



# CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI MOVISTAR INTERNET (BANDA AMPLA FIXA)

## 1. OBJECTE I ACCEPTACIÓ

### 1.1. El contracte regulat mitjançant les Condicions Generals

Les Condicions Generals següents (d'ara endavant, les "Condicions Generals") regulen les relacions contractuals entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (d'ara endavant, "MOVISTAR") amb CIF núm. A-82018474, domiciliada a Madrid, al carrer Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registre Mercantil de Madrid al volum 13.170; llibre 0; secció 8a; full M-213.180, i el CLIENT del Servei (d'ara endavant, el "CLIENT"), pel que fa a la prestació del Servei **Movistar Internet**, en qualsevol dels seus tipus d'accés: ADSL o Fibra Òptica (d'ara endavant, el "Servei"), a canvi d'un preu que s'indica a l'Annex I.

### 1.2. L'acceptació de les Condicions Generals

L'acceptació, sense reserves, d'aquestes Condicions Generals és indispensable per a la prestació del Servei per part de MOVISTAR. El CLIENT manifesta, en aquest sentit, que s'ha llegit i que ha entès i acceptat aquestes Condicions Generals, posades a la seva disposició, en tot moment, amb caràcter previ a la contractació, al lloc Web següent: <http://www.movistar.es/contratos>

L'ús del Servei comporta, també, l'acceptació per part del Client de tots els avisos, els reglaments d'ús i les instruccions que MOVISTAR posi en el seu coneixement amb posterioritat a l'acceptació d'aquestes Condicions Generals; el fet de no acceptar-los dins del termini que s'indiqui a aquest efectes, comportarà la terminació del Contracte per part del CLIENT.

## 2. OBJECTE

Aquestes Condicions regulen la prestació de Servei, per part de MOVISTAR al CLIENT, a canvi d'un preu que s'indica a l'Annex I.



### 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

EL SERVEI permet l'accés a Internet d'alta velocitat i funciona simultàniament amb el servei telefònic bàsic però amb una tarifació independent.

EL SERVEI s'oferirà en l'opció de facturació de Tarifa Plana 24 hores, per la qual cosa el CLIENT podrà disposar-ne sense cap mena de límit de consum i amb caràcter permanent, excepte el que s'indica expressament a les Condicions Particulars.

De la mateixa manera, MOVISTAR informarà el CLIENT abans de contractar-lo, dels factors rellevants que limiten la velocitat efectiva que pot experimentar l'usuari, tot diferenciant els factors sobre els quals té control l'operador dels aliats a aquest.

El Servei ADSL integra les prestacions següents:

- Accés a Internet d'alta velocitat.
- Equipament de connectivitat que correspongui segons la tecnologia contractada en règim de lloguer de caràcter opcional segons la modalitat de contractació.
- Atenció al CLIENT en relació amb el Servei (d'ara endavant, el "Servei d'Atenció al Client").
- Certes Opcions Addicionals del Servei (d'ara endavant, les "Opcions Addicionals").

Opcionalment, el client podrà sol·licitar el desplaçament al seu domicili i la instal·lació de l'equip, tot i que haurà de satisfer la quota d'instal·lació que es determini a l'Annex I de preus.

El Servei, en el seu tipus d'accés a través de Fibra Òptica (d'ara endavant "Fibra"), integra les prestacions següents:

- Accés a Internet d'alta velocitat.
- Equipament de connectivitat que correspongui segons la tecnologia contractada en règim de lloguer de caràcter opcional segons la modalitat de contractació.
- Equipament adequat a la tecnologia d'accés.
- Atenció al Client en relació amb el Servei.
- Certes Opcions Addicionals del Servei.

EL SERVEI no inclou servei de veu. El número de telèfon del qual s'informi el CLIENT en el procés de contractació del SERVEI o a posteriori, és un número d'ús exclusivament intern de Movistar per fer les gestions administratives necessàries en relació amb el SERVEI, per la qual cosa aquest número no està subjecte a portabilitat.



## 4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

El Servei presenta dos tipus d'accés: ADSL i Fibra.

El Servei ADSL és un servei d'accés a Internet d'alta velocitat, de caràcter permanent, que funciona simultàniament amb el servei telefònic bàsic, però amb una tarifació independent.

El Servei de Fibra és un servei d'accés a Internet d'alta velocitat, de caràcter permanent, a través de fibra òptica.

El Servei s'oferirà en l'opció de facturació de Tarifa Plana 24 hores, el Client podrà disposar del Servei sense cap mena de límit de consum i amb caràcter permanent, llevat del que s'indica expressament a les Condicions Particulars.

### 4.1. Requisits per a la contractació del Servei

#### 4.1.1. Equip informàtic

Per a la prestació del Servei, l'equip informàtic del CLIENT haurà de disposar de les característiques tècniques necessàries (que s'indiquen a l'URL següent: <http://www.movistar.es>). Aquest equipament no forma part del Servei.

En el cas d'ADSL cal disposar d'una roseta telefònica al domicili d'instal·lació a menys de 3 metres del punt on se situï el Mòdem/Router.

#### 4.1.2. Equipament de connectivitat

Per a la correcta prestació del servei, cal que el CLIENT disposi d'un equipament adequat a la tecnologia d'accés proporcionada:

- Per al Servei ADSL, caldrà que el CLIENT disposi d'un equip receptor/emissor de connectivitat (Mòdem/router).
- Per al Servei de Fibra, caldrà que s'instal·li i configuri al domicili corresponent una roseta òptica (Punt de Terminació de Xarxa Òptic) i que es disposi d'un equipament adequat per a la recepció de senyals òptics (ONT), cablejat de fibra òptica entre la roseta òptica i l'ONT i un equip receptor/emissor de connectivitat (Mòdem/router).

Pel que fa a aquest equipament necessari, tal com es descriu a la clàusula 4.7 de manera opcional, el CLIENT podrà contractar la prestació del servei de lloguer del router, de l'ONT o de l'equip integrat Smart Wifi per a la prestació per part de Movistar



de l'accés a Internet d'alta velocitat en qualsevol dels seus tipus d'accés (d'ara endavant "Equips o equipament de connectivitat") les condicions de contractació i funcionament en règim de lloguer de la qual es regiran per les condicions que regulin aquest lloguer segons l'equip que correspongui publicades a [www.movistar.es](http://www.movistar.es) i a la clàusula 4.7.

#### 4.1.3. Accés telefònic

Per a la prestació del Servei, l'accés telefònic del CLIENT haurà de tenir les característiques següents:

- (i) La central telefònica a la qual pertany la línia del CLIENT haurà de disposar del Servei ADSL o Fibra, respectivament.
- (ii) La línia telefònica no haurà d'estar connectada a cap equip o servei incompatible amb el Servei.
- (iii) Qualificació del bucle: certes línies telefòniques poden ser incompatibles amb el Servei per la longitud, el calibre o per altres paràmetres tècnics.

#### 4.1.4. Incompatibilitats

Els serveis següents són incompatibles amb el Servei ADSL:

- 1) Teletarifación mediante impulsos de 12kHz.
- 2) Servicio de Telealarmas.
- 3) Servicio de Seguro de Consumo
- 4) Servicio de Alarma de Consumo
- 5) Servicio de Hilo Musical con técnica analógica. Disposem d'un producte anomenat Solución ADSL Hilo Musical sobre el servei ADSL que dona resposta a les necessitats dels clients en aquest cas.
- 6) Líneas de Respaldo, de circuits de dades.
- 7) Líneas de Enlace de Centralitas (llevat per a les línies capçalera amb filtrat centralitzat)
- 8) Líneas de Enlace de grupos Centrex (llevat per a línies capçalera)
- 9) Líneas Ibercom (incloses les línies d'emergència).
- 10) Telèfons d'ús Públic (llevat dels autotarífats).



11) De la mateixa manera, atès que l'accés ADSL requereix un parell de coure, no es podrà prestar sobre accessos TRAC (Telefonia Rural d'Accés Cel·lular) o altres de via ràdio.

En relació amb la 2a causa d'incompatibilitat (Servicio de Telealarmas), MOVISTAR adverteix que, a causa de la instal·lació física necessària per a la Telealarma, poden donar-se situacions en què la Telealarma no funcioni correctament si es disposa de filtratge distribuït. En aquests casos, MOVISTAR recomana la instal·lació de filtratge centralitzat.

Els serveis següents són incompatibles amb el Servei de Fibra:

- 1) RDSI
- 2) NETLAN
- 3) LAN WIFI
- 4) ACCESO PLUS
- 5) Videosupervisión
- 6) CentrexIP i Oficina conectada
- 7) Hogar supervisado
- 8) Pack Teletrabajo
- 9) Pack Comercio
- 10) Teletrabajo Net-LAN

En cas d'incompatibilitat, MOVISTAR no podrà oferir el Servei.

La disponibilitat o no del Servei la confirmarà MOVISTAR en cada cas particular.

Certs elements de maquinari o de programari de l'equip informàtic del CLIENT poden provocar, també, dificultats en el funcionament normal i fins i tot impedir l'accés al Servei.

#### **4.2. Modalitats Línia ADSL.**

Les modalitats del Servei ADSL en funció de la velocitat que ofereix MOVISTAR conforme a aquestes Condicions Generals són les següents:



	<b>Velocitat sentit xarxa-usuari</b>	<b>Velocitat sentit usuari-Xarxa</b>	<b>Cabal garantit</b>
ADSL Mxima Velocidad (Hasta 20 Mb)	fins a 20.000 Kbit/s (*)	fins a 800 kbit/s	-----
Class	2.000 kbit/s	320 kbit/s	10%
Avanzada	4.000 kbit/s	512 kbit/s	10%
Premium	7.296 kbit/s	640 Kbit/s	10%
DSL Simétrico 1M	1.000 kbit/s	1.000 kbit/s	50%
DSL Simétrico 1,5 M	1.500 kbit/s	1.500 kbit/s	50%
Empresas Class	2.000 kbit/s	640 kbit/s	50%
Empresas Avanzada	4.000 kbit/s	640 kbit/s	50%
Empresas Premium	7.296 kbit/s	640 kbit/s	50%

\* Quan el servei es presti conjuntament amb Movistar +, la velocitat sentit xarxa-usuari serà fins a 11,5 Mb.

4.2.1. Els factors rellevants que poden limitar la velocitat efectiva que podrà experimentar i sobre els quals l'operador té control són:

- El seu bucle podria ser no qualificat: certes línies telefòniques poden ser no aptes per a alguns serveis d'ADSL per la seva longitud, el seu calibre o altres paràmetres tècnics. MOVISTAR determinar en cada cas la idoneïtat o no de la línia.
- La distància del bucle d'abonat a la central i/o l'existència d'interferències electromagnètiques externes o entre cables adjacents poden arribar a atenuar el senyal i causar la disminució de la velocitat. Aquest factor no s'ha de tenir en compte en el cas d'accés sobre Fibra ptica.
- Problemes o deterioració del bucle d'abonat.
- Interrupció o minvament del servei com a conseqüencia d'Operacions de Manteniment de Xarxa durant el temps imprescindible per a la realització d'aquestes.



#### 4.2.2. Els factors limitadors rellevants aliens a l'operador són:

- La velocitat d'accés dependrà, en cada moment, del trànsit que hi hagi a Internet, del nombre d'internautes simultanis i d'altres factors tècnics com l'eficiència del protocol IP, l'ocupació dels servidors, els ports, etc.
- Si el client fa servir router sense fil en la seva connexió, cal tenir en compte les limitacions pròpies d'aquest i de la xarxa LAN Wi-Fi. La cobertura sol variar en interiors (cases, pisos, etc.), depenent molt del tipus de construcció de l'edifici. En exteriors depèn de les interferències que pugui trobar el senyal (com altres xarxes sense fils) i de les construccions o obstacles (murs, encofrats...) que hi hagi entre l'emissor i receptor del senyal. [Valors orientatius de cobertura en interiors: entre 50 i 70 m; en exteriors: fins a 400 m].
- Si el client fa servir adaptadors PLC Ethernet per connectar el router i l'ordinador aprofitant la xarxa elèctrica, la cobertura dependrà del model d'adaptador que faci servir, la distància a la xarxa entre adaptadors, el soroll elèctric o les interferències introduïdes per altres aparells connectats a la xarxa elèctrica, el nombre d'equips o aparells connectats simultàniament a la base de l'endoll on està connectat l'adaptador, etc.
- Certs elements de Maquinari i Programari de l'equip del client poden ocasionar, també, dificultats en el funcionament normal del seu equip en general i fins i tot impedir l'accés al servei. Per exemple:
  - Programes de peer to peer en execució. El programari d'intercanvi de fitxers (P2P) resident en el PC genera una quantitat elevada de paquets, cosa que provoca lentitud en la navegació i arriba fins i tot a saturar el trànsit cursat. [Per exemple programes com eMule i Kazaa, bittorrent, etc.]
  - Alguns virus residents en el PC del client poden generar una quantitat important de paquets amb la finalitat de contaminar altres equips, cosa que pot provocar navegació lenta o, fins i tot, saturació del trànsit cursat.
  - Programari maliciós en execució a la LAN.
  - Actualitzacions automàtiques del programari resident al PC. Alguns programes (de sistema operatiu, antivirus, navegadors...) acostumen a oferir actualitzacions en línia configurables de manera automàtica (normalment per defecte), així, quan el client es connecta a Internet, aquests programes descarreguen les actualitzacions en segon pla, cosa que augmenta el trànsit de dades i alenteix la navegació.
  - Cablejat o equipament del client si no es troba en perfectes condicions o no compleix els requisits tècnics i característiques que li exigeix MOVISTAR per a la prestació d'aquest servei.



