



CONDICIÓN Xerais DO SERVIZO MOVISTAR INTERNET (BANDA ANCHA FIXA)

1.- OBXECTO E ACEPTACIÓN

1.1.- O contrato regulado mediante as Condicións Xerais

As seguintes Condicións Xerais (en diante, as "Condicións Xerais") regulan as relacións contractuais entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en diante, "MOVISTAR") con CIF nº A-82018474, domiciliada en Madrid, na rúa Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita no Rexistro Mercantil de Madrid ao tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; folla M-213.180, e o CLIENTE do Servizo (en diante, o "CLIENTE"), en canto á prestación do Servizo **Movistar Internet** (banda ancha fixa), en calquera dos seus tipos de acceso: ADSL ou Fibra Óptica (en diante, o "Servizo"), a cambio dun prezo que figura no Anexo I.

1.2.- A aceptación das Condicións Xerais

A aceptación, sen reservas, das presentes Condicións Xerais devén indispensable para a prestación do Servizo por MOVISTAR. O CLIENTE manifesta, en tal sentido, ter lido, entendido e aceptado as presentes Condicións Xerais, postas á súa disposición, en todo momento, con carácter previo á contratación, na seguinte páxina Web: <http://www.movistar.es/contratos>

A utilización do Servizo implica, así mesmo, a aceptación por parte do Cliente de cantos avisos, regulamentos de uso e instrucións fosen postos no seu coñecemento por parte de MOVISTAR con posterioridade á aceptación das presentes Condicións Xerais; a súa non aceptación, dentro do prazo ao efecto outorgado, implicará a terminación do Contrato por parte do CLIENTE.

2.- OBXECTO

As presentes Condicións regulan a prestación de Servizo, por parte de MOVISTAR ao CLIENTE, a cambio dun prezo que figura no Anexo I.3.- DESCRICIÓN DO SERVIZO



O SERVIZO permite o acceso a Internet de alta velocidade e funciona simultaneamente co servizo telefónico básico pero con tarificación independente.

O SERVIZO ofrecése na opción de facturación de Tarifa Plana 24 horas, polo que o CLIENTE poderá dispor del sen límite algún de consumo e con carácter permanente, salvo o indicado expresamente nas Condicións Particulares.

MOVISTAR informará ao CLIENTE, antes da contratación do mesmo, dos factores relevantes que limitan a velocidade efectiva que pode experimentar o usuario, diferenciando aqueles sobre os que ten control o operador dos alleos ao mesmo.

O Servizo ADSL integra as seguintes prestacións:

- Acceso a Internet de alta velocidade.
- Equipamento de conectividade que corresponda segundo a tecnoloxía contratada en réxime de aluguer de carácter opcional segundo a modalidade de contratación.
- Atención ao CLIENTE en relación co Servizo (en diante, o Servizo "de Atención ao Cliente").
- Certas Opcións Adicionais do Servizo (en diante, as "Opcións Adicionais").

Opcionalmente, o cliente poderá solicitar o desprazamento ao seu domicilio e instalación do equipo, debendo satisfacer a cota de instalación que se determine no Anexo I de prezos

No seu tipo de acceso a través de Fibra Óptica (en diante "Fibra"), o servizo integra as seguintes prestacións:

- Acceso a Internet de alta velocidade.
- Equipamento de conectividade que corresponda segundo a tecnoloxía contratada en réxime de aluguer de carácter opcional segundo a modalidade de contratación.
- Equipamento adecuado á tecnoloxía de acceso.
- Atención ao Cliente en relación co Servizo.
- Certas Opcións Adicionais do Servizo.

O SERVIZO non inclúe servizo de voz. O número de teléfono do que se informe ao CLIENTE no proceso de contratación do SERVIZO ou a posteriori, trátase dun número de uso exclusivamente interno de Movistar para realizar as xestións administrativas necesarias en relación ao SERVIZO, polo que o devandito número non está suxeito a portabilidade.



4.- PRESTACIÓN DO SERVIZO

O Servizo presenta dous tipos de acceso: ADSL e Fibra.

O Servizo ADSL é un servizo de acceso a Internet de alta velocidade, de carácter permanente, que funciona simultaneamente co servizo telefónico básico, pero con tarificación independente.

O Servizo de Fibra é un servizo de acceso a Internet de alta velocidade, de carácter permanente, a través de fibra óptica.

O Servizo ofrecerase na opción de facturación de Tarifa Plana 24 horas; o Cliente poderá dispor do Servizo sen límite algún de consumo e con carácter permanente, salvo o indicado expresamente nas Condicións Particulares.

4.1.- Requisitos para a contratación do Servizo.

4.1.1.- Equipo informático

Para a prestación do Servizo, o equipo informático do CLIENTE deberá dispor das características técnicas necesarias, (que figuran na seguinte URL: <http://www.movistar.es>). Tal equipamento non forma parte do Servizo.

No caso de ADSL cómpre dispor dunha roseta telefónica no domicilio de instalación a menos de 3 metros do punto onde se sitúe o Módem/Router.

4.1.2. Equipamento de conectividade

Para a correcta prestación do servizo cómpre que o CLIENTE dispoña dun equipamento adecuado á tecnoloxía de acceso proporcionada:

- Para o Servizo ADSL será necesario que o CLIENTE dispoña dun equipo receptor/emisor de conectividade (Módem/router).
- Para o Servizo de Fibra será necesario que se instale e configure no domicilio correspondente unha roseta óptica (Punto de Terminación de Rede Óptico) e que se dispoña dun equipamento adecuado para a recepción de sinais ópticos (ONT), cableado de fibra óptica entre a roseta óptica e a ONT e un equipo receptor/emisor de conectividade (Módem/router).



Respecto deste equipamento necesario, tal e como se describe na cláusula 4.7 de maneira opcional, o CLIENTE poderá contratar a prestación do servizo de aluguer do router, da ONT ou do equipo integrado Smart Wifi para a prestación por parte de Movistar do acceso a Internet de alta velocidade en calquera dos seus tipos de acceso (en diante “Equipos ou equipamento de conectividade”) cuxas condicións de contratación e funcionamento en réxime de aluguer rexeranse polas condicións que regulen o devandito aluguer segundo o equipo que corresponda publicadas en www.movistar.es e na cláusula 4.7.

4.1.3.- Acceso telefónico

Para a prestación do Servizo, o acceso telefónico do CLIENTE deberá reunir as seguintes características:

- (i) A central telefónica á que pertence a liña do CLIENTE deberá ter dispoñible o Servizo ADSL ou Fibra, respectivamente.
- (ii) A liña telefónica non deberá estar conectada a ningún equipo ou servizo incompatible co Servizo.
- (iii) Cualificación do bucle: certas liñas telefónicas poden ser incompatibles co Servizo pola súa lonxitude, calibre ou outros parámetros técnicos.

4.1.4.- Incompatibilidades.

