Cliente hubiera contratado, serán de aplicación los precios correspondientes de Catálogo, que pueden ser igualmente consultados y accesibles por los medios antes descritos.

## **5.2. Facturación y pago. Factura electrónica.**

La facturación por los servicios prestados se realizará con carácter mensual expresando separadamente el periodo o periodos al que corresponda. Todos los conceptos facturables en virtud de i) Movistar Conecta Max y ii) de la línea móvil Conecta Max principal que excedan de Conecta Max se incorporarán en la factura correspondiente a la prestación por Movistar del servicio telefónico fijo disponible al público para usuarios finales.

En la primera factura emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula se prorrateará la cuota mensual de Movistar Conecta Max para ajustarla a la fecha de su contratación.

El importe del servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, la cual será abonada por el Cliente, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto hubiera señalado en el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones fijas suscrito con Movistar o, en su defecto, en la cuenta que a tal efecto designe al contratar Movistar Conecta Max, prevaleciendo esta última, sobre cualquier otra que hubiera podido indicar con anterioridad. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente podrá solicitar otro medio de pago.

A estos efectos el cliente reconoce y confirma el mandato otorgado en su día para el cobro de las facturas correspondientes a dichos servicios a través de su cuenta de pago en la que viene haciéndose efectivo dicho cobro hasta la fecha, autorizando también ahora, expresamente, a Telefónica de España S.A.U. a cobrar las facturas correspondientes al Servicio Movistar Conecta Max contratado, y a los excesos de la línea móvil Conecta Max, a través de la cuenta indicada por el cliente en dicho Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones fijas.

La contratación de Movistar Conecta Max conlleva la aceptación por parte del Cliente de recibir la correspondiente factura en formato electrónico, no obstante su derecho a optar por la factura en papel en la contratación. Esta aceptación implica extender la facturación en formato electrónico, asimismo, a todos los productos de Movistar Fijo que el Cliente haya contratado con Telefónica de España, S.A.U. y se incluyan en la factura de Movistar Conecta Max. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá escoger, en cualquier momento, la recepción de la factura en formato papel solicitándolo mediante una llamada al Número de Atención Personal 1004 o Respuesta Profesional 1489. Si el Cliente opta en la contratación o en cualquier

momento posterior por la recepción de la factura en formato papel para Movistar Conecta Max o, en su caso, por la factura en formato electrónico, la opción elegida implica extenderla a todos los productos y servicios que se incluyen en la misma.

### **5.3.** Presentación de cargos por Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U.

En caso de baja en Movistar Conecta Max, la gestión del contrato y facturación relativa a la línea móvil se realizará al Cliente por Telefónica Móviles España, S.A.U.

### **5.4.** Sistemas de información crediticia

Asimismo, en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A. y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al CLIENTE.

## **6. Baja en Movistar Conecta Max.**

### **6.1.** Causas de baja en Movistar Conecta Max.

Son causas de baja del Cliente en Movistar Conecta Max las siguientes:

- La solicitud de baja del servicio Movistar Conecta Max, por parte del Cliente, o de alguno de los diferentes elementos que lo componen (línea telefónica fija, ADSL/Fibra/Acceso Fijo Radio, o línea móvil principal) causará la baja total en Movistar Conecta Max.
- Asimismo, la interrupción definitiva de cualquiera de los servicios citados conlleva la baja en Movistar Conecta Max.
- Si por un cambio de titular, la línea telefónica fija, ADSL/Fibra/Acceso Fijo Radio, la línea móvil Conecta Max, no estuvieran contratadas bajo el mismo número de identificación de persona física o jurídica (DNI/CIF/ Tarjeta de Residente/Pasaporte/NIE/NIVA) se cursará la baja en Movistar Conecta Max.

El Cliente podrá darse de baja en Movistar Conecta Max, en todo momento, mediante comunicación a Movistar por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de dos días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderán por medios fehacientes los siguientes:

- Fax al número 902 104 132.
- Carta al Apartado de correos 1000. 08080. Barcelona.
- Por teléfono en el Número de Atención Personal 1004 o Respuesta Profesional 1489.