### 4.3. Modalitats SERVEI de Fibra

En funció de la velocitat que ofereix MOVISTAR conforme a aquestes Condicions Generals són les següents:

	<b>Velocitat sentit xarxa-usuari</b>	<b>Velocitat sentit usuari-xarxa</b>
Fibra hasta 1 Gb Simétrica	Fins a 1.000.000 Kbit/s	Fins a 1.000.000 Kbit/s
Fibra 600 Mb Simétrica	600.000 Kbit/s	600.000 Kbit/s
Fibra 300 Mb Simétrica	300.000 Kbit/s	300.000 Kbit/s
Fibra 100 Mb Simétrica	100.000 Kbit/s	100.000 Kbit/s
10 Mb/800 Kb	10.000 kbit/s	800 Kbit/s

4.3.1. Els factors rellevants que poden limitar la velocitat efectiva que podrà experimentar i sobre els quals l'operador té control són:

- Interrupció o minvament del servei com a conseqüència d'Operacions de Manteniment de Xarxa durant el temps imprescindible per a la realització d'aquestes.

4.3.2. Els factors limitadors rellevants aliens a l'operador són els ja esmentats a la clàusula 4.2.2.

### 4.4. Velocitat de les modalitats dels serveis ADSL i Fibra

Producto	Velocidad nominal	Velocidad bajada (kbps)			Velocidad subida (kbps)		
		Máxima	Media	Mínima	Máxima	Media	Mínima
ADSL 1 Mb Simétrico	1 Mb / 1 Mb	1000	949,66	658,18	1.000	903,26	661,95
ADSL 1,5 Mb Simétrico	1,5 Mb / 1,5 Mb	1.500	1.424,33	958,16	1.500	1.382,16	968,67
ADSL Class	2 Mb / 320 Kb	2.000	1.898,18	1.263,08	320	300,32	202,14
ADSL Avanzada	4 Mb / 512 Kb	4.000	3.798,59	2.543,60	512	480,19	328,50
ADSL Premium + 320 Kb	8 Mb / 320 Kb	7.296	6.930,71	4.670,33	320	301,48	209,14
ADSL Premium + 640 Kb	8 Mb / 640 Kb	7.296	6.926,42	4.783,71	640	596,31	417,83





ADSL Premium + 800 Kb	8 Mb / 800 Kb	7.296	6.925,86	4.771,71	800	724,94	524,98
ADSL Máxima Velocidad	Hasta 20 Mb / Hasta 800 Kb	20.000	14.716,22	13.202,56	800	724,46	519,11
ADSL Máxima Velocidad con IPTV	Hasta 11,5 Mb / Hasta 800 Kb	11.500	8.460,72	7.365,67	800	749,48	523,77
ADSL 20 Mb	20 Mb / 800 Kb	20.000	14.725,79	12.892,60	800	737,88	525,10
FTTH 10 Mb	10 Mb / 800 Kb	10.000	9.993,10	9.347,90	800	761,17	739,05
FTTH 100 Mb	100 Mb / 10 Mb	100.000	99.958,00	93.687,00	10.000	9.908,20	9.487,90
FTTH 100 Mb Simétrico	100 Mb / 100 Mb	100.000	99.980,00	92.404,00	100.000	98.235,00	90.961,00
FTTH 300 Mb	300 Mb / 30 Mb	300.000	299.778,00	278.214,00	30.000	28.993,80	27.864,30
FTTH 300 Mb Simétrico	300 Mb / 300 Mb	300.000	299.829,00	283.929,00	300.000	292.185,00	284.847,00
FTTH 600 Mb	600 Mb / 60 Mb	600.000	599.400,00	563.982,00	60.000	59.574,60	55.273,80
FTTH 600 Mb Simétrico	600 Mb / 600 Mb	600.000	599.562,00	553.476,00	600.000	573.168,00	562.830,00
FTTH hasta 1 Gb Simétrico	1000Mb / 1000Mb	1.000.000	916.374,02	739.597,53	1.000.000	916.374,02	739.597,53

(\*) L'ús simultani del servei de TV amb tecnologia IPTV comporta una reducció de la velocitat de navegació corresponent a l'ample de banda d'un canal de TV (2.400 kbps).

Les xifres de velocitat proporcionades es calculen a partir dels percentatges de compliment de la velocitat de sincronització de serveis rellevants d'accés a Internet fix, segons el document de criteris addicionals definits per la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) o l'organisme que la substitueixi en desenvolupament de l'Ordre IET1090/2014.

- El factor per calcular "la velocitat màxima" es determina a partir del grau de compliment de la velocitat de sincronització del percentil 95 de les connexions més ràpides del sistema de sondes per al servei rellevant que sigui més equiparable.
- El factor per calcular la "velocitat aconseguida habitualment" es determina a partir del grau de compliment de la velocitat de sincronització que es correspon amb la mitjana de les connexions del sistema de sondes per al servei rellevant que resulti més equiparable.
- El factor per calcular la "velocitat mínima" es determina a partir de les característiques de cada perfil i tecnologia.



La velocitat de transmissió d'aquests serveis rellevants es mesura amb un sistema de sondes el nombre i la ubicació de les quals depèn dels clients reals de cada servei que cada Operador està obligat a reportar i publicar.

Les velocitats de transmissió de dades assolibles mitjançant tecnologies ADSL poden veure's limitades per la longitud del bucle que uneix l'abonat amb la central local de la qual depèn. La velocitat indicada s'ha obtingut per a una distància mitjana de bucle d'abonat seguint els criteris exigits per la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) o l'organisme que la substitueixi per l'informe de paràmetres específics d'accés a Internet.

La velocitat percebuda pel CLIENT final està condicionada pels factors limitants indicats a les clàusules 4.2.1, 4.2.2, 4.3.1 i 4.3.2.

#### **4.5. Instal·lació de filtratge**

Per a les modalitats de velocitat descrites, MOVISTAR instal·larà filtratge centralitzat (Splitter) o instal·larà filtratge distribuït (mitjançant microfiltres), en funció de la disponibilitat i de les característiques específiques de la xarxa interior telefònica del domicili del CLIENT.

La provisió o la instal·lació del filtratge es farà segons les Condicions següents:

- Per defecte, s'instal·larà filtratge distribuït, amb independència de la velocitat contractada. Sota aquesta modalitat de filtratge, MOVISTAR subministrarà els microfiltres necessaris en funció de la instal·lació interior del CLIENT i fins a un màxim de tres.
- Si no fos possible la provisió del Servei amb filtratge distribuït, i sempre que el CLIENT presti el seu consentiment, s'instal·larà un Splitter, al costat del punt de connexió a la xarxa.
- Si calgués la instal·lació de l'Splitter, aquesta instal·lació comprendrà l'estesa del cablejat necessari per al tram existent des de l'Splitter fins al Mòdem/Router del CLIENT (d'ara endavant, el Cablejat).
- MOVISTAR podrà prestar el Servei d'Instal·lació per ella mateixa o a través d'un instal·lador autoritzat.

L'Splitter és propietat de MOVISTAR.

#### **4.6. Opcions de Contractació de l'Equipament conjuntament amb el Servei**



Per a la prestació correcta del servei cal que el CLIENT disposi d'un equipament adequat a la tecnologia d'accés proporcionada, tal com s'especifica a la clàusula 4.1.2. 4.6.1. Amb instal·lació de l'equipament de connectivitat

El CLIENT podrà contractar la prestació del servei amb lloguer o sense lloguer de l'Equipament de connectivitat necessari, per a la prestació per part de Movistar de l'accés a Internet d'alta velocitat en qualsevol dels seus tipus d'accés.

Les condicions de contractació i funcionament en règim de lloguer es regiran per les condicions que regulin aquest lloguer segons l'equip que correspongui publicades a [www.movistar.es](http://www.movistar.es) i per les que s'inclouen a la clàusula 4.7.

#### 4.6.1.1. Amb instal·lació i amb lloguer de l'Equipament de connectivitat

MOVISTAR farà el desplaçament al domicili del Client quan sol·liciti el Servei amb el lloguer i la Instal·lació de l'equipament. En cas d'alta del servei amb lloguer i instal·lació de l'equipament de connectivitat, el Client haurà de satisfer la quota d'instal·lació que es determini a l'Annex 1, "Preus. El Servei de Lloguer quedarà supeditat a la disponibilitat tècnica de prestació dels Serveis d'Internet.

En cas de contractació del Servei ADSL amb instal·lació per part de MOVISTAR, aquesta instal·lació es farà d'acord amb les condicions següents:

- El Mòdem/Router es connectarà pel costat de Xarxa a l'Splitter, en el cas que la instal·lació es verifiqui amb filtratge centralitzat, o al Punt de Terminació de Xarxa (PTR), en cas que la provisió s'hagi fet amb microfiltres.
- En el costat del CLIENT, el Mòdem/Router es connectarà al seu equip informàtic.
- El Servei Línia ADSL només contempla la instal·lació del Mòdem/Router en equips del tipus PC compatibles d'acord amb el que s'indica a la clàusula 4.1 amb lector de CD i amb sistema operatiu en estat de funcionament correcte, amb el requisit imprescindible que els CD originals estiguin a la disposició de l'instal·lador.
- Per a certs sistemes operatius (MAC, SUN, etc.), la responsabilitat de MOVISTAR acaba en la configuració del Mòdem/Router, i serà responsabilitat de l'usuari dur a terme les accions pertinents. En aquest cas, i amb l'únic objecte de comprovar que la instal·lació és correcta, MOVISTAR durà a terme proves finals amb els seus propis equips portàtils.
- La instal·lació del Mòdem/Router s'entendrà acabada quan s'hagi comprovat la navegació.
- Queden exclosos del procés d'instal·lació la configuració de programes de correu electrònic i qualsevol altres que pugui fer servir el CLIENT.



En el cas de contractació del Servei de Fibra, que inclou el lloguer i la instal·lació del Router per a la seva connexió a l'equip informàtic del Client, així com de la roseta òptica, l'ONT i el cablejat de fibra òptica entre la roseta òptica i l'ONT. Les condicions de contractació i funcionament del Mòdem/Router i de l'ONT en règim de lloguer es regiran per les condicions que regulin aquest lloguer publicades a [www.movistar.es](http://www.movistar.es) i a la clàusula 4.7.

El Router s'instal·larà d'acord amb les condicions següents:

- El Router es connectarà pel costat de Xarxa a l'ONT.
- L'ONT es connectarà a la roseta òptica a través del cablejat de fibra òptica.
- En el costat del Client, el Router es connectarà al seu equip informàtic.
- La resta de les disposades a l'apartat anterior, de contractació del servei d'ADSL, d'aquesta clàusula 4.6.1.

#### 4.6.1.2. Amb instal·lació i sense lloguer del Mòdem/Router

De la mateixa manera, el CLIENT també podrà optar per contractar la prestació del servei sense lloguer del Mòdem/Router. És a dir, podrà sol·licitar, a MOVISTAR, la instal·lació d'un Mòdem/Router que sigui de la seva propietat. Es procedirà a la instal·lació sempre que sigui un dels models suportats per MOVISTAR i que reuneixi els requisits fixats a <http://www.movistar.es/interfaces/>. En aquest cas, el client haurà de satisfer la quota d'instal·lació que es determini a l'Annex 1, "Preus".

#### 4.6.2. Contractació del Servei sense Instal·lació de l'equipament de connectivitat

El CLIENT podrà contractar la prestació del servei amb lloguer o sense lloguer de l'Equipament de connectivitat necessari, per a la prestació per part de Movistar de l'accés a Internet d'alta velocitat en qualsevol dels seus tipus d'accés. El Servei de Lloguer quedarà supeditat a la disponibilitat tècnica de prestació dels Serveis d'Internet.

Les condicions de contractació i funcionament en règim de lloguer es regiran per les condicions que regulin aquest lloguer segons l'equip que correspongui publicades a [www.movistar.es](http://www.movistar.es) i per les que s'inclouen a la clàusula 4.7.

##### 4.6.2.1. Sense instal·lació i amb lloguer de l'equipament de connectivitat (kit autoinstal·lable)



D'altra banda, MOVISTAR ofereix, al CLIENT, la possibilitat de sol·licitar el Servei sense instal·lació i amb lloguer de l'equipament de connectivitat (equipament autoinstal·lable), que es caracteritza perquè la instal·lació al domicili del CLIENT la fa ell mateix, després de llogar, a MOVISTAR, el Kit de muntatge, d'acord amb les instruccions que s'hi inclouen.

En el cas del servei ADSL, és un servei de connectivitat que integra les prestacions següents:

- Accés a Internet d'alta velocitat.
- Atenció al CLIENT en relació amb el Servei Kit ADSL Autoinstalable.
- Certes Opcions Addicionals del Servei Kit ADSL Autoinstalable.

Aquest servei es compon d'un Mòdem/Router ADSL, elements de filtratge distribuït (microfiltres), cables de connexió dels elements anteriors, Programari de configuració i Ajuda i Manual d'Usuari.

El Kit de muntatge es podrà recollir en unabotiga, sense cap mena de cost per al client, o es podrà enviar al domicili del CLIENT després de sol·licitar el Servei i contractar el Servei de Lloguer Mòdem/Router per a Serveis d'Internet.

Els costos derivats de l'enviament del Mòdem/Router al domicili del client els pagarà el CLIENT, i s'aplicaran els imports següents per unitat:

Concepte	IVA (21%) Península Balears	i IPSI (10%) Ceuta	IPSI (8%) Melilla	IGIC (6,5%) Canàries
Despeses d'enviament	7,30 €	6,63 €	6,27 €	6,43 €

S'entén, com a data d'alta efectiva en el Servei amb caràcter general, la data en què el CLIENT rep l'equipament corresponent al Servei, i que prèviament ha llogat a MOVISTAR, ja que, en aquesta data, MOVISTAR ha fet les tasques necessàries per a la provisió del Servei, i el CLIENT, una vegada instal·li el Kit, pot navegar.