Os seguintes servizos son incompatibles co Servizo ADSL:

- 1) Teletarifación mediante impulsos de 12kHz.
- 2) Servizo de Telealarmas.
- 3) Servizo de Seguro de Consumo
- 4) Servizo de Alarma de Consumo
- 5) Servizo de Hilo Musical con técnica analóxica. Existe un produto denominado Solución ADSL Hilo Musical sobre o servizo ADSL que dá resposta ás necesidades dos clientes neste caso.
- 6) Líneas de Respaldo, de circuítos de datos.
- 7) Líneas de Enlace de Centralitas (excepto para liñas cabeceira con filtrado centralizado)



- 8) Líneas de Enlace de grupos Centrex (excepto para liñas cabeceira)
- 9) Líneas Ibercom (incluídas as liñas de emerxencia).
- 10) Teléfonos de uso Público (excepto autotarificados).
- 11) Así mesmo, dado que o acceso ao Servizo ADSL require un par de cobre, non poderá prestarse sobre accesos TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular) ou outra vía radio.

En relación coa causa de incompatibilidade 2ª (Servizo de Telealarmas) MOVISTAR advirte que, debido á instalación necesaria para a Telealarma, poden darse situacións nas que a Telealarma non funcione correctamente se se dispón de filtrado distribuído. Nestes casos, MOVISTAR recomenda a instalación de filtrado centralizado.

Os seguintes servizos son incompatibles co Servizo de Fibra:

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

En caso de incompatibilidade, o Servizo non poderá ser ofrecido por MOVISTAR.

A dispoñibilidade ou non do Servizo será confirmada por MOVISTAR en cada caso particular.

Certos elementos de hardware ou de software do equipo informático do CLIENTE poden ocasionar, así mesmo, dificultades no normal funcionamento e mesmo impedir o acceso ao Servizo.

4.2.- Modalidades Liña ADSL.

As modalidades do Servizo ADSL en función da velocidade que ofrece MOVISTAR conforme a estas Condicións Xerais, son as seguintes:



	Velocidade Sentido Rede-usuario	Velocidade Sentido usuario - Rede	Caudal garantido
ADSL Máxima Velocidade (Até 20 Mb)	até 20.000 Kbit/s (*)	até 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 1'5M	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%

* Se o servizo se presta conxuntamente con Movistar +, a velocidade sentido rede-usuario será de Até 11,5 Mb.

4.2.1. Os factores relevantes que poden limitar a velocidade efectiva que poderá experimentar e sobre os que o operador ten control son:

- O seu bucle podería ser non cualificado: certas liñas telefónicas poden ser non aptas para algúns servizos de ADSL pola súa lonxitude, polo seu calibre ou outros parámetros técnicos. MOVISTAR determinará en cada caso a idoneidade ou non da liña.
- A distancia do bucle de abonado á central e/ou a existencia de interferencias electromagnéticas externas ou entre cables adxacentes poden chegar a atenuar o sinal e causar a diminución da velocidade. Este factor non aplica no caso de acceso sobre Fibra Óptica.
- Problemas ou deterioración do bucle de abonado.
- Interrupción ou diminución do servizo como consecuencia de Operacións de Mantemento de Rede durante o tempo imprescindible para a súa realización.



4.2.2. Os factores limitadores relevantes alleos ao operador son:

- A velocidade de acceso a Internet dependerá en cada momento do tráfico en Internet existente, do número de internautas simultáneos e doutros factores técnicos como a eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, portos, etc.
- Se o cliente utiliza router inalámbrico na súa conexión, hai que ter en conta as limitacións propias deste e da rede LAN wifi. A cobertura adoita variar en interiores (casas, pisos, etc), dependendo moito do tipo de construción do edificio. En exteriores depende das interferencias que poida atopar o sinal (como outras redes inalámbricas) e das construcións ou obstáculos (muros, encofrados...) que haxa entre o emisor e receptor do sinal. [Valores orientativos de cobertura en interiores: entre 50 e 70 m; en exteriores: até 400 m.].
- Se o cliente utiliza adaptadores PLC Ethernet para conectar o router e o computador aproveitando a rede eléctrica, a cobertura dependerá do modelo de adaptador utilizado, a distancia na rede entre adaptadores, o ruído eléctrico ou interferencias introducidas por outros aparellos conectados á rede eléctrica, o número de equipos ou aparellos conectados simultaneamente á base do enchufe onde se conecta o adaptador, etc.
- Certos elementos de Hardware e Software do equipo de cliente poden ocasionar, así mesmo, dificultades no normal funcionamento do seu equipo e mesmo impedir o acceso ao servizo. Por exemplo:
 - Programas de peer to peer executándose. O software de intercambio de ficheiros (P2P) residente no PC xera unha cantidade elevada de paquetes, provocando lentitude na navegación e chegando mesmo a saturar o tráfico cursado. [Por exemplo programas tales como eMule e Kazaa, bittorrent, etc.]
 - Algúns virus residentes no PC do cliente poden xerar unha cantidade elevada de paquetes co fin de contaminar outros equipos, provocando navegación lenta ou, mesmo, saturación do tráfico cursado.
 - Software malicioso executándose na LAN.
 - Actualizacións automáticas do software residente no PC. Algúns programas (de sistema operativo, antivirus, navegadores,...) adoitan ofrecer actualizacións online configurables en modo automático (normalmente por defecto), así, cando o cliente se conecta a Internet, os devanditos programas descargan as actualizacións en segundo plano, aumentando o tráfico de datos, retardando a navegación.



- Cableado ou equipamento do cliente se non está en perfectas condicións ou non cumpre os requisitos técnicos e características esixidas ao mesmo para a prestación do servizo por MOVISTAR.

4.3.- Modalidades **SERVIZO de Fibra.**

En función da velocidade que ofrece MOVISTAR conforme a estas Condicións Xerais, son as seguintes:

	Velocidade Sentido Rede-usuario	Velocidade Sentido usuario - Rede
Fibra ata 1 Gb Simétrica	Ata 1.000.000 Kbit/s*	Ata 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
10Mb/800Mb	10.000 Kbit/s	800 Kbit/s

4.3.1. Os factores relevantes que poden limitar a velocidade efectiva que poderá experimentar e sobre os que o operador ten control son:

- Interrupción ou diminución do servizo por Operacións de Mantemento de Rede durante o tempo imprescindible para a súa realización.

4.3.2. Os factores limitadores relevantes alleos ao operador son os xa mencionados na cláusula 4.2.2.

4.4.- Velocidade das modalidades dos servizos **ADSL e 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

(*) A utilización simultánea do servizo de TV con tecnoloxía IPTV implica unha redución da velocidade de navegación correspondente ao ancho de banda dunha canle de TV (2.400 Kbps).

As cifras de velocidade proporcionadas calcúlanse a partir das porcentaxes de cumprimento da velocidade de sincronización de servizos relevantes de acceso a internet fixo, segundo o documento de criterios adicionais definidos pola Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais (SETID) ou organismo que o substitúa en desenvolvemento da Orde IET1090/2014.