## 6.2. Variaciones debidas a la baja.

Cuando se produzca la baja del Cliente en Movistar Conecta Max, pero no de los distintos servicios que lo componen (línea telefónica fija, ADSL/Fibra/Acceso Fijo Radio y/o línea móvil), o tras contratarse Movistar Conecta Max, no llegase a producirse el alta efectiva, continuarán prestándose los servicios que permanezcan de alta, de conformidad con sus condiciones contractuales y los precios de Catálogo que se indican a continuación, o los que pudieran haberlos sustituido, cuya consulta será posible en [www.movistar.es](http://www.movistar.es) o a través del Número de Atención Personal 1004 o Respuesta Profesional 1489. Sin perjuicio de cualquier otro que el Cliente elija, de entre los existentes en el mercado al producirse la baja:

Respecto de los servicios fijos (línea telefónica fija, ADSL/Fibra/Acceso Fijo Radio) al producirse la baja del servicio móvil:

*Cientes Conecta Max (ADSL Máxima Velocidad y Acceso Fijo Radio): Pasarán a disfrutar del servicio Movistar ADSL Máxima Velocidad con Llamadas o Movistar Internet Radio con Llamadas, respectivamente, [cuota 38,85 €/mes (47,00 €/mes con IVA) y cuota de línea fija según tarifa vigente: 14,38 €/mes (17,40 €/mes con IVA) en la actualidad].*

*Cientes Conecta Max (Fibra 600 Mb): Pasarán a disfrutar del servicio Movistar Fibra Óptica 600 Mb (cuota 47,11 €/mes (57,00 €/mes con IVA) y cuota de línea fija según tarifa vigente: 14,38 €/mes (17,40 €/mes*

En aquellos casos en que, tras contratarse Movistar Conecta Max, no llegase a producirse su alta efectiva, se conservarán aquellos compromisos de permanencia que tuviera, en su caso, adquiridos el Cliente en cada uno de los servicios fijos, según lo establecido en las Condiciones de los mismos y por el tiempo que les pudiera restar.

Respecto de los servicios móviles:

Línea Móvil de Movistar Conecta Max: Pasará a disfrutar de contrato móvil con llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales de cualquier operador a cualquier hora, establecimiento de llamada incluido, SMS incluidos y 25 GB al mes de navegación a máxima velocidad a un precio de 45 €/mes (IVA incluido). Una vez superada la franquicia de datos, el Cliente seguirá navegando a máxima velocidad en modalidad de pago por uso a un precio de 3 cents/MB hasta 4 GB adicionales. Superada la franquicia y los 4 GB adicionales en modalidad de pago por uso se podrá seguir navegando a velocidad reducida. Se establece un importe máximo de navegación de pago por uso de 10€ que podrá modificarse llamando gratis al

223528, en la app Mi Movistar o llamando al 1004. El Cliente tiene la posibilidad de fijar este importe en 0€ en cuyo caso no le aplicará el pago por uso mientras no solicite nuevamente los 4 GB adicionales a máxima velocidad. Podrá modificarse el importe en la navegación de pago por uso una vez por periodo de facturación.

En todos los casos anteriores conservará su vigencia la Cláusula 10 de las presentes Condiciones.

## 7. Suspensión de Movistar Conecta Max.

### 7.1. Suspensión por impago.

El retraso en el pago, total o parcial por el Cliente de las cantidades adeudadas por un plazo superior a un mes desde la presentación al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación de Movistar Conecta Max dará derecho a Movistar y a Telefónica Móviles España, S.A.U, previo aviso al Cliente, a suspender respectivamente la prestación del servicio telefónico fijo, el servicio de banda ancha (ADSL/Fibra/Acceso Fijo Radio) y el servicio de comunicaciones móviles Movistar.