MOVISTAR oferirà, al CLIENT, suport tècnic telefònic relatiu a la instal·lació del Kit de muntatge en els números d'assistència tècnica habilitats a aquest efecte, així com la possibilitat de sol·licitar la seva instal·lació. En cas que el Client es decanti per aquesta opció d'equipament autoinstal·lable, però finalment necessiti assistència tècnica per a la instal·lació, haurà de satisfer la quota d'instal·lació que es determini a l'Annex 1, "Preus".



#### 4.6.2.2. Sense instal·lació i sense lloguer del Mòdem/Router

En el cas que el CLIENT sol·liciti l'opció de provisió del Servei sense instal·lació i sense lloguer del Mòdem/Router, en la modalitat de la Línia ADSL amb filtratge distribuït, no hi haurà desplaçament al domicili del CLIENT, per la qual cosa correrà per compte del CLIENT l'adquisició del Mòdem/Router i dels microfiltres necessaris per a la prestació del Servei.

En aquest cas, el CLIENT podrà adquirir els microfiltres en els establiments habilitats per MOVISTAR o en altres establiments diferents.

En qualsevol cas, el Mòdem/Router i els microfiltres adquirits pel CLIENT hauran de complir les especificacions tècniques publicades a <http://www.movistar.es/interfaces/>

MOVISTAR no respondrà de la prestació adequada del Servei en el cas que el Mòdem/Router o els microfiltres que hagi adquirit el CLIENT no reuneixin els requisits exigits o en el cas que el CLIENT instal·li més de tres microfiltres.

En cas que sigui necessària la instal·lació amb filtratge centralitzat, MOVISTAR es desplaçarà al seu domicili per instal·lar l'Splitter, encara que el CLIENT sol·liciti el Servei sense Lloguer ni Instal·lació de Mòdem/Router.

### **4.7. Condicions de prestació del servei de lloguer de l'equipament de connectivitat per a serveis d'Internet**

MOVISTAR prestarà el servei de lloguer d'equipament de connectivitat al Client. MOVISTAR posarà, a la disposició del client, l'equipament que correspongui en cada cas, i als quals fa referència la clàusula 4.1.2, objecte del lloguer dins dels cinc dies naturals següents a la data de recepció la seva sol·licitud.

Les condicions de contractació i funcionament en règim de lloguer es regiran per les condicions que regulin aquest lloguer segons l'equip que correspongui publicades a [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

#### 4.7.1. Obligacions del Client respecte a l'equipament de connectivitat llogat

El Client assumeix les obligacions següents:

a) Des del lliurament de l'equipament de connectivitat, la responsabilitat del bon ús i correcta manipulació de l'equip llogat, propietat de MOVISTAR. Serà responsable de la deterioració o de la pèrdua dels terminals llogats, tret que provi que aquests fets s'han produït sense culpa de la seva banda.



b) Comunicar immediatament, a MOVISTAR, qualsevol novetat danyosa, així com qualsevol reclamació, acció, demanda o embargament que es produeixi en relació amb els terminals que té llogats.

De la mateixa manera, haurà de manifestar que la titularitat dels terminals correspon a MOVISTAR davant dels tercers que pretenguin embargar-los o iniciar qualsevol acció, demanda o reclamació sobre la seva propietat o possessió.

c) Quan acabi aquest contracte, per qualssevol de les causes establertes a la Clàusula 15.1, el CLIENT s'obliga a tornar l'equipament de connectivitat associat al Servei dins dels quinze dies naturals següents a la resolució del Contracte, d'acord amb el procediment que se li indicarà trucant al 1004 o al 1489 de Resposta Professional.

En el cas que el Client no procedeixi a tornar-lo en el termini indicat o si l'equipament de connectivitat presenta algun tipus d'avaría o desperfecte que excedeixi de l'únic efecte de l'ús, faltés algun dels seus components o no s'ajustés completament al model proveït per MOVISTAR, aquesta facturarà, en concepte de penalització al client, el preu corresponent a aquest equipament de connectivitat, i en tindrà en compte l'antiguitat.

#### 4.7.2. Actuacions permeses en el funcionament de l'equipament de connectivitat

Es permetrà que l'usuari modifiqui els paràmetres de l'equipament, com ara l'obertura de ports, a través dels mitjans facilitats per MOVISTAR (web, portal Alejandra, CAT, programari de gestió).

No està permès:

- Obrir físicament l'equipament de connectivitat.
- Modificar-lo o introduir-hi elements físics.
- Fer un canvi en els paràmetres que suposin un canvi en les característiques d'homologació de l'equipament de connectivitat.
- Fer un canvi en els paràmetres amb finalitats o efectes il·lícits, prohibits en aquestes Condicions Generals, lesius dels drets i interessos de tercers, o que de qualsevol manera puguin danyar, inutilitzar, sobrecarregar o deteriorar el Servei o qualsevol altre servei prestat per MOVISTAR o per qualsevol de les empreses del Grup Telefónica.

#### 4.7.3. Retirada i suspensió de l'accés al servei



MOVISTAR podrà retirar o suspendre cautelarment la prestació dels serveis als CLIENTS que incompleixin el que estableix aquesta clàusula, comunicant-li-ho degudament, sense necessitat de preavís.

#### 4.7.4. El Servei d'Assistència Tècnica al CLIENT

Consisteix en Serveis d'Assessorament, Diagnòstic i un Servei de Resolució d'Incidències. S'hi accedirà per telèfon, a través dels números 1004 per a Particulars i 1489 per a Professionals, Negocis i Pimes.

#### 4.7.5. Configuració de l'Equipament de connectivitat propietat de Movistar

Movistar proporcionarà l'equipament de connectivitat al CLIENT amb una configuració predefinida que permetrà la prestació del servei en els termes contractats. No obstant l'anterior, el CLIENT podrà modificar certs paràmetres d'aquesta configuració a través del portal Alejandra a l'enllaç següent <https://www.movistar.es/Configrouters/Alejandra/Acceso/>.

En tot cas, Movistar es reserva el dret de reconfigurar, reiniciar, substituir la configuració definida pel CLIENT, en qualsevol moment i sense avís previ, amb la finalitat de millorar la qualitat de prestació dels serveis objecte d'aquest Contracte o d'evitar canvis en els paràmetres fets amb finalitats o efectes il·lícits, prohibits en aquestes Condicions Generals, lesius dels drets i interessos de tercers, o que d'alguna manera puguin danyar, inutilitzar, sobrecarregar o deteriorar el Servei o qualsevol altre servei prestat per MOVISTAR o per qualsevol de les empreses del Grup Telefónica.

### **4.8. Servei d'Atenció al CLIENT**

El Servei d'Atenció al Client consisteix en un Servei d'Atenció Comercial i un Servei d'Assistència Tècnica. Aquest últim el podrà prestar MOVISTAR o a través un Servei d'Assistència Tècnica autoritzat.

4.8.1. El Servei d'Atenció Comercial al Client consisteix en l'assistència comercial telefònica a través dels números que habiliti MOVISTAR a aquest efecte.

4.8.2. El Servei d'Assistència Tècnica al Client ofereix consulta telefònica i comprèn, alhora, un Servei de Diagnòstic i un Servei de Resolució d'Incidències.

La contractació del Servei amb lloguer i sense Instal·lació de l'equip de connectivitat del CLIENT no comprèn l'assistència tècnica d'incidències a l'equip informàtic del CLIENT ni l'assistència tècnica d'incidències en el Mòdem/Router. L'assistència tècnica del Mòdem/Router en els supòsits de lloguer a MOVISTAR estarà regulat





d'acord amb les seves condicions d'ús publicades a [www.movistar.es](http://www.movistar.es) i amb el que estableix la clàusula 4.7.

4.8.2.1. El Servei de Diagnòstic ofereix assistència tècnica que MOVISTAR presta al CLIENT a través del número telefònic habilitat a aquest efecte. A aquests efectes, MOVISTAR recollirà, durant les 24 hores al dia, els 7 dies de la setmana, fins i tot festius, qualsevol incidència que afecti el funcionament del SERVEI. Un cop hagi rebut del CLIENT un avís d'incidència relatiu al SERVEI, MOVISTAR indicarà la possible causa de la incidència.

4.8.2.2. El Servei de Resolució d'Incidències ofereix assistència tècnica telefònica presencial al domicili en el qual el CLIENT tingui instal·lat l'equipament del SERVEI.

MOVISTAR assumeix l'obligació de resoldre les incidències que se li plantegin al CLIENT en el SERVEI i iniciarà el procediment de resolució tan aviat com el CLIENT comuniqui aquesta incidència al Servei d'Assistència Tècnica.

MOVISTAR prestarà, al CLIENT, aquest Servei de manera gratuïta en els casos en els quals la incidència diagnosticada es degui a fallades originàries imputables a MOVISTAR sense perjudici del cost de la trucada telefònica per a la resolució de les incidències diagnosticades.

En els altres casos, MOVISTAR només prestarà el Servei d'assistència tècnica al domicili a sol·licitud del CLIENT i mitjançant el pagament del preu de la llista de preus de MOVISTAR publicada a l'URL següent: <http://www.movistar.es>.

#### **4.9. Opcions Addicionals**

El CLIENT disposarà de les opcions addicionals del Servei que es trobin publicades a <http://www.movistar.es>. Les podrà prestar Movistar, tant l'empresa mateixa com a través d'un tercer.

#### **4.10. Modificacions del Servei**

El Client es compromet a comunicar, a Movistar, qualsevol canvi en les dades del contracte, especialment en els corresponents al domicili de facturació i del compte bancari de domiciliació dels pagaments.



Movistar, amb l'única finalitat de restablir l'equilibri de les prestacions entre les Parts, podrà modificar les condicions establertes en el contracte i, de manera particular, en el seu preu, per algun dels motius següents quan aquestes obeeixin a situacions esdevingudes en un moment posterior a la fixació de les tarifes del Servei per part de Movistar:

- Increment dels costos del sector empresarial en el qual estigui present Movistar i que redundin en la cobertura, en la qualitat de la xarxa o en les característiques del Servei prestat.
- Modificacions normatives (inclosos impostos, taxes o resolucions administratives o judicials) que afectin les condicions de prestació del Servei.
- Increment de l'índex de preus al consum (IPC) o en defecte d'això de l'índex de preus industrials (IPRI).

Movistar informará el Client de qualsevol modificació amb indicació del motiu precís a la qual obeeix amb una antelació mínima d'UN (1) mes a la data en què la modificació serà efectiva; el Client tindrà dret a resoldre el contracte sense cap mena de penalització, sens perjudici d'altres compromisos adquirits pel Client mateix. Transcorregut el termini d'un mes sense que Movistar no hagi rebut cap mena de comunicació, s'entendrà que el Client accepta les modificacions.

#### **4.11. Reparació d'avaries i manteniment del Servei**

MOVISTAR estarà obligada a reparar les avaries que es produeixin en les seves instal·lacions fins al Punt de Terminació de Xarxa a casa de l'abonat. El CLIENT notificarà les avaries a través del canal que MOVISTAR tingui habilitat, que serà el número d'atenció d'avaries establert a la clàusula 18. En el moment de formular l'avaria, es facilitarà, a petició del CLIENT, el número de referència d'aquesta.

També es podrà notificar les avaries a través de la pàgina <http://www.movistar.es>

Els costos derivats de la reparació d'avaries els pagarà MOVISTAR, sempre que aquestes avaries no siguin imputables al CLIENT per negligència d'ús o de conservació o per actuacions doloses o culposes, tant sobre la xarxa com sobre els seus equips.



El manteniment de l'Accés ADSL i de la Terminació subministrada està inclòs en aquest Servei.

No formen part del manteniment, els Equips (Targetes, Mòdem/Router, Equips informàtics, etc.) que el CLIENT connecti al Punt de Terminació de Xarxa (PTR), on acaba la xarxa que dóna suport al Servei ADSL prestat per MOVISTAR.

En el Servei de Fibra s'inclourà dins de les prestacions del Servei, el manteniment de l'equipament propietat de MOVISTAR: ONT, roseta òptica, cablejat de fibra òptica entre la roseta òptica i l'ONT.

En cas que el CLIENT hagi optat pel Servei de lloguer de l'equipament de connectivitat per a serveis d'Internet, MOVISTAR estarà obligada a reparar les avaries que es produeixin en els equips llogats als seus Clients. En el mateix moment de formular l'avaria, es facilitarà, a petició del CLIENT, el número de referència d'aquesta.

La reparació de l'equip podrà consistir, a criteri de MOVISTAR, en la reparació o la substitució, en el domicili del Client, de la unitat funcional avariada o en la substitució per un altre, amb prestacions equivalents.

Per a la prestació del servei de diagnòstic i resolució d'incidències del Servei, podrà caldre que el CLIENT proporcioni, al personal autoritzat de MOVISTAR, la contrasenya d'accés a l'equipament de connectivitat. Després que MOVISTAR hagi prestat el Servei de diagnòstic i resolució d'incidències, quan el client hagi proporcionat, al personal autoritzat de MOVISTAR, la contrasenya d'accés a l'equipament de connectivitat, per motius de seguretat, el CLIENT estarà obligat a canviar la contrasenya d'accés a l'equip.

MOVISTAR no assumirà els compromisos de reparació establerts quan l'avaria sigui produïda en el trànsit per la Infraestructura de Xarxa Comunitària (propietat de la Comunitat de Propietaris) i no existeixi un contracte específic de manteniment amb MOVISTAR per a aquesta infraestructura.

Adicionalment, el CLIENT podrà contractar el Servei de manteniment domiciliari sobre Equipament i accessoris, mitjançant la corresponent Opció Addicional, i d'acord amb les condicions contractuals que, en cada moment, regulin aquesta prestació del Servei de manteniment i que figuren al Web <http://www.movistar.es>. Per contractar-lo, el CLIENT es podrà adreçar al Servei d'Atenció Comercial.