- O factor para calcular “a velocidade máxima” determínase polo nivel de cumprimento da velocidade de sincronización do percentil 95 das conexións máis rápidas do sistema de sondas para o servizo relevante que resulte máis equiparable.
- O factor para calcular a “velocidade habitualmente conseguida” determínase polo nivel de cumprimento da velocidade de sincronización que se corresponde coa media das conexións do sistema de sondas para o servizo relevante que resulte máis equiparable.
- O factor para calcular a “velocidade mínima” determínase en función das características de cada perfil e tecnoloxía.

A velocidade de transmisión dos devanditos servizos relevantes mídese por un sistema de sondas cuxo número e localización depende dos clientes reais de cada servizo que cada Operador está obrigado a reportar e publicar.



As velocidades de transmisión de datos alcanzables mediante tecnoloxías ADSL poden verse limitadas dependendo da lonxitude do bucle que une ao abonado coa central local da que depende. A velocidade indicada obtívose para unha distancia media de bucle de abonado seguindo os criterios esixidos pola Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais (SETID) ou organismo que o substitúa para a presentación de informes de parámetros específicos de acceso a Internet.

A velocidade percibida polo CLIENTE final está condicionada polos factores limitantes indicados nas cláusulas 4.2.1, 4.2.2, 4.3.1 e 4.3.2.

4.5.- Instalación de filtrado.

Para as modalidades de velocidade descritas, MOVISTAR instalará filtrado centralizado (Splitter) ou proverá filtrado distribuído (mediante microfiltros), en función da dispoñibilidade e as características específicas da rede interior telefónica do domicilio do CLIENTE

A provisión ou instalación do filtrado realizarase conforme ás seguintes Condicións:

- Por defecto, proverase filtrado distribuído, con independencia da velocidade contratada. Conforme a esta modalidade de filtrado, MOVISTAR proverá os microfiltros necesarios en función da instalación interior do CLIENTE e até un máximo de tres.
- Se non fose posible a provisión do Servizo con filtrado distribuído, e sempre que o CLIENTE preste o seu consentimento, procederase a instalar un Splitter, xunto ao punto de conexión á rede.
- Se fose necesaria a instalación do Splitter, esa instalación comprenderá o tendido do cableado necesario para o tramo existente desde o Splitter até o Módem/Router do CLIENTE (en diante, o Cableado)
- MOVISTAR poderá prestar o Servizo de Instalación por si mesma ou a través dun instalador autorizado.

O Splitter é propiedade de MOVISTAR.

4.6.- Opcións de Contratación do Equipamento de conectividade conxuntamente co Servizo.



Para a correcta prestación do servizo é necesario que o CLIENTE dispoña dun equipamento adecuado á tecnoloxía de acceso proporcionada, tal e como se especifica na cláusula 4.1.2.

4.6.1.- Con instalación do equipamento de conectividade

O CLIENTE poderá contratar a prestación do servizo con aluguer ou sen aluguer do Equipamento de conectividade necesario, para a prestación por parte de Movistar do acceso a Internet de alta velocidade en calquera dos seus tipos de acceso.

As condicións de contratación e funcionamento en réxime de aluguer rexeranse polas condicións que regulen o devandito aluguer segundo o equipo que corresponda publicadas en www.movistar.es e polas contidas na cláusula 4.7.

4.6.1.1. - Con instalación e con aluguer do Equipamento de conectividade

MOVISTAR realizará o desprazamento ao domicilio do Cliente cando solicite o Servizo co aluguer e Instalación do equipamento. En caso de alta do servizo con aluguer e instalación do equipamento de conectividade o Cliente deberá satisfacer a cota de instalación que se determine no Anexo 1, "Prezos. O Servizo de Aluguer quedará supeditado á dispoñibilidade técnica de prestación dos Servizos de Internet.

En caso de contratación do Servizo ADSL con instalación por parte de MOVISTAR, a devandita instalación realizarase conforme ás seguintes condicións:

- O Módem/Router conectarase polo lado de Rede ao Splitter, no caso de que a instalación se verifique con filtrado centralizado, ou ao Punto de Terminación de Rede (PTR), no caso de que a provisión se teña realizado con microfiltros.
- No lado do CLIENTE, o Módem/Router conectarase ao seu equipo informático.
- O Servizo Línea ADSL só contempla a instalación do Módem/Router en equipos do tipo PC compatibles de acordo ao indicado na cláusula 4.1 con lector de CD e con sistema operativo en correcto estado de funcionamento, sendo imprescindible que os CD orixinais estean a disposición do instalador.
- Para determinados sistemas operativos (MAC, SUN, etc.), a responsabilidade de MOVISTAR termina na configuración do Módem/Router, sendo responsabilidade do usuario levar a cabo as accións pertinentes. Neste caso, e co único obxecto de comprobar a correcta instalación, MOVISTAR levará a cabo probas finais cos seus propios equipos portátiles.
- A instalación do Módem/Router entenderase terminada cando se teña comprobado a navegación.
- Quedan excluídos do proceso de instalación a configuración de programas de correo electrónico e calquera outros que poida utilizar o CLIENTE.

O Servizo de contratación do Servizo de Fibra, que inclúe o aluguer e instalación do Router para a súa conexión ao equipo informático do Cliente, así como da roseta



óptica, ONT e cableado de fibra óptica entre a roseta óptica e a ONT. As condicións de contratación e funcionamento do Módem/Router e a ONT en réxime de aluguer rexeranse polas condicións que regulen ese aluguer publicadas en www.movistar.es e na cláusula 4.7

O Router instalárase conforme ás seguintes condicións:

- O Router conectarase polo lado de Rede á ONT.
- A ONT conectarase á roseta óptica a través do cableado de fibra óptica.
- No lado do Cliente, o Router conectarase ao seu equipo informático.
- O resto das dispostas no apartado anterior, de contratación do servizo de ADSL, desta cláusula 4.6.1.

4.6.1.2. - Con instalación e sen aluguer do Módem/Router

Así mesmo, o CLIENTE tamén poderá optar por contratar a prestación do servizo sen aluguer do Módem/Router. É dicir, poderá solicitar a MOVISTAR a instalación dun Módem/Router que sexa da súa propiedade. Procederase á instalación sempre que sexa un dos modelos soportados por MOVISTAR e que reúnan os requisitos fixados en <http://www.movistar.es/interfaces/>. Neste caso o cliente deberá satisfacer a cota de instalación que se determine no Anexo 1, "Prezos".

4.6.2. - Contratación do Servizo sen Instalación do equipamento de conectividade

O CLIENTE poderá contratar a prestación do servizo con aluguer ou sen aluguer do Equipamento de conectividade necesario, para a prestación por parte de Movistar do acceso a Internet de alta velocidade en calquera dos seus tipos de acceso. O Servizo de Aluguer quedará supeditado á dispoñibilidade técnica de prestación dos Servizos de Internet.