Movistar notificará la suspensión de los servicios arriba referidos mediante una comunicación al Cliente que se practicará con al menos 15 días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión. En la misma comunicación Movistar incluirá la fecha en que, de no efectuarse el pago, se procederá a la suspensión, que no podrá llevarse a cabo en día inhábil.

El impago de los servicios que no se consideran comunicaciones electrónicas no producirá la suspensión del resto siempre que pague la parte de la factura que corresponda a los servicios de comunicaciones electrónicas. En este caso, si hubiera disconformidad del Cliente con la factura tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes.

Movistar restablecerá los servicios suspendidos dentro del día siguiente laborable a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, pasando al cobro al Cliente, en concepto de rehabilitación de todos los servicios, la cantidad de 25 euros (30,25 € con IVA).

### 7.2. Interrupción definitiva por impago.

En caso de retraso en el pago de los servicios prestados por un periodo superior a tres meses o la reiteración, en dos ocasiones de suspensión temporal por mora en el pago de los servicios correspondientes al contrato dará lugar a la consiguiente interrupción definitiva de los servicios que integran Movistar Conecta Max: el servicio

telefónico fijo, del servicio de banda ancha (ADSL/Fibra/Acceso Fijo Radio) y el servicio de comunicaciones móviles Movistar.

## 8. Compromisos de permanencia compatibles con Movistar Conecta Max

### 8.1. Compromisos sobre la línea móvil.

Cualquier compromiso de permanencia existente, en su caso, sobre las líneas móviles, previo a la contratación de Movistar Conecta Max, y asociado a la adquisición de un dispositivo móvil, mantendrá su vigencia hasta completar el periodo comprometido, devengándose la penalización correspondiente en caso de baja anticipada de dicha línea en Movistar o incumplimiento de cualquier otra causa que determinen las condiciones que le son de aplicación.

### 8.2. Compromisos restantes.

Más allá de los casos mencionados en la Cláusula presente, así como lo dispuesto en la Cláusula 6.2 para los casos de baja del Cliente en Movistar Conecta Max o su no alta efectiva, el resto de contratos de compromiso existentes, en su caso, antes de la contratación de Movistar Conecta Max, (I) en la línea (o líneas, en su caso) móvil existente (II) en la línea telefónica fija, (III) y/o en el ADSL serán anulados sin coste alguno para el Cliente.

## 9. Protección de datos de carácter personal.

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. 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 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 datos especificados en las condiciones de prestación de los servicios que implica la contratación de Movistar Conecta Max (la línea telefónica fija, el servicio de banda ancha y la línea móvil), en concreto, los datos de cliente, servicios contratados, facturación, datos de tráfico, visitas web, localización, 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.

## 10. Uso correcto de los servicios.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable de los servicios y prestaciones que comprende el Servicio así como de cualesquiera otros servicios conexos que MOVISTAR le preste. El Cliente será responsable frente a MOVISTAR de cualquier uso

distinto del anterior que pueda causar un daño o perjuicio a MOVISTAR o a terceros y en particular, de cualquier uso de los servicios de MOVISTAR con una finalidad que difiera de las comunicaciones de carácter estrictamente personal, en el caso de clientes particulares, o que suponga una reventa o comercialización de dichos servicios.

Sin perjuicio de cualesquiera otros que igualmente impliquen un uso distinto del contemplado en estas condiciones, serán considerados usos contrarios al buen uso, a título de ejemplo, los siguientes:

1. Llamadas dirigidas a números de servicios de redireccionamiento de llamadas, que impliquen la concentración o transformación del tráfico así como las llamadas dirigidas a números 908, de Red Inteligente (numeraciones especiales: Oxy, números cortos, numeración m2m, etc.).
2. Se excluye expresamente y se considera un caso de uso inadecuado, su utilización en centralitas, SIMBOX u otros elementos de concentración o transformación del tráfico o concebidos para la realización de llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
3. Igualmente queda prohibido el uso de la facilidad de los SMS en conexión a una aplicación o a un dispositivo que permita la realización de envíos masivos (por ejemplo, un módem), o en general, el envío de SMS con cualquier otro fin que difiera del contemplado en este contrato.
4. El Cliente no podrá realizar la reventa del Servicio. No podrá explotar comercialmente el Servicio y obtener un rendimiento económico, directo o indirecto por la reventa del Servicio o de alguna de sus capacidades o funcionalidades.
5. Tampoco podrán destinarse las posibilidades que ofrece el servicio, en cualquiera de sus prestaciones y facilidades, a finalidades de escucha o vigilancia remota, así como a cualquier conexión, con independencia de su duración, sin una finalidad de comunicación activa entre particulares.

En caso de congestión de red, al tráfico correspondiente a P2P y portales de descargas directas se le podría dar menor prioridad que a los restantes tipos de tráfico.

6. En virtud de lo definido en el Reglamento Europeo del Roaming, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en Roaming Zona 1 o Zona UE, o cualesquiera actuaciones que pudieran resultar aplicables en el caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos

Se considerará un uso que excede la “política de utilización razonable”:

- La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.
  - Larga inactividad de tarjetas SIMs asociadas con un uso mayoritario en Roaming.
  - Adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.
  - La reventa organizada de tarjetas SIMs de Movistar
7. Cualquier uso que sea contrario a la normativa española o europea. Como puede ser cualquier incumplimiento en la normativa en materia de contenidos, propiedad intelectual, seguridad, privacidad, que se encuentre vigente en el momento de la contratación del servicio.

En todos los casos mencionados, así como en cualesquiera otros que se produjeran igualmente en forma indebida o ajena a la finalidad de comunicación particular prevista para el servicio, MOVISTAR se reserva el derecho, tanto a la suspensión o interrupción definitiva del Servicio, (pudiendo si así lo decidiera supeditar el restablecimiento del mismo a la aportación por parte del cliente de las garantías solicitadas por MOVISTAR), como al cobro del tráfico de cualquier tipo (SMS, llamadas, datos, etc.) que se produjera fuera del uso debido del Servicio, siendo en ese caso tarificado al precio estándar de pago por uso, vigente en cada momento, según el Catálogo de precios de Telefónica Móviles España, S.A.U., publicado y disponible, perfectamente actualizado para su consulta, en la página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es), sin que en esos casos pueda ser de aplicación reducción alguna de precio asociada al Servicio o a cualquier otra promoción, franquicia de tráfico o módulo de ahorro que implique una disminución del precio de cualquier servicio actual o futuro.

Al margen de lo anterior, e igualmente dado un uso indebido del servicio según lo descrito, en previsión de futuros usos semejantes, MOVISTAR se reserva asimismo la posibilidad de asignar al Cliente, previa comunicación al mismo, la modalidad de tarifa más acorde con los patrones de uso manifestados y sin perjuicio de cualquier otra que éste pueda considerar más conveniente de entre las disponibles comercialmente.

## 11. Modificación de Movistar Conecta Max.

El Cliente 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 establecidas en el contrato y en particular 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 del sector empresarial en el que esté presente Movistar y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características 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 de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que Movistar haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

## 12. Cesión del Contrato.

El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal, si bien el cliente podrá cederlo a un tercero previo consentimiento Movistar o de Telefónica Móviles España, S.A.U.. Movistar o de Telefónica Móviles España, S.A.U., podrá ceder este contrato informando previamente al cliente conforme a la normativa vigente, y sin perjuicio del derecho que el cliente pudiera tener a resolver el contrato. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de baja en Movistar Fusión, la gestión de los contratos y la facturación relativa a las líneas móviles volverá a realizarla Telefónica Móviles España.

## 13. Información al Cliente

### 13.1. Notificaciones al Cliente

Las comunicaciones del CLIENTE a MOVISTAR deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente utilizando los números de atención comercial.