Les reparacions fetes pel personal de MOVISTAR al domicili del CLIENT, no cobertes pel Servei de manteniment citat abans, seran objecte de contraprestació econòmica per part del CLIENT en favor de MOVISTAR.



Aquest Servei es presta, amb independència que l'equipament hagi estat subministrat per MOVISTAR, sempre que sigui compatible amb el servei, es trobi en perfecte estat en el moment de la contractació del servei, i formi part del conjunt d'equips sobre els quals MOVISTAR presta assistència tècnica.

## 5. OBLIGACIONS DEL CLIENT

El CLIENT assumeix les obligacions següents:

### 5.1. Preu del Servei

Com a contraprestació pel Servei, el CLIENT estarà obligat a satisfer el preu corresponent a cada modalitat d'acord amb els preus vigents en cada moment.

Els preus actuals es recullen a l'Annex I.

En cas d'optar per l'opció de lloguer de l'equipament de connectivitat, a la qual es fa referència a la clàusula 4.7, i com a contraprestació pel Servei, el CLIENT estarà obligat a satisfer el preu corresponent a cada modalitat d'equipament d'acord amb els preus vigents en cada moment en les seves Condicions pròpies.

#### 5.1.2. Modificacions de preus

Qualsevol modificacions aplicables en els preus les comunicarà MOVISTAR al CLIENT a través de qualsevol dels mitjans previstos a la clàusula 16, amb una antelació mínima d'un (1) mes. Tot això, d'acord amb la clàusula 4.10.

En el cas que el CLIENT manifesti la seva disconformitat amb les tarifes noves, podrà resoldre unilateralment la relació de prestació de serveis regulada en aquestes Condicions Generals, sense que això no ofereixi, al CLIENT, cap mena de penalització o cost addicional.

#### 5.1.3. Facturació i Pagament

MOVISTAR facturarà, al CLIENT, les sumes previstes en el Quadre I de Preus i que figuren a l'Annex I de la manera següent:

- (i) Tots els conceptes facturables en virtut de la prestació del Servei es facturaran a mes vençut, amb caràcter mensual i s'incorporaran a la factura del Servicio Telefónico Básico (STB).



- (ii) El pagament corresponent al SERVEI serà exigible des del moment en què es presenti al cobrament la factura corresponent al Servicio Telefónico Básico que disposés el CLIENT, i es farà a través del compte d'aquest a l'Entitat Bancària o la Caixa d'Estalvis que, amb aquesta intenció, indiqui, o, si no n'hi ha, en el lloc habilitat per MOVISTAR, a la seva presentació al cobrament, que constarà expressament en l'avís de pagament enviat al client. A la factura s'identificarà el període en què es podrà fer el pagament.
- (iii) A la primera factura emesa s'inclourà l'import corresponent a la quota d'alta i, si escau, el de l'Equipament que s'incorpori al Servei. La primera quota serà prorratejada en funció de la data d'entrada en vigor del Servei.
- (iv) La contractació d'aquest servei comporta l'acceptació per part del CLIENT de rebre la factura corresponent en format electrònic, no obstant el seu dret a optar per la factura en paper en la contractació. Aquesta acceptació implica estendre la facturació en format electrònic, també, a tots els productes de Movistar Fijo que el CLIENT hagi contractat o contracti amb posterioritat amb Telefónica de España, S.A.U.

Sens perjudici de l'anterior, el CLIENT podrà escollir, en qualsevol moment, la recepció de la factura en format paper sol·licitant-ho mitjançant una trucada al Número d'Atenció Personal 1004 o al 1489 de Resposta Professional.

En el cas de retard en el pagament, MOVISTAR podrà suspendre la prestació dels Serveis si, després d'haver requerit el pagament al CLIENT, aquest no l'hagués fet efectiu en un termini de set (7) dies des d'aquest requeriment.

Un cop passat aquest termini, MOVISTAR l'hi tornarà a requerir, al CLIENT, i li concedirà un termini nou de deu (10) dies per fer el pagament, passat els quals, MOVISTAR podrà procedir a la interrupció definitiva del Servei i a donar-lo de baixa.

MOVISTAR restablirà els serveis suspesos dins de l'endemà laborable al dia en què tingui constància que l'import degut ha estat satisfet, i passarà al cobrament al CLIENT, en concepte de rehabilitació dels serveis, la quantitat de 25 euros (30,25 amb IVA).

De la mateixa manera, en el supòsit d'impagament, les dades relatives al deute podran ser comunicades a les entitats següents dedicades a la gestió de sistemes d'informació creditícia: ASNEF, sistema gestionat per la mercantil EQUIFAX IBERICA, SL, i BADEXCUG, sistema gestionat per la mercantil Experian Bureau de Crédito, SA, i qualssevol altra que es comuniqui oportunament al CLIENT.



#### 5.1.4. Dipòsit

5.1.4.1. Tant rebuda la sol·licitud d'alta en el servei ADSL com en qualsevol moment de la vigència del contracte, MOVISTAR podrà, amb l'única finalitat de garantir el compliment de les obligacions derivades d'aquest contracte:

- sol·licitar, al client, la constitució d'una garantia, mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu o aval bancari;
- assignar, al client, un límit de crèdit.

5.1.4.2. L'adopció d'aquestes mesures tindrà lloc si es dona alguna de les causes següents:

- L'existència de quantitats impagades pel client per qualsevol contracte formalitzat amb MOVISTAR.
- El retard reiterat en el pagament de les factures corresponents.
- La no-acreditació, de conformitat amb la legislació vigent, de solvència suficient per atendre les obligacions que per al client deriven d'aquest contracte. MOVISTAR podrà comprovar la solvència del client mitjançant l'accés a fitxers automatitzats en els quals les dades de caràcter personal s'hagin obtingut de conformitat amb el que assenyala l'article 6.1 b) del Reglament 2016/679 Europeu de Protecció de Dades en relació amb l'article 22 del mateix document així com qualsevol normativa que el substitueixi o sigui aplicable.
- La superació del límit de crèdit fixat per MOVISTAR.

5.1.4.3. La no-constitució de la garantia sol·licitada facultarà MOVISTAR per desestimar la sol·licitud d'alta en el servei del client, restringir les trucades sortints, suspendre i/o resoldre el contracte i interrompre'l definitivament.

## 5.2. Preus del Servicio de Resolución de Incidencias a Domicilio

MOVISTAR prestarà, al CLIENT, el servei d'assistència tècnica al domicili de manera gratuïta en els casos en els quals la incidència diagnosticada es degui a fallades imputables a MOVISTAR, i sempre que l'avaria es produeixi a la xarxa que dona suport al Servei ADSL, segons el que disposen les clàusules 4.7 i 4.10.

Si la incidència atesa no se deu a l'anterior, el CLIENT estarà obligat a satisfer el preu corresponent al desplaçament i a la reparació feta per MOVISTAR, tret que el CLIENT tingui contractat un servei addicional de manteniment. Els costos d'intervenció seran els que estiguin vigents en el moment i que es troben al web [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

L'import i la forma de pagament d'aquest servei es comunicaran al CLIENT en formular la sol·licitud d'aquest servei.



### **5.3. Ús correcte dels serveis**

El CLIENT es compromet a fer servir el Servei d'acord amb la llei, la moral, els bons costums generalment acceptats i l'ordre públic, així com a abstenir-se de fer servir el Servei i els Equips o l'equipament de connectivitat o qualsevol altre servei prestat per MOVISTAR o per qualsevol de les empreses del Grup Telefónica amb finalitats o efectes il·lícits, prohibits en aquestes Condicions Generals, lesius dels drets i interessos de tercers, o que de qualsevol forma puguin danyar, inutilitzar, sobrecarregar o deteriorar els serveis, els equips informàtics d'altres Clients o d'altres usuaris d'Internet (maquinari i programari) així com els documents, arxius i tota classe de continguts emmagatzemats en els seus equips informàtics (hacking), o impedir la utilització o l'ús normal d'aquests Serveis, equips informàtics i documents, arxius i continguts per part dels altres Clients i d'altres usuaris d'Internet.

Els Clients perjudicats per aquestes pràctiques podran comunicar-ho a MOVISTAR a través de l'adreça [abuse@movistar.es](mailto:abuse@movistar.es) o a través del formulari que s'habilita a <http://www.movistar.es/nemesys>.

De la mateixa manera, la utilització del Servei es podrà destinar exclusivament a l'àmbit professional o privat i per a ús exclusiu al domicili que el CLIENT hagi indicat per a la provisió del Servei.

Queda expressament prohibida la realització d'actes de revenda o comercialització del Servei a tercers aliens a la prestació del Servei o, en qualsevol cas, de compartició de recursos fora del domicili per al qual hagi sol·licitat la provisió del Servei o si el Client és una Comunitat de Propietaris, fora de les zones comunes. En el cas d'incompliment d'aquesta condició, MOVISTAR podrà suspendre la prestació del Servei, de conformitat amb el que disposa la clàusula 5.7 d'aquestes Condicions Generals.

### **5.4. Claus d'Accés**

En relació amb les Claus d'Accés, el CLIENT assumeix les obligacions següents:

#### **5.4.1. Assignació**

L'accés al Servei es farà mitjançant un Identificador (ID) o nom d'usuari i una contrasenya o password que triarà el CLIENT, subjecte a les restriccions que estableixi MOVISTAR (d'ara endavant, l'"Identificador" i la "Contrasenya", respectivament, i de manera conjunta, les "Claus d'Accés").



En donar-se d'alta en els serveis, el CLIENT indicarà en el formulari corresponent el nom amb el qual vol ser reconegut pels altres Clients (d'ara endavant, l'“Identificador”).

El CLIENT no podrà triar, com a Identificador, paraules, expressions o conjunts gràfics i denominatius malsonants, injuriosos, coincidents amb marques, noms comercials, rètols d'establiments, denominacions socials, expressions publicitàries, noms i pseudònims de personatges de rellevància pública o famosos per a la utilització dels quals no estigui autoritzat i, en general, contraris a la llei o a les exigències de la moral i bons costums generalment acceptats.

Si el Client no en tria cap, l'Identificador s'assigna de manera automàtica. No obstant això, MOVISTAR es reserva el dret a cancel·lar o suspendre els Identificadors que siguin contraris al que es disposa en el paràgraf anterior. De la mateixa manera, MOVISTAR podrà unilateralment, en qualsevol moment i sense necessitat d'avisar prèviament, modificar, suspendre o revocar l'Identificador assignat inicialment amb la finalitat d'unificar els diversos Identificadors o noms d'usuari de què disposa el CLIENT en els diferents serveis oferts per MOVISTAR, tot procedint a comunicar-ho a posteriori, i de manera immediata al CLIENT.

El CLIENT podrà modificar la contrasenya d'accés en qualsevol moment, d'acord amb les restriccions establertes per MOVISTAR.

#### 5.4.2. Ús i custòdia

El CLIENT es compromet a fer un ús diligent de les Claus d'Accés i a mantenir-les en secret.

En tot cas, el CLIENT respondrà de les despeses corresponents a la utilització dels serveis per qualsevol tercer que faci servir les Claus d'Accés del CLIENT fins al moment en què, si escau, el CLIENT hagi sol·licitat, a MOVISTAR, la desactivació de les Claus d'Accés. Per excepció a l'anterior, el CLIENT no es farà càrrec d'aquestes despeses quan aquesta ocupació es degui a un error administratiu o de gestió de MOVISTAR o per una altra raó imputable exclusivament a MOVISTAR.

### 5.5. Còpies del Programari proporcionat amb el Servei

El CLIENT només podrà fer una única còpia del Programari i només per a la seva instal·lació en el disc dur de l'equip informàtic des del qual s'estableixi la connexió amb el Servei. El CLIENT s'abstindrà de fer cap altra còpia del Programari, d'enviar còpies o de posar el Programari a la disposició de tercers per qualsevol mitjà, i també s'abstindrà d'utilitzar el Programari amb una finalitat diferent de la prevista en





aquestes Condicions Generals, i el CLIENT s'obliga a desfer-se de la còpia o còpies del Programa que tingui en el seu poder una vegada hagi finalitzat aquest Contracte.

## **5.6. Ús correcte dels continguts**

5.6.1. Transmissió, difusió i posada a la disposició de tercers de continguts independentment que hagin estat obtinguts o no a través del portal

El CLIENT s'obliga a fer un ús del Servei, així com de qualssevol informacions, missatges, gràfics, dibuixos, arxius de so i/o imatge, fotografies, enregistraments, programari i, en general, qualsevol classe de material obtingut, transmès, difós o posat a disposició a través del CLIENT o tercers (d'ara endavant, "els Continguts"), conforme a la llei, a aquestes Condicions Generals, a la moral i als bons costums generalment acceptats, i a l'ordre públic.