As condicións de contratación e funcionamento en réxime de aluguer rexeranse polas condicións que regulen o devandito aluguer segundo o equipo que corresponda publicadas en www.movistar.es e polas contidas na cláusula 4.7.

4.6.2.1. - Sen instalación e con aluguer do equipamento de conectividade (kit autoinstalable)

Por outra banda, MOVISTAR ofrece ao CLIENTE a posibilidade de solicitar o Servizo sen instalación e con aluguer do equipamento de conectividade (equipamento autoinstalable), que se caracteriza porque o CLIENTE realiza el mesmo a instalación no seu domicilio, unha vez que alugou a MOVISTAR o Kit de montaxe, de acordo coas instrucións que se inclúen no mesmo.



No caso do servizo ADSL, trátase dun servizo de conectividade que integra as seguintes prestacións:

- Acceso a Internet de alta velocidade.
- Atención ao CLIENTE en relación co Servizo Kit ADSL Autoinstalable.
- Certas Opcións Adicionais do Servizo Kit ADSL Autoinstalable.

Este servizo componse dun Módem/Router ADSL, elementos de filtrado distribuído (microfiltros), cables de conexión dos anteriores elementos, Software de configuración e Axuda e Manual de Usuario.

O Kit de montaxe poderá ser recollido en tenda, sen custo para o cliente ou remitido ao domicilio do CLIENTE unha vez solicitado o Servizo e contratado o Servizo de Alugueiro Módem/Router para Servizos de Internet.

Os custos derivados do envío do Módem/Router ao domicilio do cliente serán sufragados polo CLIENTE, aplicándose os seguintes importes por unidade:

Concepto	IVE (21%) Península e Baleares:	IPSI 10%. Ceuta	IPSI 8%. Melilla	IXIC (6,5%) Canarias:
Gastos de envío	7,30 €	6,63 €	6,27 €	6,43 €

Enténdese como data de alta efectiva no Servizo para todos os efectos, a data en que o CLIENTE recibe o equipamento correspondente ao Servizo, e que previamente alugou a MOVISTAR, xa que, nesa data, MOVISTAR realizou as tarefas necesarias para a provisión do Servizo, e o CLIENTE, unha vez instale o Kit, pode navegar.

MOVISTAR ofrecerá ao CLIENTE soporte técnico telefónico relativo á instalación do Kit de montaxe nos números de asistencia técnica habilitados para ese efecto, así como a posibilidade de solicitar a súa instalación. No caso de que o Cliente se decante por esta opción de equipamento autoinstalable, pero finalmente necesite asistencia técnica para a instalación, deberá satisfacer a cota de instalación que se determine no Anexo 1, "Prezos".

4.6.2.2. - Sen instalación e sen aluguer do Módem/Router

No caso de que o CLIENTE opte pola provisión do Servizo sin Aluguer e sin aluguer do Módem/Router, na modalidade da Liña ADSL con filtrado distribuído, non existirá desprazamento ao domicilio do CLIENTE, polo que correrá por conta do mesmo a adquisición do Módem/Router e dos microfiltros necesarios para a prestación do Servizo.



Neste caso, o CLIENTE poderá adquirir os microfiltros nos establecementos habilitados por MOVISTAR ou noutros establecementos distintos.

En todo caso, o Módem/Router e os microfiltros adquiridos por conta do CLIENTE, deberán cumprir as especificacións técnicas publicadas en <http://www.movistar.es/interfaces/>

MOVISTAR non responderá da adecuada prestación do Servizo no caso de que o Módem/Router ou os microfiltros adquiridos polo CLIENTE non reúnan os requisitos esixidos ou no caso de que o CLIENTE instale máis de tres microfiltros.

No caso de que sexa necesaria a instalación con filtrado centralizado, MOVISTAR desprazarase ao seu domicilio para instalar o Splitter, aínda que o CLIENTE solicite o Servizo sen Aluguer nin Instalación de Módem/Router.

4.7.- Condicións de prestación do servizo de aluguer do equipamento de conectividade para servizos de Internet

MOVISTAR prestará o servizo de aluguer de equipamento de conectividade ao Cliente. MOVISTAR porá a disposición do cliente o equipamento que corresponda en cada caso, e aos que se refire a cláusula 4.1.2, obxecto do aluguer dentro dos cinco días naturais seguintes á data de recepción a súa solicitude.

As condicións de contratación e funcionamento en réxime de aluguer rexeranse polas condicións que regulen o devandito aluguer segundo o equipo que corresponda publicadas en www.movistar.es

4.7.1 Obrigacións do Cliente respecto ao equipamento de conectividade alugado.

O Cliente asume as seguintes obrigacións:

- a) Desde a entrega equipamento de conectividade, a responsabilidade do bo uso e correcta manipulación do equipo alugado, propiedade de MOVISTAR. Será responsable igualmente da deterioración ou perda dos terminais alugados, salvo que probe que estes feitos se produciron sen culpa pola súa parte.
- b) Comunicar de inmediato a MOVISTAR calquera novidade danosa, así como calquera reclamación, acción, demanda ou embargo que se produza en relación cos terminais que ten alugados.

Así mesmo, deberá manifestar que a titularidade dos terminais corresponde a MOVISTAR fronte aos terceiros que pretendan embargarlles ou emprender calquera acción, demanda ou reclamación sobre a súa propiedade ou posesión.



c) Á finalización do presente contrato, por calquera das causas contempladas na Cláusula 15.1 o CLIENTE obrígase a devolver o equipamento de conectividade asociado ao Servizo dentro do quince días naturais seguintes á resolución do Contrato, de acordo co procedemento que se lle indicará chamando ao 1004 ou ao 1489 de Resposta Profesional.

No caso de que o Cliente non proceda á súa devolución no prazo indicado ou se o equipamento de conectividade presentase algún tipo de avaría ou dano que exceda do só efecto do uso, faltase algún dos seus compoñentes ou non se axustase enteiramente ao modelo provisto por MOVISTAR, esta facturará en concepto de penalización ao cliente o prezo correspondente ao devandito equipamento de conectividade, considerando a súa antigüidade.

4.7.2 Actuacións permitidas no manexo do equipamento de conectividade

Permitirase que o usuario modifique os parámetros do equipamento, tales como a apertura de portos, a través dos medios facilitados por MOVISTAR (web, portal Alejandra, CAT, software de xestión).

Non está permitido:

- Abrir fisicamente o equipamento de conectividade.
- Modificar ou introducir elementos físicos no mesmo.
- Realizar un cambio nos parámetros que supoñan un cambio nas características de homologación do equipamento de conectividade.
- Realizar un cambio nos parámetros con fins ou efectos ilícitos, prohibidos nas presentes Condicións Xerais, lesivos dos dereitos e intereses de terceiros, ou que de calquera forma poidan danar, inutilizar, sobrecargar ou deteriorar o Servizo ou calquera outro servizo prestado por MOVISTAR ou por calquera das empresas do Grupo Telefónica.