Las notificaciones que EL CLIENTE haya de efectuar a MOVISTAR con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán, bien telefónicamente a los números de atención personal de MOVISTAR, bien por escrito a los apartados de correo o direcciones postales previstas, en cada caso, a lo largo de este contrato y en particular en la cláusula 13.2 del mismo.

Las notificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes formas:

(a) envío por correo postal al domicilio designado por EL CLIENTE a tal efecto en el momento de la contratación. En defecto de designación o comunicación de la modificación del domicilio inicialmente designado, se entenderá, a todos los efectos, que el domicilio del CLIENTE es el lugar en donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser estos varios, cualquiera de ellos;

(b) envío por correo electrónico, siempre que ello sea posible, a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el CLIENTE facilite a MOVISTAR a dichos efectos;

(c) comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS si procede, bien al número de teléfono a través del cual se presta el SERVICIO al CLIENTE, o bien 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.

d) comunicación por medio del área privada "Mi Movistar" del cliente, a la que podrá acceder a través de la web [www.movistar.es](http://www.movistar.es) o la aplicación "Mi Movistar", o las denominaciones que sustituyan a éstas.

En este sentido, El CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a MOVISTAR las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección o medio de contacto, en los datos de cobro, así como en cualquier otro tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre MOVISTAR y EL CLIENTE.

### 13.2. Canales de Atención

MOVISTAR habilita los siguientes canales de atención:

- Atención personal y Atención de Averías:

- 1004
- **www.movistar.es**
- Canales de contratación:
  - 1004
  - **www.movistar.es**
  - Tiendas Movistar
  - Canales de distribución
- Reclamaciones:
  - **www.movistar.es**
  - 1004
  - C/ Gran Vía 28, 28013 de Madrid.

## ANEXO I: Modalidades y precios

**Movistar Conecta Max:** Cuota mensual 45,38 € (54,90 € IVA incluido). Incluye: Desde el fijo: cuota de línea individual, internet 600 Mb/600 Mb (Fibra Simétrica 600 Mb), internet hasta 20 Mb (ADSL Máxima Velocidad/Acceso Fijo Radio), según opción contratada, llamadas ilimitadas a fijos (\*). Desde el móvil: Línea móvil con llamadas ilimitadas, SMS ilimitados e internet móvil 25 GB/mes a máxima velocidad. Una vez superada la franquicia de datos, el Cliente seguirá navegando a máxima velocidad en modalidad de pago por uso a un precio de 3 cents/MB hasta 4 GB adicionales. Superada la franquicia y los 4 GB adicionales en modalidad de pago por uso se podrá seguir navegando a velocidad reducida. Se establece un importe máximo de navegación de pago por uso de 10€ que podrá modificarse llamando gratis al 223528, en la app Mi Movistar o llamando al 1004. El Cliente tiene la posibilidad de fijar este importe en 0€ en cuyo caso no le aplicará el pago por uso mientras no solicite nuevamente los 4 GB adicionales a máxima velocidad. Podrá modificarse el importe en la navegación de pago por uso una vez por periodo de facturación.

(\*) Las llamadas desde fijo dirigidas a destinos móviles nacionales que excedan la franquicia que incluya, en su caso, el producto contratado, tendrán el siguiente coste: establecimiento de llamada: 0,2893 €, (0,35 € IVA incluido) y precio por minuto: 0,2066 €, (0,25 € IVA incluido).

En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

En todas las modalidades de Movistar Conecta Max, las llamadas y SMS/MMS incluidos son interpersonales. Asimismo, las llamadas fijas son con destino nacional y las llamadas, SMS y navegación con internet móvil son con origen y destino nacional y también a Unión Europea, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Reino Unido. Quedan excluidas de todas las franquicias las llamadas dirigidas a números de tarifas especiales (902, 901, 060, 0XY, 118AB..., entre otros) y de tarificación adicional (905, 80X), tráfico roaming originado o con destino zona 2, zona 3 o coberturas especiales, llamadas y SMS internacionales (origen España y destino cualquier otro país) y servicios Premium.