A títol merament indicatiu, el CLIENT es compromet a no fer servir, transmetre, difondre o posar a la disposició de tercers a través dels serveis del portal "els Continguts" que (a) de qualsevol manera siguin contraris a, menyspreïn o atemptin contra els drets fonamentals i les llibertats públiques reconegudes constitucionalment, en els tractats internacionals i en la resta de l'ordenament jurídic; (b) indueixin, incitin o promoguin actuacions delictives, denigratòries, difamatòries, infamants, violentes o, en general, contràries a la llei, a la moral i bons costums generalment acceptats o a l'ordre públic; (c) indueixin, incitin o promoguin actuacions, actituds o pensaments discriminatoris per raó de sexe, raça, religió, creences, edat o condició; (d) incorporin, posin a disposició o permetin accedir a productes, elements, missatges i/o serveis delictius, violents, pornogràfics, degradants o, en general, contraris a la llei, a la moral i bons costums generalment acceptats o a l'ordre públic; (e) indueixin o puguin induir a un estat inacceptable d'ansietat o temor; (f) indueixin o incitin a involucrar-se en pràctiques perilloses, de risc o nocives per a la salut i l'equilibri psíquic; (g) siguin falsos, ambigus, inexactes, exagerats o extemporanis, de manera que puguin induir a error sobre el seu objecte o sobre les intencions o propòsits del comunicant; (h) es trobin protegits per qualssevol drets de propietat intel·lectual o industrial pertanyents a tercers, sense que el CLIENT hagi obtingut prèviament dels seus titulars l'autorització necessària per dur a terme l'ús que en fa o pretén fer o que es faci; (i) continguin un "copyright" o altres dades identificatives dels drets o dispositius tècnics de protecció, empremtes digitals o qualssevol mecanismes d'informació que hagin estat objecte de supressió o manipulació; (j) violin els secrets empresarials de tercers; (k) siguin contraris al dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar o a la mateixa imatge de les persones; (l) infringeixin la normativa sobre secret de les comunicacions; (m) constitueixin publicitat il·lícita, enganyosa o deslleial i, en



general, que constitueixin competència deslleial; (n) incorporin virus o altres elements físics o electrònics que puguin danyar o impedir el normal funcionament de la xarxa, del sistema o d'equips informàtics (maquinari i programari) de tercers o que puguin danyar els documents electrònics i arxius emmagatzemats en aquests equips informàtics; (o) per les seves característiques (com ara extensió, format, etc.) dificultin el funcionament normal del servei; (p) que facin apologia del terrorisme, genocidi i teories revisionistes.

MOVISTAR no té obligació de controlar i no controla el contingut i la naturalesa dels Continguts transmesos, difosos o posats a la disposició de tercers pels CLIENTS. No obstant això, MOVISTAR es reserva el dret a revisar, dins dels límits legals, en qualsevol moment i sense avís previ, per iniciativa pròpia o a petició de tercers aquests continguts i a adoptar les mesures necessàries adreçades a impedir la seva transmissió, difusió o posada a la disposició de tercers quan existeixin causes justificades.

#### 5.6.2. Mitjans per a l'obtenció d'informació

EL CLIENT es compromet a abstenir-se d'obtenir i d'intentar obtenir els Continguts que resultin accessibles a través dels Serveis del portal emprant mitjans o procediments diferents dels que s'hagin proporcionat o s'hagin indicat a aquest efecte.

#### 5.6.3. Ús correcte dels Continguts obtinguts a través del portal

EL CLIENT s'obliga a fer un ús diligent, correcte i conforme a la llei, a la moral i als bons costums generalment acceptats i a l'ordre públic de qualssevol Continguts obtinguts a través dels serveis del portal. En particular, el CLIENT es compromet a abstenir-se de (a) reproduir o copiar, distribuir, permetre l'accés del públic a través de qualsevol modalitat de comunicació pública, transformar o modificar els Continguts, tret que es compti amb l'autorització del titular dels corresponents drets o això resulti legalment permès; (b) suprimir, eludir o manipular el "copyright" i altres dades identificatives dels drets dels titulars incorporats als Continguts, així com els dispositius tècnics de protecció, les empremtes digitals o qualssevol mecanismes d'informació que poguessin contenir els Continguts; (c) utilitzar els Continguts d'una manera o amb efectes contraris a la llei, a la moral i als bons costums generalment acceptats o a l'ordre públic; d) transmetre o difondre elements que, per les seves característiques (com ara extensió, format, etc.) dificultin el funcionament normal dels Serveis Complementaris, i (i) en el cas del servei de XAT, transmetre o difondre elements amb etiquetes html (com, per exemple, bàners, botons, hiperenllaços...).



### **5.7. Retirada i suspensió de l'accés als serveis**

MOVISTAR podrà retirar o suspendre cautelarment la prestació dels serveis als CLIENTS que incompleixin el que estableixen aquestes Condicions Generals, comunicant-li-ho degudament, sense necessitat de preavís.

### **5.8. Ús de l'Splitter/ONT**

Si MOVISTAR ha instal·lat un Splitter/ONT/roseta òptica al domicili del CLIENT, aquest no podrà modificar o traslladar aquesta instal·lació. Només podrà utilitzar-lo en el punt en què l'hagi instal·lat MOVISTAR, i no podrà transmetre'l sota cap títol ni cedir-ne l'ús a un tercer.

No obstant això, el CLIENT podrà sol·licitar, a MOVISTAR, el trasllat de la instal·lació de l'Splitter o de l'ONT/roseta òptica. Amb la conformitat prèvia d'aquesta, es procedirà a canviar el punt d'instal·lació, i es facturarà, al CLIENT, l'import corresponent a aquest trasllat, que se li comunicarà quan en faci la sol·licitud.

### **5.9. Accés a les instal·lacions i equips informàtics del CLIENT**

El CLIENT s'obliga, prèvia sol·licitud i una vegada concertada la cita corresponent, a autoritzar expressament MOVISTAR, el seu personal degudament identificat o el servei tècnic que MOVISTAR designi a aquest efecte, a accedir a les instal·lacions i als equips informàtics en què es trobi instal·lada la connexió als serveis amb la finalitat de procedir a la prestació dels serveis d'Instal·lació o de Resolució i a la realització de les operacions de manteniment que, segons el parer de MOVISTAR, resultin necessàries i, en cas de terminació del Contracte, amb la finalitat de retirar la instal·lació que permet la connexió als serveis.

### **5.10. Servicio de Mantenimiento Remoto**

EL CLIENT disposarà, de manera gratuïta, del Servicio de Mantenimiento Remoto de la configuració de l'equipament de connectivitat associat a la prestació del SERVEI ADSL que permetrà que, davant d'una caiguda del servei per la desconfiguració del Mòdem/Router, es pugui recuperar automàticament la connexió, sense necessitat que el personal autoritzat de MOVISTAR accedeixi al domicili de la instal·lació.

L'accés en remot a l'equipament de connectivitat per part de MOVISTAR es farà exclusivament a l'efecte de proveir EL SERVEI ADSL en les millors condicions de



qualitat i sota la finalitat exclusiva de permetre la reparació d'aquest servei en el mínim de temps possible.

En cap cas, la prestació del Servicio de Mantenimiento Remoto de la configuració de l'equipament de connectivitat implicarà accés per part del personal autoritzat de MOVISTAR a informació personal del CLIENT resident en el seu equip informàtic.

La disponibilitat del Servicio de Mantenimiento Remoto estarà supeditada a la disponibilitat tècnica en la prestació del mateix, així com a les característiques tècniques de l'equipament de connectivitat associat a la prestació del SERVEI ADSL.

## 6. OBLIGACIONS DE MOVISTAR

### 6.1. Compromís de Nivell de Servei

Els aspectes ressenyats en aquesta clàusula 6.1 només fan referència al SERVEI conforme es descriu a la clàusula 3 d'aquestes Condicions Generals.

#### 6.1.1. Disponibilitat

MOVISTAR s'obliga a la prestació regular i continuada del SERVEI, 24 hores al dia durant tot l'any natural.

No obstant l'anterior, aquest Servei es podrà interrompre pel temps imprescindible per fer les operacions de manteniment de la Xarxa (d'ara endavant, les "Operacions de Manteniment de la Xarxa") per part de MOVISTAR, o per altres causes constitutives de cas fortuït o força major. En tot cas, MOVISTAR notificarà, al CLIENT, les dates d'aquestes Operacions de Manteniment de la Xarxa, quan això sigui tècnicament possible i amb un termini d'antelació raonable.

MOVISTAR farà tots els seus esforços perquè la interrupció se solucioni en el termini més breu possible, de manera que el CLIENT es vegi afectat mínimament.

MOVISTAR no garanteix la disponibilitat del Servei en el cas que EL CLIENT hagi introduït, en el seu equip informàtic, elements de maquinari o de programari que impedeixin el funcionament normal o la continuïtat en l'accés a Internet.

MOVISTAR no es fa responsable de l'equip informàtic ni de l'equipament de connectivitat del CLIENT ni de les alteracions que aquests equipaments poguessin produir en el funcionament normal del Servei.



#### 6.1.2. Responsabilitat per manca de disponibilitat

MOVISTAR respondrà exclusivament per la manca de disponibilitat del Servei quan es degui a una causa imputable directament a MOVISTAR.

En el cas que, durant un període de facturació, el CLIENT sofrís interrupcions temporals del Servei, sempre que l'avaria es produeixi a la xarxa que dóna suport al Servei ADSL d'acord amb la clàusula 4.11, MOVISTAR procedirà a tornar, al CLIENT, l'import corresponent a la part proporcional de la quota d'abonament del Servei durant el temps que duri la no-disponibilitat del Servei. MOVISTAR indemnitzarà el CLIENT quan la interrupció s'hagi produït en horari de 8 a 22 hores i sigui superior a sis hores. En la factura corresponent es detallarà la data, la durada i el càlcul de la quantitat de la indemnització que correspongui a l'abonat.

No obstant això, quan la interrupció temporal sigui deguda a causes de força major, MOVISTAR es limitarà a compensar el CLIENT mitjançant la devolució de l'import de la quota d'abonament del Servei, prorratejat pel temps que hagués durat la no-disponibilitat, tot exclouent qualsevol altra indemnització.

#### 6.1.3. Responsabilitat per incompliment de les obligacions de qualitat per manca de disponibilitat

Addicionalment al que disposa el paràgraf anterior i en compliment de la legislació vigent de qualitat en la prestació de serveis de comunicacions electròniques, MOVISTAR indemnitzarà el CLIENT si es donessin interrupcions del servei que, acumulades en un mes, superin les 48 hores d'interrupció, per causa aliena al CLIENT.

#### 6.1.4. Mode d'aplicació de les compensacions i indemnitzacions per manca de disponibilitat i supòsits d'exclusió

La indemnització establerta a la clàusula 6.1.3 s'aplicarà prèvia petició del CLIENT, que podrà formular en el termini dels 10 dies següents al dia en què va quedar restablert el Servei, efectuant una trucada telefònica al 1004 o a través del web [www.movistar.es](http://www.movistar.es), tot indicant les seves dades personals i el número de la línia que va estar interrompuda.

La indemnització prevista a la clàusula 6.1.3 s'aplicarà a la factura més propera a l'afectada per la interrupció o en la següent a aquesta, si s'hagués produït el tancament dels processos de facturació i consistirà en la devolució de la part



proporcional de la quota del servei relativa al temps acumulat d'incomunicació mensual que excedeixi de 48 hores.

No hi serà aplicable el que disposen les clàusules 6.1.2 i 6.1.3 quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

- a) Incompliment greu pels abonats de les condicions contractuals.
- b) Danys produïts a la xarxa a causa de la connexió pel CLIENT d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent.
- c) La interrupció del Servei com a conseqüència de les Operacions de Manteniment de la Xarxa indicades a la clàusula 6.1.1.
- d) La discontinuïtat en el Servei causada per la introducció pel CLIENT d'elements de Maquinari o de Programari que provoquin un mal funcionament general del seu equip informàtic o que resultin incompatibles amb els elements precisos en aquest equip per a l'accés a Internet a través del Servei.
- i) La interrupció del Servei motivada per avaries identificades en el tram de xarxa d'accés que no pertanyi a MOVISTAR (Infraestructures Comunes de Telecomunicacions i Xarxa de Client).
- f) La no-disponibilitat del Servei motivada per qualsevol avaria en la línia telefònica interior del CLIENT sobre la qual se suporti el Servei quan l'avaria sigui deguda per causa imputable al CLIENT o a qualsevol tercer aliè a MOVISTAR.
- g) La no-disponibilitat del Servei motivada per qualsevol problema en la configuració i el funcionament de l'equipament de connectivitat, quan la pèrdua de la configuració o la fallada de funcionament sigui deguda per causa imputable al CLIENT, encara que aquest equipament s'hagi llogat a MOVISTAR.
- h) La pèrdua de la connectivitat deguda a qualsevol problema amb el subministrament de l'energia elèctrica.

#### 6.1.5. Durada de la manca de disponibilitat garantida

Als efectes previstos a les clàusules 6.1.2 i 6.1.3, la manca de disponibilitat garantida del Servei es computarà des del moment en què es rebí l'avís d'avaria del CLIENT o des que MOVISTAR hagi registrat la incidència causant de la interrupció total o parcial del Servei i fins al moment en què se solucioni l'avaria avisada i es restableixi efectivament el Servei.

En els casos en els quals fos necessària la resolució a domicili, MOVISTAR oferirà, al CLIENT, una cita concertada. EL CLIENT no estarà obligat a acceptar la primera cita concertada proposta per MOVISTAR. En aquest cas, no obstant això, el període de temps que intervingui entre aquesta primera cita oferta per MOVISTAR i la cita acceptada finalment pel CLIENT, no computarà a l'efecte de la no-disponibilitat del Servei.



De la mateixa manera, el còmput de la durada de la manca de disponibilitat del Servei també se suspendrà durant el temps en què, prèviament concertada la cita corresponent, el CLIENT no faciliti, a MOVISTAR, l'accés a les instal·lacions o a l'equip informàtic del CLIENT. A aquests efectes, per cita concertada s'entén el compromís, establert d'acord mutu entre MOVISTAR i el CLIENT, en el qual es fixa la data, l'hora i el lloc d'intervenció per a la resolució de qualsevol avaria. Del còmput de la durada de la manca de disponibilitat del Servei es descomptarà, igualment, el temps de demora en el restabliment efectiu d'aquest que sigui imputable al CLIENT.

#### 6.1.6. Termini de Connexió

MOVISTAR haurà de satisfer qualsevol sol·licitud de connexió inicial del Servei dins dels 60 dies naturals següents a la data de recepció d'aquesta, sempre que hi hagi disponibilitat tècnica, tret que intervinguessin impediments de força major o imputables al sol·licitant. MOVISTAR confirmarà, al CLIENT, la disponibilitat tècnica de prestació del Servei abans de la seva contractació.