4.7.3. Retirada e suspensión do acceso ao servizo

MOVISTAR poderá retirar ou suspender cautelarmente a prestación do servizo a aqueles CLIENTES que incumpran o establecido nesta cláusula, comunicándollo debidamente, sen necesidade de aviso previo.

4.7.4 O Servizo de Asistencia Técnica al CLIENTE

Consiste en Servizos de Asesoramento, Diagnóstico e un Servizo de Resolución de Incidencias. Accederase ao mesmo por teléfono, a través de os números 1004 para Particulares e 1489 para Profesionais, Negocios e Pemes.



4.7.5. Configuración do Equipamento de conectividade propiedade de Movistar

Movistar proporcionará o equipamento de conectividade ao CLIENTE cunha configuración predefinida que permitirá a prestación do servizo nos termos contratados. Non obstante o anterior, o CLIENTE poderá modificar determinados parámetros da devandita configuración a través do portal Alejandra no seguinte enlace <https://www.movistar.es/ConfigRouters/Alejandra/Acceso/> .

En todo caso Movistar, resérvase o dereito de reconfigurar, reiniciar, substituír a configuración definida polo CLIENTE, en calquera momento e sen previo aviso, coa finalidade de mellorar a calidade de prestación dos servizos obxecto do presente Contrato ou de evitar cambios nos parámetros realizados con fins ou efectos ilícitos, prohibidos nas presentes Condicións Xerais, lesivos dos dereitos e intereses de terceiros, ou que de calquera forma poidan danar, inutilizar, sobrecargar ou deteriorar o Servizo ou calquera outro servizo prestado por MOVISTAR ou por calquera das empresas do Grupo Telefónica.

4.8. - Servizo de Atención al CLIENTE.

O Servizo de Atención al Cliente consiste nun Servizo de Atención Comercial e un Servizo de Asistencia Técnica. Este último poderá ser prestado por MOVISTAR ou a través dun Servizo de Asistencia Técnica autorizado.

4.8.1. O Servizo de Atención Comercial al Cliente consiste en asistencia comercial telefónica a través dos números que estean habilitados por MOVISTAR para ese efecto.

4.8.2. O Servizo de Asistencia Técnica al Cliente ofrece consulta telefónica e comprende, á súa vez, un Servizo de Diagnóstico e de Resolución de Incidencias.

A contratación do Servizo con aluguer e sen Instalación do equipo de conectividade do CLIENTE non comprende a asistencia técnica de incidencias no equipo informático do CLIENTE nin a asistencia técnica de incidencias no Módem/Router. A asistencia técnica do Módem/Router nos supostos de aluguer a MOVISTAR será regulado de acordo coas súas condicións de uso publicadas en www.movistar.es e no establecido na cláusula 4.7.

4.8.2.1. - O Servizo de Diagnóstico ofrece asistencia técnica que MOVISTAR presta ao CLIENTE a través do número telefónico habilitado a tal fin. A estes efectos, MOVISTAR recollerá durante as 24 horas ao día, os 7 días da semana, mesmo festivos, calquera incidencia que afecte ao funcionamento do SERVIZO. Recibido do CLIENTE un aviso de incidencia relativo ao SERVIZO, MOVISTAR indicará a posible causa da incidencia.



4.8.2.2. - O Servizo de Resolución de Incidencias ofrece asistencia técnica telefónica presencial no domicilio no que o CLIENTE teña instalado o equipamento do SERVIZO.

MOVISTAR asume a obrigaón de resolver as incidencias que lle xurdan ao CLIENTE na utilización do SERVIZO e iniciará o procedemento de resolución en canto o CLIENTE comunique a devandita incidencia ao Servizo de Asistencia Técnica.

MOVISTAR prestará ao CLIENTE este Servizo de xeito gratuíto naqueles casos nos que a incidencia diagnosticada se deba a fallos orixinais imputables a MOVISTAR sen prexuízo do custo da chamada telefónica para a resolución das incidencias diagnosticadas.

Nos demais casos, MOVISTAR só prestará o Servizo de asistencia técnica no domicilio a solicitude do CLIENTE e mediante o pago do prezo establecido que figura na lista de prezos de MOVISTAR publicado na seguinte URL: <http://www.movistar.es>.

4.9. - Opcións Adicionais.

O CLIENTE disporá das opcións adicionais do Servizo que se atopen publicadas en <http://www.movistar.es>. Poderán ser prestadas por Movistar, por si ou a través dun terceiro.

4.10 - Modificacións do Servizo.

O Cliente comprométese a comunicar a Movistar calquera cambio nos datos do contrato, especialmente nos correspondentes ao domicilio de facturación e da conta bancaria de domiciliación dos pagamentos.

Movistar, co único fin de restablecer o equilibrio das prestacións entre as Partes, poderá modificar as condicións establecidas no contrato e en particular o prezo do mesmo, por algún dos seguintes motivos cando os mesmos obedezan a situacións acaecidas nun momento posterior á fixación das tarifas do Servizo por parte de Movistar:

- Incremento dos custos do sector empresarial no que estea presente Movistar e que redunden na cobertura, na calidade da rede ou nas características do Servizo prestado.



- Modificacións normativas (incluídos impostos, taxas ou resolucións administrativas ou xudiciais) que afecten ás condicións de prestación do Servizo.
- Incremento do índice de prezos ao consumo (IPC) ou, no seu lugar, do índice de prezos Industriais (IPRI).

Movistar informará ao cliente de calquera modificación con indicación do motivo preciso ao que obedece cunha antelación mínima DUN (1) mes á data en que a modificación vaia ser efectiva, tendo o cliente dereito a resolver o contrato sen penalización algunha, sen prexuízo doutros compromisos adquiridos polo propio cliente. Transcorrido o prazo dun mes sen que Movistar recibira ningunha comunicación, entenderase que o Cliente acepta as modificacións.

4.11 – Reparación de avarías e mantemento do Servizo.

MOVISTAR virá obrigada a reparar as avarías que se produzan nas súas instalacións até o Punto de Terminación de Rede en casa do abonado. O CLIENTE notificará as avarías a través da canle habilitada por MOVISTAR que será o número de atención de avarías establecido na cláusula 18. No momento de formular a avaría facilitarase, a petición do CLIENTE, o seu número de referencia.

Igualmente, as avarías poderán notificarse a través da páxina <http://www.movistar.es>

Os custos derivados da reparación de avarías serán sufragados por MOVISTAR, sempre que as mesmas non sexan imputables ao CLIENTE por negligencia no seu uso ou conservación ou por actuacións dolosas ou imprudentes, sobre a rede ou sobre os seus equipos.

O mantemento do Acceso ADSL e da Terminación fornecida está incluído no presente Servizo.