No obstant l'anterior, en cas que existeixin determinades causes sobrevingudes, com ara la necessitat d'execució d'obres addicionals, llicències de tercers o, simplement, increments puntuals de demanda en certs cicles, el termini de connexió inicial podria estendre's, tot informant el sol·licitant d'aquesta circumstància prèviament.

#### 6.1.7. Compensació per incompliment del termini de connexió

En el supòsit que no pugui satisfer una sol·licitud de connexió a la xarxa i d'accés al Servei, en el termini de 60 dies naturals citat abans, MOVISTAR compensarà el CLIENT eximint-lo del pagament d'un nombre de quotes mensuals relatives al servei de banda ampla, equivalents al nombre de mesos o la fracció en els quals s'hagi superat aquest termini, tret que intervinguin causes de força major o altres imputables al sol·licitant.

En el cas que, per a la realització del subministrament, calgui obtenir permisos, drets d'ocupació o de pas específics, MOVISTAR podrà descomptar els retards deguts a aquestes causes, o qualsevol altra que no li sigui imputable, prèvia comunicació que contingui l'acreditació documental necessària dels retards, remesa al sol·licitant.

#### 6.1.8. Mode d'aplicació de les compensacions i indemnitzacions per incompliment del termini de connexió

La indemnització establerta a la clàusula 6.1.7 s'aplicarà prèvia petició del CLIENT, que podrà formular en el termini dels 10 dies següents al dia en el qual va quedar restablert



el servei, mitjançant una trucada telefònica al número d'atenció personal 1004 o a través d'una reclamació per incompliment del termini de connexió del Servei ADSL a la web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), tot indicant les seves dades personals i el número de la línia associada al servei.

## **6.2. Servei d'Instal·lació**

Quan així ho sol·liciti el CLIENT, MOVISTAR s'obliga a prestar, al CLIENT, la Instal·lació l'equipament de connectivitat en els termes indicats a la clàusula 4.6.

MOVISTAR queda eximida de tota responsabilitat en les anomalies de qualsevol tipus que presenti l'equip informàtic del CLIENT.

## **6.3. Servei d'Atenció al CLIENT**

MOVISTAR s'obliga a prestar el Servei d'Atenció al CLIENT en els termes indicats a la clàusula 4.8.

## **6.4. Ús i Custòdia de les Claus d'Accés**

MOVISTAR assegurarà la confidencialitat de les claus d'accés dels seus clients.

De manera específica, MOVISTAR s'obliga a mantenir la confidencialitat de la clau d'accés a l'equipament de connectivitat, que el CLIENT proporcioni per a la prestació del Servei d'assistència tècnica mitjançant la Telegestió remota.

# **7. RESPONSABILITAT PELS SERVEIS I ELS CONTINGUTS ACCESSIBLES A TRAVÉS DEL SERVEI**

## **7.1. Responsabilitat pels Serveis**

### **7.1.1. Continuitat del Servei ADSL**

MOVISTAR només garanteix la continuïtat de la prestació del SERVEI en els termes establerts a la clàusula 6.1.





MOVISTAR limita la seva responsabilitat pels danys i perjudicis de qualsevol naturalesa que e puguin deure a la manca de continuïtat, deficiències o interrupcions en la prestació del Servei a la suma prevista a les clàusules 6.1.2 i 6.1.3.

#### 7.1.2. Utilitat i fal·libilitat dels serveis i continguts accessibles a través del SERVEI

MOVISTAR no garanteix que els serveis siguin útils per a la realització de cap activitat en particular, ni la infal·libilitat dels serveis i dels continguts accessibles a través del Servei, i, en particular, encara que no de manera exclusiva, que els CLIENTS puguin accedir efectivament als diferents llocs existents a Internet a través del Servei, transmetre, difondre, emmagatzemar o posar a la disposició de tercers continguts a través del Servei, o rebre, obtenir o accedir a continguts a través d'aquest.

MOVISTAR EXCLOU TOTA RESPONSABILITAT PELS DANYS I PERJUDICIS DE TOTA NATURALESA QUE ES POGUESSIN DEURE A LA DEFRAUDACIÓ DE LA UTILITAT QUE ELS USUARIS HAGUESSIN POGUT ATRIBUIR ALS SERVEIS I A LA FAL·LIBILITAT DELS SERVEIS I CONTINGUTS I EN PARTICULAR, ENCARA QUE NO DE MANERA EXCLUSIVA, A LES FALLADES EN L'ACCÉS ALS DIFERENTS LLOCS EXISTENTS A INTERNET A TRAVÉS DELS SERVEIS, A LA TRANSMISSIÓ, DIFUSIÓ, EMMAGATZEMATGE O POSADA A LA DISPOSICIÓ DE TERCERS DE CONTINGUTS A TRAVÉS DELS SERVEIS O A LA RECEPCIÓ, OBTENCIÓ O ACCÉS A CONTINGUTS A TRAVÉS DELS SERVEIS.

#### 7.1.3. Privadesa i seguretat en l'ús dels serveis

MOVISTAR no garanteix la privadesa ni la seguretat en l'ús dels serveis per part dels CLIENTS i, de manera específica, no garanteix que tercers no autoritzats no puguin tenir coneixement de la classe, les condicions, les característiques i les circumstàncies de l'ús d'Internet que pugin fer els CLIENTS o que no puguin accedir i, si escau, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular d'alguna manera els continguts i les comunicacions de tota classe que els CLIENTS transmetin, difonguin, emmagatzemin, posin a disposició, rebin, obtinguin o accedeixin a través del Servei.

MOVISTAR EXCLOU QUALSEVOL RESPONSABILITAT AMB TOTA L'EXTENSIÓ QUE PERMETI L'ORDENAMENT JURÍDIC, PELS DANYS I ELS PERJUDICIS DE QUALSEVOL NATURALESA QUE ES PUGUIN DEURE AL CONEIXEMENT QUE PUGUIN TENIR ELS TERCERS DE LA CLASSE, LES CONDICIONS, LES CARACTERÍSTIQUES I LES CIRCUMSTÀNCIES DE L'ÚS D'INTERNET QUE PUGUIN FER ELS USUARIS O QUE ES PUGUIN DEURE A L'ACCÉS I, SI ESCAU, A LA INTERCEPCIÓ, ELIMINACIÓ, ALTERACIÓ, MODIFICACIÓ O MANIPULACIÓ DE QUALSEVOL MANERA DELS CONTINGUTS I DE LES COMUNICACIONS DE TOTA CLASSE QUE ELS CLIENTS O ELS USUARIS TRANSMETIN,



DIFONGUIN, EMMAGATZEMIN, POSIN A DISPOSICIÓ, REBIN, OBTINGUIN O ACCEDEIXIN A TRAVÉS DEL SERVEI.

## **7.2. Responsabilitat pels Continguts**

### 7.2.1. Qualitat

MOVISTAR no garanteix de cap manera l'absència de virus en els continguts transmesos, difosos, emmagatzemats, rebuts, obtinguts, posats a disposició o accessibles a través dels serveis, ni l'absència d'altres elements que puguin produir alteracions en l'equip informàtic del CLIENT o en els documents electrònics i fitxers emmagatzemats en l'equip informàtic del CLIENT o transmesos des d'aquest. Així com tampoc garanteix l'absència de virus en els serveis prestats per tercers a través dels Serveis.

MOVISTAR EXCLOU QUALSEVOL RESPONSABILITAT PELS DANYS I PERJUDICIS DE TOTA NATURALESA QUE PUGUIN DEURE'S A LA PRESÈNCIA DE VIRUS O A LA PRESÈNCIA D'ALTRES ELEMENTS LESIUS EN ELS CONTINGUTS TRANSMESOS, DIFOSOS, EMMAGATZEMATS, REBUTS, OBTINGUTS, POSATS A DISPOSICIÓ O ACCESSIBLES A TRAVÉS DELS SERVEIS.

### 7.2.2. Licitud, fiabilitat i utilitat

MOVISTAR és completament aliena i no intervé en la creació, transmissió, posada a la disposició de, ni garanteix la licitud, fiabilitat i utilitat dels continguts transmesos, difosos, emmagatzemats, rebuts, obtinguts, posats a disposició o accessibles a través dels serveis.

MOVISTAR EXCLOU QUALSEVOL RESPONSABILITAT PELS DANYS I PERJUDICIS DE TOTA NATURALESA QUE PUGUIN DEURE'S A LA TRANSMISSIÓ, DIFUSIÓ, EMMAGATZEMATGE, POSADA A DISPOSICIÓ, RECEPCIÓ, OBTENCIÓ O ACCÉS ALS CONTINGUTS A TRAVÉS DELS SERVEIS I, EN PARTICULAR, ENCARA QUE NO DE MANERA EXCLUSIVA, PELS DANYS I PERJUDICIS QUE PUGUIN DEURE'S A: (A) L'INCOMPLIMENT DE LA LLEI, LA MORAL I ELS BONS COSTUMS GENERALMENT ACCEPTATS O L'ORDRE PÚBLIC COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA TRANSMISSIÓ, DIFUSIÓ, EMMAGATZEMATGE, POSADA A DISPOSICIÓ, RECEPCIÓ, OBTENCIÓ O ACCÉS ALS CONTINGUTS A TRAVÉS DELS SERVEIS; (B) LA INFRACCIÓ DELS DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL, DELS SECRETS EMPRESARIALS, DE COMPROMISOS CONTRACTUALS DE QUALSEVOL CLASSE, DELS DRETS A L'HONOR, A LA INTIMITAT PERSONAL I FAMILIAR I A LA IMATGE DE LES PERSONES, DELS



DRETS DE PROPIETAT I DE TOTA UNA ALTRA NATURALES A PERTANYENTS A UN TERCER COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA TRANSMISSIÓ, DIFUSIÓ, EMMAGATZEMATGE, POSADA A DISPOSICIÓ, RECEPCIÓ, OBTENCIÓ O ACCÉS ALS CONTINGUTS A TRAVÉS DELS SERVEIS; (C) LA REALITZACIÓ D'ACTES DE COMPETÈNCIA DESLLEIAL I PUBLICITAT IL·LÍCITA COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA TRANSMISSIÓ, DIFUSIÓ, EMMAGATZEMATGE, POSADA A DISPOSICIÓ, RECEPCIÓ, OBTENCIÓ O ACCÉS ALS CONTINGUTS A TRAVÉS DELS SERVEIS; (D) LA FALTA DE VERACITAT, EXACTITUD, EXHAUSTIVITAT, PERTINENÇA I/O ACTUALITAT DELS CONTINGUTS TRANSMESOS, DIFOSOS, EMMAGATZEMATGS, REBUTS, OBTINGUTS, POSATS A DISPOSICIÓ O ACCESSIBLES A TRAVÉS DELS SERVEIS; (E) LA INADEQUACIÓ PER QUALSEVOL CLASSE DE PROPÒSIT DE I LA DEFRAUDACIÓ DE LES EXPECTATIVES GENERADES PELS CONTINGUTS TRANSMESOS, DIFOSOS, EMMAGATZEMATGS, REBUTS, OBTINGUTS, POSATS A DISPOSICIÓ O ACCESSIBLES A TRAVÉS DELS SERVEIS; (F) L'INCOMPLIMENT, EL RETARD EN EL COMPLIMENT, EL COMPLIMENT DEFECTUÓS O LA TERMINACIÓ, PER QUALSEVOL CAUSA, DE LES OBLIGACIONS CONTRETES PER TERCERS I CONTRACTES FETS AMB TERCERS A TRAVÉS DE O AMB MOTIU DE L'ACCÉS ALS CONTINGUTS TRANSMESOS, DIFOSOS, EMMAGATZEMATGS, REBUTS, OBTINGUTS, POSATS A DISPOSICIÓ O ACCESSIBLES A TRAVÉS DELS SERVEIS; (G) ELS VICIS I ELS DEFECTES DE TOTA CLASSE DELS PRODUCTES I SERVEIS COMERCIALITZATS, ADQUIRITS O PRESTATS A TRAVÉS DELS SERVEIS DE TERCERS ACCESSIBLES A TRAVÉS DEL SERVEI.

### **7.3. Responsabilitat pels serveis prestats per tercers a través dels Serveis**

#### 7.3.1. Qualitat

MOVISTAR no garanteix, de manera absoluta, l'absència de virus en els serveis prestats per tercers a través dels Serveis.

MOVISTAR EXCLOU QUALSEVOL RESPONSABILITAT PELS DANYS I PERJUDICIS DE TOTA NATURALES QUE PUGUIN DEURE'S A DEFECTES EN LA QUALITAT DELS SERVEIS PRESTATS PER TERCERS A TRAVÉS DELS SERVEIS.

MOVISTAR no té l'obligació de controlar i no controla el contingut i la naturalesa dels continguts transmesos, difosos o posats a la disposició dels serveis prestats per tercers a través dels Serveis. No obstant això, i amb l'existència prèvia de causes que ho justifiquin, MOVISTAR es reserva el dret a revisar, dins dels límits legals, en qualsevol moment i sense avís previ, per iniciativa pròpia o a petició de tercer, els continguts transmesos, difosos o posats a disposició a través dels serveis prestats per tercers a través dels Serveis i a adoptar les mesures necessàries adreçades a impedir-ne la transmissió, difusió o posada a disposició.



### 7.3.2. Licitud, fiabilitat i utilitat

MOVISTAR és completament aliena i no intervé en la configuració ni prestació dels serveis prestats per tercers a través dels serveis ni garanteix la licitud, fiabilitat i utilitat dels serveis prestats per tercers a través dels serveis.