Non forman parte do mantemento os Equipos (Tarxetas, Módem/Router, Equipos informáticos, etc.) que o CLIENTE conecte ao Punto de Terminación de Rede (PTR), onde remata a rede que dá soporte ao Servizo ADSL prestado por MOVISTAR.

No Servizo de Fibra incluírase dentro das prestacións do Servizo o mantemento do equipamento propiedade de MOVISTAR: ONT, roseta óptica, cableado de fibra óptica entre a roseta óptica e ONT.

No caso de que o CLIENTE optara polo Servizo de aluguer do equipamento de conectividade para servizos de Internet, MOVISTAR virá obrigada a reparar as avarías que se produzan nos equipos alugados aos seus Clientes. No mesmo momento de



formular a avaría, facilitarase, a petición do CLIENTE, o número de referencia da mesma.

A reparación do equipo poderá consistir, a criterio de MOVISTAR, na reparación ou substitución no domicilio do Cliente da unidade funcional avariada ou na substitución por outro, con prestacións equivalentes.

Para a prestación do servizo de diagnóstico e resolución de incidencias do Servizo, poderá ser necesario que o CLIENTE proporcione ao persoal autorizado de MOVISTAR o contrasinal de acceso ao equipamento de conectividade. Unha vez que MOVISTAR preste o Servizo de diagnóstico e resolución de incidencias, cando o cliente proporcionara ao persoal autorizado de MOVISTAR o contrasinal de acceso ao equipamento de conectividade, por motivos de seguridade, o CLIENTE estará obrigado a cambiar o contrasinal de acceso ao equipo.

MOVISTAR non asumirá os compromisos de reparación establecidos cando a avaría se produza no tránsito pola Infraestrutura de Rede Comunitaria (propiedade da Comunidade de Propietarios) e non exista un contrato específico de mantemento con MOVISTAR para a devandita infraestrutura.

Adicionalmente, o CLIENTE poderá contratar o Servizo de mantemento domiciliario sobre Equipamento e accesorios, mediante a correspondente Opción Adicional, e de conformidade ás condicións contractuais que, en cada momento, regulen a devandita prestación do Servizo de mantemento e que figuran na Web <http://www.movistar.es>. Para a súa contratación o CLIENTE poderá dirixirse ao Servizo de Atención Comercial.

As reparacións efectuadas polo persoal de MOVISTAR no domicilio do CLIENTE, non cubertas polo citado Servizo de mantemento, serán obxecto de contraprestación económica por parte do CLIENTE en favor de MOVISTAR.

O devandito Servizo préstase, con independencia de que o equipamento fora subministrado por MOVISTAR, sempre que sexa compatible co servizo, se atope en perfecto estado no momento da contratación do servizo, e forme parte do conxunto de equipos sobre os que MOVISTAR presta asistencia técnica.

5. - OBRIGACIÓNS DO CLIENTE.

O CLIENTE asume as seguintes obrigacións:

5.1. - Prezo do Servizo.



Como contraprestación polo Servizo o CLIENTE virá obrigado a satisfacer o prezo correspondente a cada modalidade de conformidade cos prezos vixentes en cada momento.

Os prezos actuais recóllense no Anexo I.

En caso de optar pola opción de aluguer do equipamento de conectividade, á que se fai referencia na cláusula 4.7, e como contraprestación polo Servizo, o CLIENTE virá obrigado a satisfacer o prezo correspondente a cada modalidade de equipamento de conformidade cos prezos vixentes en cada momento nas súas propias Condicións.

5.1.2. - Modificacións de prezos.

Calquera modificacións nos prezos aplicables serán comunicadas por MOVISTAR ao CLIENTE a través de calquera dos medios previstos na cláusula 16, cunha antelación mínima dun (1) mes. Todo iso, de acordo coa cláusula 4.10.

No caso de que o CLIENTE manifeste a súa desconformidade coas novas tarifas, poderá resolver unilateralmente a relación de prestación de servizos regulada nestas Condicións Xerais, sen que iso depare ao CLIENTE penalización ou custo adicional algún.

5.1.3. Facturación e Pago

MOVISTAR facturará ao CLIENTE as sumas previstas no Cadro I de Prezos que figuran no Anexo I da forma seguinte:

- (i) Todos os conceptos facturables en virtude da prestación do Servizo facturaránse a mes vencido, con carácter mensual e incorporaránse na factura do Servizo Telefónico Básico (STB).
- (ii) O pago do SERVIZO será esixible desde o momento que se presente ao cobro a factura correspondente ao Servizo Telefónico Básico de que dispoña o CLIENTE, a través da conta do mesmo na Entidade Bancaria ou Caixa de Aforros que para tal efecto sinale ou, na súa falta, en lugar habilitado por MOVISTAR, á súa presentación ao cobro, que constará expresamente no aviso de pago enviado ao cliente. Na factura identificarase o período no que se poderá realizar o pago.



- (iii) Na primeira factura emitida incluírase o importe correspondente á cota de alta e, no seu caso, o do Equipamento que se incorpore ao Servizo. A primeira cota será rateada en función da data de entrada en vigor do Servizo.
- (iv) A contratación deste servizo implica que o CLIENTE acepta recibir a correspondente factura en formato electrónico, malia o seu dereito a optar pola factura en papel na contratación. Esta aceptación implica estender a facturación en formato electrónico, así mesmo, a todos os produtos de Movistar Fijo que o CLIENTE contratara ou contrate con posterioridade con Telefónica de España, S.A.U.

Sen prexuízo do anterior, o CLIENTE poderá escoller, en calquera momento, a recepción da factura en formato papel solicitándoo mediante unha chamada ao Número de Atención Persoal 1004 ou ao 1489 de Resposta Profesional.

En caso de atraso no pago, MOVISTAR poderá suspender a prestación dos Servizos se, tras requirir o pago ao CLIENTE, este non o fixese efectivo nun prazo de sete (7) días desde ese requirimento.

Transcorrido ese prazo, MOVISTAR requirirá de novo ao CLIENTE, concedéndolle un novo prazo de dez (10) días para efectuar o pago, pasado o que MOVISTAR poderá proceder á interrupción definitiva do Servizo, dándoo de baixa.

MOVISTAR restablecerá os servizos suspendidos dentro do día seguinte laborable a aquel en que teña constancia de que o importe debido foi satisfeito, pasando ao cobro ao CLIENTE, en concepto de rehabilitación dos servizos, a cantidade de 25 euros (30,25 con IVE).

Así mesmo, no suposto de impagamento, os datos relativos á débeda poderán ser comunicados ás seguintes entidades dedicadas á xestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema xestionado pola mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. e BADEXCUG, sistema xestionado pola mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A. e calquera outra que sexa comunicada oportunamente ao CLIENTE

5.1.4 Depósito.

5.1.4.1 Tanto recibida a solicitude de alta no servizo ADSL como en calquera momento da vixencia do presente contrato, MOVISTAR poderá, coa única finalidade de garantir o cumprimento das obrigacións derivadas do presente contrato:

- solicitar ao cliente a constitución dunha garantía, mediante depósito non remunerado en efectivo ou aval bancario;



- asignar ao cliente un límite de crédito.