MOVISTAR EXCLOU QUALSEVOL RESPONSABILITAT PELS DANYS I PERJUDICIS DE TOTA NATURALESA, QUE PUGUIN DEURE'S ALS SERVEIS PRESTATS PER TERCERS A TRAVÉS DELS SERVEIS, I EN PARTICULAR, ENCARA QUE NO DE MANERA EXCLUSIVA, PELS DANYS I PERJUDICIS QUE PUGUIN DEURE'S A: (A) L'INCOMPLIMENT DE LA LLEI, LA MORAL I ELS BONS COSTUMS GENERALMENT ACCEPTATS O L'ORDRE PÚBLIC COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS PER TERCERS A TRAVÉS DELS SERVEIS; (B) LA INFRACCIÓ DELS DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL, DELS SECRETS EMPRESARIALS, DE COMPROMISOS CONTRACTUALS DE QUALSEVOL CLASSE, DELS DRETS A L'HONOR, A LA INTIMITAT PERSONAL I FAMILIAR I A LA IMATGE DE LES PERSONES, DELS DRETS DE PROPIETAT I DE TOTA UNA ALTRA NATURALESA PERTANYENTS A UN TERCER COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS PER TERCERS A TRAVÉS DELS SERVEIS; (C) LA REALITZACIÓ D'ACTES DE COMPETÈNCIA DESLLEIAL I PUBLICITAT IL·LÍCITA COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS PER TERCERS A TRAVÉS DELS SERVEIS; (D) LA MANCA DE VERACITAT, EXACTITUD, EXHAUSTIVITAT, PERTINÈNCIA I/O ACTUALITAT DELS CONTINGUTS TRANSMESOS, DIFOSOS, EMMAGATZEMATS, REBUTS, OBTINGUTS, POSATS A DISPOSICIÓ O ACCESSIBLES A TRAVÉS DELS SERVEIS; (E) LA INADEQUACIÓ PER A QUALSEVOL CLASSE DE PROPÒSIT DE I LA DEFRAUDACIÓ DE LES EXPECTATIVES GENERADES PELS SERVEIS PRESTATS PER TERCERS A TRAVÉS DELS SERVEIS; (F) L'INCOMPLIMENT, EL RETARD EN EL COMPLIMENT, COMPLIMENT DEFECTUÓS O LA TERMINACIÓ PER QUALSEVOL CAUSA DE LES OBLIGACIONS CONTRETES PER TERCERS I ELS CONTRACTES REALITZATS AMB TERCERS EN RELACIÓ AMB O AMB MOTIU DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS A TRAVÉS DELS SERVEIS; (G) ELS VICIS I ELS DEFECTES DE TOTA CLASSE DELS SERVEIS PRESTATS PER TERCERS A TRAVÉS DELS SERVEIS.

### 7.4. Usos no autoritzats

MOVISTAR no controla l'accés ni l'ús que el CLIENT o altres usuaris fan dels serveis. En particular, MOVISTAR no garanteix que el CLIENT o altres usuaris accedeixin a i/o utilitzin els Serveis de conformitat amb el que disposen aquestes Condicions Generals o, si escau, amb les condicions particulars que puguin resultar d'aplicació.

MOVISTAR EXCLOU QUALSEVOL RESPONSABILITAT PELS DANYS I PERJUDICIS DE TOTA NATURALESA QUE POGUESSIN DEURE'S A L'ACCÉS I A LA UTILITZACIÓ DELS



SERVEIS PEL CLIENT O PER ALTRES USUARIS, EN CONTRA DEL QUE DISPOSEN AQUESTES CONDICIONS GENERALS.

### **7.5. Identitat i informació relativa als CLIENTS proporcionada pels mateixos CLIENTS**

MOVISTAR no controla ni ofereix cap classe de garantia sobre la veracitat, la vigència, l'exhaustivitat i/o l'autenticitat de les dades que els CLIENTS proporcionen sobre ells mateixos o fan accessibles a altres CLIENTS o usuaris.

MOVISTAR EXCLOU QUALSEVOL RESPONSABILITAT PELS DANYS I PERJUDICIS DE TOTA NATURALESA QUE PUGUIN DEURE'S A LA IDENTITAT INCORRECTA DELS CLIENTS O USUARIS I A LA MANCA DE VERACITAT, VIGÈNCIA, EXHAUSTIVITAT I/O AUTENTICITAT DE LA INFORMACIÓ QUE ELS CLIENTS O USUARIS PROPORCIONEN SOBRE ELLS MATEIXOS I PROPORCIONEN O FAN ACCESSIBLES A ALTRES CLIENTS O USUARIS I, EN PARTICULAR, ENCARA QUE NO DE MANERA EXCLUSIVA, PELS DANYS I PERJUDICIS DE TOTA NATURALESA QUE PUGUIN DEURE'S A LA SUPLANTACIÓ DE LA PERSONALITAT D'UN TERCER EFECTUADA PER UN CLIENT O UN USUARI A QUALSEVOL CLASSE DE COMUNICACIÓ O TRANSACCIÓ FETA A TRAVÉS DELS SERVEIS.

### **7.6. Utilització de la bústia administrador**

En el cas que el CLIENT no hagi activat la seva bústia administrador per una causa imputable a ell mateix, MOVISTAR quedarà eximida de qualsevol responsabilitat derivada del desconeixement, per part del CLIENT, d'informació rellevant, que hagi estat comunicada per MOVISTAR al CLIENT, mitjançant l'ús d'aquesta bústia.

## **8. CIBERSEGURETAT**

El CLIENT es compromet a fer servir els serveis contractats tot respectant la integritat de les xarxes de Movistar o de qualsevol altre operador, d'acord amb la llei, la moral, els bons costums generalment acceptats i l'ordre públic, així com a respectar i complir la resta d'usos prohibits en aquestes Condicions Generals. De la mateixa manera, es compromet a abstenir-se de fer servir les xarxes amb finalitats i/o efectes il·líicits i/o lesius per a aquestes, que puguin afectar a la prestació correcta dels serveis d'Internet i/o dels equips terminals de tercers.



El CLIENT no manipularà ni alterarà per qualsevol mitjà qualssevol elements, equips o instal·lacions que afectin el funcionament de les xarxes de Movistar o de qualsevol tercer. Per preservar la integritat i la seguretat de les xarxes i poder garantir la prestació correcta dels serveis, el CLIENT tindrà les limitacions d'ús següents: l'ús abusiu del servei que sobrepassi els paràmetres contractats o habituals del mercat per a un ús particular, qualssevol altra forma d'ús del servei que sobrecarreguin, danyin o inutilitzin les xarxes, servidors, altres equips informàtics o serveis de MOVISTAR o de tercers.

En el cas que, des del servei contractat pel CLIENT, s'incompleixin algunes de les limitacions d'ús de les xarxes previstes en el paràgraf anterior, faci qualsevol actuació que impliqui un ús incorrecte de les xarxes de MOVISTAR o la seva actuació sigui susceptible de provocar un incident de ciberseguretat, MOVISTAR estarà facultada per adoptar, sense necessitat de comunicació ni avís previ, alguna o algunes de les mesures següents de gestió del trànsit, com ara bloquejar, alterar, restringir, interferir, degradar o discriminar entre continguts, serveis concrets o categories específiques de trànsit. Aquestes mesures es mantindran durant el temps necessari per preservar la integritat i seguretat de la xarxa, dels serveis prestats a través d'aquesta i els equips terminals dels usuaris finals, si bé, MOVISTAR es compromet a fer servir la mesura menys onerosa per al client, sempre que això sigui possible i dependent de la naturalesa de l'incident.

Aquestes mesures es podran adoptar sense que d'això es derivi o doni lloc a indemnització o compensació de cap classe al CLIENT i sens el perjudici per part de MOVISTAR de les accions que li corresponguin en defensa dels seus interessos.

El CLIENT serà responsable davant de MOVISTAR de l'ús incorrecte dels serveis contractats.

## 9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Movistar informa que les dades dels seus clients es tractaran d'acord amb el que estableix la Política de Privadesa de Movistar, la informació bàsica de la qual es recull en aquesta clàusula. El contingut íntegre d'aquesta es pot consultar a l'enllaç següent: [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), sol·licitant-ne un exemplar al 1004 o a les Botigues Movistar.

D'acord amb la normativa europea de protecció de dades de caràcter personal i en virtut del que estableix aquesta Política, les empreses següents del Grup Telefónica són corresponsables del tractament de les dades personals del client Movistar en funció dels productes i dels serveis que tingui contractats: Telefónica de España, SAU,



i Telefónica Móviles España, SAU (d'ara endavant i conjuntament anomenades, als efectes establerts en aquesta clàusula, com a "Movistar").

A Movistar tractarem les dades del client per a la prestació del Servei, així com per a altres finalitats que, com a client Movistar, ens permeti o autoritzi en els termes que es recullen a la Política de Privadesa, en la qual, a més a més, es recull tota la informació necessària perquè el client pugui decidir sobre altres tractaments que necessitin el seu consentiment.

Les dades personals necessàries per a l'execució del contracte que el client aporta en aquest acte, juntament amb les obtingudes amb motiu de la prestació del Servei, així com a través dels canals d'atenció i comercialització, s'inclouran en fitxers informatitzats de dades de caràcter personal titularitat de Movistar.

Addicionalment als tractaments que es recullen a la Política de Privadesa, en acceptar aquests termes i condicions d'ús del Servei, el Client és informat i autoritza MOVISTAR al tractament específic de de les següents dades de client, serveis contractats, així com les dades de visites web i facturació, el tractament és necessari, en execució del contracte, per a la prestació del Servei.

D'altra banda, per a qualsevol de les finalitats previstes en la Política de Privadesa, Movistar podrà encarregar-ne el tractament a proveïdors de confiança. Trobarà una relació actualitzada de les categories d'aquests proveïdors, així com dels que fan transferències internacionals de dades en l'exercici de les seves funcions, a [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

De la mateixa manera, Movistar garanteix l'adopció de les mesures necessàries per garantir el tractament confidencial d'aquestes dades i l'informa de la possibilitat d'exercitar, d'acord amb aquesta normativa, els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat, adreçant un escrit amb la referència "DATOS", a: l'adreça de correu electrònic [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com), adreçant un escrit a l'Apartat de Correus 46155, 28080 Madrid, o a través del telèfon gratuït 224407.

## 10. ÚS DE TECNOLOGIA DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

MOVISTAR adverteix el CLIENT que podrà fer servir tecnologia de recollida d'informació amb la finalitat d'adaptar el Servei a les preferències dels CLIENTS, proveir serveis nous així com prestacions i facilitats noves relacionades amb el Servei, tot oferint, als CLIENTS, els productes i els serveis que s'ajustin millor a les seves preferències. MOVISTAR no farà servir, en cap cas, tecnologia de recollida d'informació per recuperar informació existent en l'equip informàtic propi del CLIENT (llevat de la proporcionada per les galetes de MOVISTAR ja instal·lades)



A l'efecte del que disposen aquestes Condicions Generals, les galetes es defineixen com a arxius de text que MOVISTAR envia a l'equip informàtic del CLIENT per mantenir un registre de les seves preferències i alhora recordar-les. S'associen amb el navegador de l'equipament informàtic del CLIENT i no representen cap amenaça per a la privadesa ni per a la seguretat de les dades del CLIENT, ja que s'associen amb l'usuari i el seu equip informàtic de manera anònima. Per tant, el navegador de què disposi el CLIENT haurà d'estar configurat per acceptar l'ús d'aquesta tecnologia de galetes.

En qualsevol cas, el CLIENT podrà impedir la instal·lació de galetes en el seu disc dur, tot seguint les instruccions corresponents des de l'opció del menú del seu navegador.

## 11. NO LLICÈNCIA

MOVISTAR autoritza el CLIENT a fer servir els drets de propietat intel·lectual, de propietat industrial i dels secrets empresarials relatius als Serveis dels quals és titular únicament per utilitzar els Serveis de conformitat amb el que estableixen aquestes Condicions Generals. MOVISTAR no concedeix cap altra llicència o autorització d'ús de cap classe sobre els seus drets de propietat intel·lectual, de propietat industrial, sobre els secrets empresarials o sobre qualsevol altra propietat o dret relacionat amb els Serveis.

Les adreces IP no són propietat del CLIENT, per la qual cosa MOVISTAR podrà modificar-les quan es donin causes que ho justifiquin, comunicant-ho al CLIENT. Per defecte, la Xarxa assigna una adreça IP a cada CLIENT d'una manera dinàmica i la renova periòdicament. Aquest tipus d'adreçament s'anomena DINÀMIC i no suposa cap mena de cost addicional per al CLIENT.

No obstant això, existeix la possibilitat que la Xarxa reservi una adreça IP concreta per a un CLIENT. Aquest tipus d'adreçament s'anomena ESTÀTIC i la seva contractació té un cost addicional que l'haurà de pagar el Client segons el preu vigent especificat a l'Annex de preus.

MOVISTAR no es fa responsable del mal ús o de l'ús fraudulent per part del CLIENT o de tercers, de l'adreça IP proporcionada al CLIENT en cada accés.

La contractació de les modalitats ADSL Top o Premium + podrà ocasionar el canvi de l'adreça IP de què disposés el CLIENT com a conseqüència de la contractació d'alguna altra modalitat de Servei ADSL amb MOVISTAR.





## 12. CESSIÓ DEL CONTRACTE

El servei objecte d'aquest contracte té caràcter personal, si bé el client podrà cedir-lo a un tercer previ consentiment de Telefónica de España, SAU. Telefónica de España, SAU, podrà cedir aquest contracte informant prèviament el client d'acord amb la normativa vigent, i sens perjudici del dret que el client pogués tenir a resoldre el contracte.

## 13. PROCEDIMENT EN CAS DE VIOLACIÓ DE DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL I EN CAS D'APRECIACIÓ DE CONTINGUTS IL·LÍCITS

MOVISTAR declara la seva oposició rotunda i ferma a (i) la violació de drets de propietat intel·lectual i a (ii) l'explotació de continguts o serveis tipificats com a il·lícits des del punt de vista penal.