5.1.4.2 A adopción das devanditas medidas terá lugar se concorren algunha das seguintes causas:

- A existencia de cantidades non pagadas polo cliente por calquera contrato formalizado con MOVISTAR.
- O atraso reiterado no pago das facturas correspondentes.
- A non acreditación, de conformidade coa lexislación vixente, de solvencia suficiente para que o cliente atenda as obrigacións derivadas do presente contrato. MOVISTAR poderá comprobar a solvencia do cliente mediante o acceso a ficheiros automatizados nos que os datos de carácter persoal se obtiveran de conformidade co sinalado no artigo 6.1 b) do Regulamento europeo 2016/679 sobre protección de datos en relación co artigo 22 do mesmo documento, así como calquera normativa que substitúa ou resulte da súa aplicación.
- A superación do límite de crédito fixado por MOVISTAR.

5.1.4.3. - A non constitución da garantía solicitada facultará a MOVISTAR para desestimar a solicitude de alta no servizo, restrinxir as chamadas saíntes, suspender e/ou resolver o contrato e interromper definitivamente o mesmo.

5.2. - Prezos do Servizo de Resolución de Incidencias a Domicilio.

MOVISTAR prestará ao CLIENTE o servizo de asistencia técnica no domicilio de forma gratuíta naqueles casos nos que a incidencia diagnosticada se deba a fallos imputables a MOVISTAR, E sempre que se produza na rede que dá soporte ao Servizo ADSL, segundo o disposto nas cláusulas 4.7 e 4.10.

Se a incidencia atendida non é debida ao anterior, o CLIENTE estará obrigado a satisfacer o prezo correspondente ao desprazamento e a reparación efectuada por MOVISTAR, salvo que o CLIENTE tivese contratado un servizo adicional de mantemento. Os custos de intervención serán os vixentes no momento e que se atopan na web www.movistar.es

O importe e forma de pago deste servizo, serán comunicados ao CLIENTE ao formular a solicitude deste servizo.

5.3. - Uso correcto dos servizos.



O CLIENTE comprométese a utilizar o Servizo de conformidade coa lei, coa moral, cos bos costumes xeralmente aceptados e coa orde pública, así como a absterse de utilizar o Servizo con fins ou efectos ilícitos, prohibidos nas presentes Condicións Xerais, lesivos dos dereitos e intereses de terceiros, ou que de calquera forma poidan danar, inutilizar, sobrecargar ou deteriorar os servizos, os equipos informáticos doutros Clientes ou doutros usuarios de Internet (hardware e software) así como os documentos, arquivos e toda clase de contidos almacenados nos seus equipos informáticos (hacking), ou impedir a normal utilización ou goce deses Servizos, equipos informáticos e documentos, arquivos e contidos por parte dos demais Clientes e doutros usuarios de Internet.

Os Clientes prexudicados por esas prácticas poderán comunicalo a MOVISTAR a través da dirección abuse@movistar.es ou a través do formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys>.

Así mesmo, a utilización do Servizo poderá exclusivamente destinarse ao ámbito profesional ou privado e para uso exclusivo no domicilio que o CLIENTE indicara para a provisión do Servizo.

Queda expresamente prohibida a realización de actos de revenda ou comercialización do Servizo a terceiros alleos á prestación do Servizo ou, en calquera caso, da repartición de recursos fóra do domicilio para o que solicitara a provisión do Servizo ou sendo o Cliente unha Comunidade de Propietarios, fóra das zonas comúns. En caso de incumprimento da presente condición, MOVISTAR poderá suspender a prestación do Servizo, de conformidade co disposto na cláusula 5.7 das presentes Condicións Xerais.

5.4. - Claves de Acceso.

En relación coas Claves de Acceso, o CLIENTE asume as seguintes obrigacións:

5.4.1. - Asignación.

O acceso ao Servizo realizarase mediante un Identificador (ID) ou nome de usuario e un contrasinal ou password que elixirá o CLIENTE, suxeito ás restricións que estableza MOVISTAR (en diante, o "Identificador" e o "Contrasinal" respectivamente, e conxuntamente, as "Claves de Acceso").

Ao darse de alta nos servizos, o CLIENTE indicará no formulario correspondente o nome co que desexa ser recoñecido por outros Clientes (en diante, o "Identificador").

O CLIENTE non poderá elixir como Identificador palabras, expresións ou conxuntos gráfico-denominativos malsoantes, inxuriosos, coincidentes con marcas, nomes comerciais, rótulos de establecementos, denominacións sociais, expresións



publicitarias, nomes e pseudónimos de personaxes de relevancia pública ou famosos para cuxa utilización non estea autorizado e, en xeral, contrarios á lei ou ás esixencias da moral e bos costumes xeralmente aceptados.

En defecto de elección polo Cliente, a asignación do Identificador prodúcese de maneira automática. Non obstante, MOVISTAR resérvase o dereito a cancelar ou suspender aqueles Identificadores contrarios ao disposto no parágrafo anterior. Así mesmo, MOVISTAR poderá unilateralmente, en calquera momento e sen necesidade de previo aviso, modificar, suspender ou revogar o Identificador inicialmente asignado para unificar os diversos Identificadores ou nomes de usuario de que dispón o CLIENTE nos distintos servizos ofrecidos por MOVISTAR, procedendo a comunicarllo de forma inmediata ao CLIENTE.

O CLIENTE poderá modificar o contrasinal de acceso en calquera momento, de acordo coas restricións establecidas por MOVISTAR.

5.4.2. - Uso e custodia.

O CLIENTE comprométese a facer un uso dilixente das Claves de Acceso e Compra e a mantelas en segredo.

En todo caso, o CLIENTE responderá dos gastos correspondentes á utilización dos servizos por calquera terceiro que empregue as Claves de Acceso do CLIENTE até o momento en que, no seu caso, o CLIENTE solicitara a MOVISTAR a desactivación das Claves de Acceso. Por excepción ao anterior, o CLIENTE non responderá de tales gastos cando o devandito emprego se deba a un erro administrativo ou de xestión de MOVISTAR ou por outra razón imputable exclusivamente a MOVISTAR.

5.5. - Copias do Software proporcionado co Servizo.

O CLIENTE só poderá realizar unha única copia do Software e só para a súa instalación no disco duro do equipo informático desde o que se estableza a conexión co Servizo. O CLIENTE absterase de efectuar ningunha outra copia do Software, de enviar copias ou pór o Software a disposición de terceiros por calquera medio, así como de utilizar o Software cunha finalidade distinta da prevista nestas Condicións Xerais, quedando obrigado a desfacerse da copia ou copias do Programa que obren no seu poder unha vez rematado o presente Contrato.