MOVISTAR declara la seva negativa total a emetre, distribuir o permetre l'accés a continguts que violin drets de propietat intel·lectual o que siguin considerats il·lícits, des del punt de vista penal, en les seves estructures o serveis.

En el cas que un CLIENT o un tercer consideri que la posada a la disposició de qualsevol dels Continguts a través del Servei infringeix els seus drets de propietat intel·lectual, aquest CLIENT o tercer haurà d'enviar una notificació a MOVISTAR en la qual es continguin els extrems següents:

- (a) dades personals del reclamant: nom, NIF/CIF, adreça, número de telèfon i adreça de correu electrònic;
- (b) signatura autèntica o equivalent, amb les dades personals del titular dels drets de propietat intel·lectual suposadament infringits o de la persona autoritzada per actuar en nom i per compte del titular dels drets de propietat intel·lectual suposadament infringits;
- (c) indicació precisa i completa dels Continguts protegits mitjançant els drets de propietat intel·lectual suposadament infringits, així com de la seva localització;
- (d) declaració expressa i clara que la posada a la disposició dels Continguts indicats s'ha fet sense el consentiment del titular dels drets de propietat intel·lectual suposadament infringits;
- (i) declaració expressa, clara i sota la responsabilitat del reclamant que la informació proporcionada en la notificació és exacta i que la introducció dels continguts constitueix una violació dels seus drets de propietat intel·lectual.



En el cas que un CLIENT o un tercer consideri que hi ha fets o circumstàncies que revelin el caràcter il·lícit, des del punt de vista penal, d'un Contingut i/o Servei i/o de la utilització d'aquests i/o de la realització de qualsevol activitat il·lícita relacionada amb aquests, haurà d'enviar una notificació a MOVISTAR en la qual es continguin:

- (a) dades personals del reclamant: nom, adreça, número de telèfon, NIF/CIF i adreça de correu electrònic;
- (b) especificació de la suposada activitat il·lícita duta a terme i, en particular, indicació precisa dels Continguts i/o Serveis concrets així com de la seva localització.
- (c) fets o circumstàncies que revelen el caràcter il·lícit d'aquests Continguts, Serveis o activitat;
- (d) declaració expressa, clara i sota la responsabilitat del reclamant que la informació proporcionada en la notificació és exacta i del caràcter il·lícit de la utilització dels Continguts i/o Serveis o de la realització de les activitats descrites.

Aquestes notificacions s'hauran d'enviar a l'adreça [abuse@movistar.es](mailto:abuse@movistar.es) o a través del formulari que s'habilita a <http://www.movistar.es/nemesys/>

## 14. VIGÈNCIA

L'Acord entre MOVISTAR i el CLIENT entrarà en vigor a partir de la data en què es produeixi l'alta en el Servei, moment en què aquest servei entrarà en funcionament i moment a partir del qual aquest acord adquirirà eficàcia. Aquest Acord tindrà una durada inicial d'un (1) any, entenen-se prorrogat si el CLIENT no manifesta la seva intenció d'extingir-lo, comunicant-ho amb una antelació mínima de dos (2) dies hàbils a la data prevista de durada inicial, i si MOVISTAR no comunica aquesta extinció amb una antelació mínima d'un (1) mes.

## 15. TERMINACIÓ

### 15.1. Resolució

Aquest acord podrà resoldre's, a petició de qualsevol de les Parts, per les causes generals admeses en Dret, per les previstes en aquestes Condicions i, expressament, per les següents:

- a) Per decisió del mateix CLIENT, comunicada a MOVISTAR per qualsevol mitjà fefaent, amb una antelació mínima de dos dies hàbils respecte a la data en què ha de tenir efectes. A aquests efectes, per mitjans fefaents s'entendran els següents:



- Fax al número 902 104 132.
- Carta a l'Apartat de correus 1000, 08080, Barcelona.
- Telèfon al número 1004.

b) Per cessació de MOVISTAR en la prestació del Servei, amb comunicació prèvia als CLIENTS amb trenta (30) dies d'antelació sobre la data prevista per a aquesta cessació.

c) Per incompliment de les obligacions de l'altra Part, sempre que aquest incompliment no fos esmenat en un termini màxim de set (7) dies després de la petició escrita de l'altra Part sol·licitant l'esmena de l'incompliment, tret que aquest incompliment es considerés no subsanable o fes impossible el compliment d'aquest acord per la part denunciant, en aquest cas la resolució podrà ser immediata. Això, en tot cas, deixant fora de perill la reclamació que, per danys i perjudicis, pugui correspondre a qualsevol de les Parts, així com la facultat de retirada i suspensió de l'accés als Serveis prevista a la clàusula 5.7.

## **15.2. Efectes**

Un cop acabada la prestació del Servei, MOVISTAR facturarà, si escau, l'import corresponent a la part proporcional de l'última quota mensual, en funció de la data d'efectivitat de la baixa, sens perjudici del que disposa la clàusula 14.

## **16. NOTIFICACIONS**

Les notificacions que EL CLIENT hagi de fer a MOVISTAR amb motiu del que preveu aquest Contracte i en la seva execució, es faran telefònicament als números d'atenció telefònica de MOVISTAR, bé per escrit, als apartats de correu o adreces postals previstes, en cada cas, al llarg d'aquest contracte i en particular a la clàusula 19a d'aquest contracte.

Les notificacions i comunicacions per part de MOVISTAR al CLIENT es faran d'alguna de les maneres següents:

a) Enviament per correu postal al domicili indicat pel CLIENT a aquest efecte en el moment de la contractació. A manca de designació o comunicació de la modificació del domicili inicialment designat, s'entendrà, amb caràcter general, que el domicili del CLIENT és el lloc on es fa la prestació del servei, i en el cas que siguin diversos, qualsevol d'aquests.



- b) Enviament per correu electrònic, sempre que sigui possible, a qualsevol de les adreces de correu electrònic que indiqui el CLIENT, a MOVISTAR, a aquests efectes.
- c) Comunicació per mitjà d'una trucada telefònica o SMS, si escau, al número de telèfon a través del qual es presta el SERVEI al CLIENT, o al número de telèfon indicat pel CLIENT al formulari de sol·licitud d'alta al SERVEI, o modificat posteriorment pel CLIENT d'acord amb aquesta Condició.
- d) Comunicació a través de l'àrea privada "Mi Movistar" del client, a la qual podrà accedir a través del web [www.movistar.es](http://www.movistar.es) o de l'aplicació "Mi Movistar" o les denominacions que les substitueixin.

En aquest sentit, el CLIENT manifesta que totes les dades que ha facilitat són certes i correctes, i es compromet a comunicar, a MOVISTAR, les variacions que, si escau, es produeixin al seu domicili o en qualsevol altra adreça o mitjà de contacte, en les dades de cobrament, així com en qualsevol altre tipus d'informació necessària per a la gestió i el manteniment de la relació contractual entre MOVISTAR i EL CLIENT.

## 17. LLEI APLICABLE

La prestació dels Serveis objecte d'aquest Contracte es regirà per la legislació espanyola.

## 18. RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

18.1. Després que el CLIENT hagi interposat una denúncia contra MOVISTAR, si no s'hagués resolt en el termini d'un mes o si, malgrat que resolta no fos estimada, el CLIENT podrà presentar la reclamació davant de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID) en el termini de tres (3) mesos des de la resolució de MOVISTAR o des de la finalització del termini d'un (1) mes per respondre o des de la notificació de la no-acceptació de l'arbitratge per MOVISTAR, sempre que hagi plantejat la sol·licitud d'arbitratge en el termini dels tres (3) mesos següents a la resolució de MOVISTAR o a la finalització del termini d'un (1) mes per respondre.

18.2. MOVISTAR i el CLIENT se sotmeten als Jutjats i Tribunals que resultin competents en cada moment, conforme al que disposa la legislació vigent, per a qualsevol controvèrsia que pogués derivar-se de la prestació del Servei objecte d'aquestes Condicions Generals.



## 19. INFORMACIÓ AL CLIENT

MOVISTAR facilitarà el contingut d'aquest Contracte a la seva pàgina d'Internet, per escrit si així ho sol·licita el CLIENT al telèfon d'atenció (1004 per a clients particulars o 1489 per a pimes, negocis i professionals), i a les Botigues Movistar. MOVISTAR habilita els canals d'atenció següents:

### CLIENTS PARTICULARS

- Atenció personal i Atenció d'Avaries:
  - 1004 (24 hores al dia i de caràcter gratuït)
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Canals de contractació:
  - 1004 (24 hores al dia i de caràcter gratuït)
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Botigues Movistar
  - Canals de distribució
- Reclamacions:
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - 1004 (24 hores al dia i de caràcter gratuït)
  - C/ Gran Vía 28, 28013 de Madrid.
- Protecció de dades: Per exercir els drets en relació amb les dades personals, al 1004 s'informarà el CLIENT de la manera de procedir, que consistirà a adreçar un escrit a MOVISTAR. Ref: Datos, Apartado de Correos 46.155 – 28080 Madrid, tot aportant una fotocòpia del DNI.

### CLIENTS PIMES, NEGOCIS I PROFESSIONALS

- Atenció personal i Atenció d'Avaries:
  - 1489 - Resposta Professional
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Canals de contractació:
  - 1489
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Reclamacions:
  - 1489 – Resposta Professional



- Protecció de dades: Per exercir drets en relació amb les dades personals, en els canals d'atenció s'informarà el CLIENT de la manera de procedir, que consistirà en l'enviament d'un escrit a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona, tot aportant la documentació acreditativa de la representació amb què s'actua.

#### ▪ **GRANS EMPRESES**

- Atenció personal:
  - 900.120.900
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Avaries:
  - 900.111.002
- Canals de Contractació:
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Xarxa de Vendes d'empreses
- Reclamacions:
  - 900.120.900

Protecció de dades: Per exercir drets en relació amb les dades personals, en els canals d'atenció s'informarà el CLIENT de la manera de procedir, que consistirà en l'enviament d'un escrit a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona, tot aportant la documentació acreditativa de la representació amb què s'actua.



## ANNEX I. PREUS DEL SERVEI

### I. Opcions comercialitzades per a accessos **de coure**

	<b>Quota d'alta/</b>	<b>Quota d'abonament mensual</b>
<b>ADSL Máxima Velocidad</b>	<b>0 €</b>	<b>46,90 €</b>
<b>ADSL Máxima Velocidad + TP Llamadas a Fijos Nacionales<sup>(1)</sup></b>	<b>0 €</b>	<b>47,00 €</b>
<b>ADSL Máxima Velocidad + TP Llamadas a Fijos Nacionales<sup>(1)</sup> + Bono FM 500 min Fin de semana + Bono FM 50 min Horario</b>		
<b>Total</b>	<b>0 €</b>	<b>52,00 €</b>

	<b>Quota d'alta</b>	
<b>DSL Simétrico 1M</b>	<b>0 €</b>	<b>121,00 €</b>
<b>DSL Simétrico 1,5 M</b>	<b>0 €</b>	<b>181,50 €</b>
<b>Empresas Class</b>	<b>0 €</b>	<b>252,08 €</b>
<b>Empresas Avanzada</b>	<b>0 €</b>	<b>403,33 €</b>
<b>Empresas Premium</b>	<b>0 €</b>	<b>564,67 €</b>

### II. Opcions comercialitzades sobre **Fibra**

	<b>Quota d'abonament mensual</b>
<b>Fibra Óptica 100 Mb<sup>(2)</sup></b>	<b>46,90 €</b>



<b>100Mb con Llamadas a fijos<sup>(2)</sup></b>	<b>47,00 €</b>
<b>100Mb con Llamadas a fijos<sup>(2)</sup> y a móviles</b> (Bono FM 500 min Fin de semana + Bono FM 50 min Horario Total)	<b>52,00 €</b>
<b>Fibra Óptica 600<sup>(3)</sup></b>	<b>56,90 €</b>
<b>Fibra Óptica 600 + TP Llamadas a Fijos Nacionales<sup>(1)</sup> + Bono FM 500 min Fin de semana + Bono FM 50 min Horario Total<sup>(3)</sup></b>	<b>57,00 €</b>
<b>Fibra Óptica 10 Mb<sup>(2)</sup></b>	<b>46,90 €</b>

#### **Altres conceptes**

#### **Quota d'abonament mensual**

<b>Quota d'instal·lació de router</b>	<b>48,290 €</b>
<b>Quota d'instal·lació de fibra</b>	<b>157,30 €<sup>(2)(3)</sup></b>
<b>Direccionamiento IP estático (opcional)</b>	<b>30,00 €</b>

(1) Queden excloses de la Tarifa Plana les trucades adreçades a números de tarifes especials (902, 901, 060, 0XY o 118AB, entre d'altres) i de tarifació addicional (905, 80X). Les trucades des de fix adreçades a destinacions mòbils nacionals que sobrepassin la franquícia que inclogui, si escau, el producte contractat, tindran el cost següent: establiment de trucada: 0,2892 € (0,35 € IVA inclòs) i preu per minut: 0,2066 € (0,25 € IVA inclòs).

(2) La quota d'instal·lació de Fibra Òptica (157,30 €, 130 € sense IVA).

(3) La quota d'instal·lació de Fibra Òptica (157,30 €, 130 € sense IVA).

#### **OBSERVACIONES**

- Les quotes anteriors inclouen l'IVA (a la Península i a les Balears s'aplica l'IVA del 21%; a Ceuta, l'IPSI del 10%; a Melilla, l'IPSI del 8%, i, a les Canàries, l'IGIC del 7%).





- La quota d'alta inclou el preu corresponent a l'activació del Servei.
- Els preus de lloguer dels equipaments de connectivitat, les quotes de cablejat intern i microfiltres, així com les diferents Opcions Addicionals al Serveis seran facturats segons l'oferta que a cada moment figuri a l'URL següent: [www.movistar.es](http://www.movistar.es)