5.6. - Uso correcto dos contidos.



5.6.1. -Transmisión, difusión e posta a disposición de terceiros de contidos independentemente de que foran obtidos ou non a través do portal.

O CLIENTE obrígase a facer un uso do Servizo, así como de calquera informacións, mensaxes, gráficos, debuxos, arquivos de son e/ou imaxe, fotografías, gravacións, software e, en xeral, calquera clase de material obtidos, transmitidos, difundidos ou postos a disposición a través do CLIENTE ou terceiros (en diante, "os Contidos"), conforme á lei, ás presentes Condicións Xerais, á moral e bos costumes xeralmente aceptados, e á orde pública.

A título meramente indicativo, o CLIENTE comprométese a non usar, transmitir, difundir ou pór a disposición de terceiros a través dos servizos do portal os "Contidos" que (a) de calquera forma sexan contrarios a, menosprecen ou atenten contra os dereitos fundamentais e as liberdades públicas recoñecidas constitucionalmente, nos tratados internacionais e no resto do ordenamento xurídico; (b) induzan, inciten ou promovan actuacións delituosas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas ou, en xeral, contrarias á lei, á moral e bos costumes xeralmente aceptados ou á orde pública; (c) induzan, inciten ou promovan actuacións, actitudes ou pensamentos discriminatorios por razón de sexo, raza, relixión, crenzas, idade ou condición; (d) incorporen, poñan a disposición ou permitan acceder a produtos, elementos, mensaxes e/ou servizos delituosos, violentos, pornográficos, degradantes ou, en xeral, contrarios á lei, á moral e bos costumes xeralmente aceptados ou á orde pública; (e) induzan ou poidan inducir a un estado inaceptable de ansiedade ou temor; (f) induzan ou inciten a involucrarse en prácticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e o equilibrio psíquico; (g) sexan falsos, ambiguos, inexactos, esaxerados ou extemporáneos, de forma que poidan inducir a erro sobre o seu obxecto ou sobre as intencións ou propósitos do comunicante; (h) se atopen protexidos por calquera dereitos de propiedade intelectual ou industrial pertencentes a terceiros, sen que o CLIENTE teña obtido previamente dos seus titulares a autorización necesaria para levar a cabo o uso que efectúa ou pretende efectuar ou que se efectúe; (i) contivesen un "copyright" ou demais datos identificativos dos dereitos ou dispositivos técnicos de protección, pegadas dixitais ou calquera mecanismos de información que teñan sido obxecto de supresión ou manipulación; (j) violen os segredos empresariais de terceiros; (k) sexan contrarios ao dereito á honra, á intimidade persoal e familiar ou á propia imaxe das persoas; (l) infrinxan a normativa sobre segredo das comunicacións; (m) constitúan publicidade ilícita, enganosa ou desleal e, en xeral, que constitúan competencia desleal; (n) incorporen virus ou outros elementos físicos ou electrónicos que poidan danar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou de equipos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que poidan danar os documentos electrónicos e arquivos almacenados neses equipos informáticos; (ñ) polas súas características (tales como extensión, formato, etc.) dificulten o normal



funcionamento do servizo; (ou) que fagan apoloxía do terrorismo, xenocidio e teorías revisionistas.

MOVISTAR non ten obrigaón de controlar e non controla o contido e natureza dos Contidos transmitidos, difundidos ou postos a disposición de terceiros polos CLIENTES. Non obstante, MOVISTAR resérvase o dereito a revisar, dentro dos límites legais, en calquera momento e sen previo aviso, por propia iniciativa ou a petición de terceira tales contidos e a adoptar as medidas necesarias dirixidas a impedir a súa transmisión, difusión ou posta a disposición de terceiros cando existan causas xustificadas.

5.6.2. - Medios para a obtención de información.

O CLIENTE comprométese a absterse de obter e tentar obter, os Contidos que resulten accesibles a través dos Servizos do portal empregando medios ou procedementos distintos dos que proporcionados ou indicados a tal efecto.

5.6.3. - Uso correcto dos Contidos obtidos a través do portal.

O CLIENTE obrígase a facer un uso dilixente, correcto e conforme á lei, á moral e aos bos costumes xeralmente aceptados e á orde pública de calquera Contidos obtidos a través dos servizos do portal. En particular, o CLIENTE comprométese a absterse de (a) reproducir ou copiar, distribuír, permitir o acceso do público a través de calquera modalidade de comunicación pública, transformar ou modificar os Contidos, a menos que se conte coa autorización do titular dos correspondentes dereitos ou iso resulte legalmente permitido; (b) suprimir, eludir ou manipular o "copyright" e demais datos identificativos dos dereitos dos titulares incorporados aos Contidos, así como os dispositivos técnicos de protección, as pegadas dixitais ou calquera mecanismos de información que puidesen conter os Contidos; (c) utilizar os Contidos de forma ou con efectos contrarios á lei, á moral e aos bos costumes xeralmente aceptados ou á orde pública, d) transmitir ou difundir elementos que, polas súas características (tales como extensión, formato, etc.) dificulten o normal funcionamento dos Servizos Complementarios; e (e) no caso do servizo de CHAT, transmitir ou difundir elementos con etiquetas html (como, por exemplo, banners, botóns, hiperenlaces...).

5.7. - Retirada e suspensión do acceso aos servizos.

MOVISTAR poderá retirar ou suspender preventivamente, a prestación dos servizos a aqueles CLIENTES que incumpran o establecido nestas Condicións Xerais, comunicándoo debidamente, sen necesidade de preaviso.



5.8. - Utilización do Splitter/ONT.

Se MOVISTAR instalase un Splitter/ONT/roseta óptica no domicilio do CLIENTE, este non poderá modificar ou trasladar esa instalación. Unicamente poderá utilizalo no punto en que fora instalado por MOVISTAR, e non poderá transmitilo baixo ningún título nin ceder o seu uso a un terceiro.

Non obstante, o CLIENTE poderá solicitar a MOVISTAR o traslado da instalación do Splitter ou da ONT/roseta óptica. Previa conformidade desta, procederase a cambiar o punto de instalación, facturando ao CLIENTE o importe correspondente ao mesmo, e comunicado ao realizar a súa solicitude.

5.9. - Acceso ás instalacións e equipos informáticos do CLIENTE.

O CLIENTE obrígase, previa solicitude e concertada a cita correspondente, a autorizar expresamente a MOVISTAR, ao seu persoal debidamente identificado ou ao servizo técnico que MOVISTAR designe ao efecto, a acceder ás instalacións e equipos informáticos en que se atope instalada a conexión aos servizos coa finalidade de prestar os servizos de Instalación ou de Resolución, a realización das operacións de mantemento necesarias, a xuízo de MOVISTAR, e, en caso de terminación do Contrato, coa finalidade de retirar a instalación que permite a conexión aos servizos.

5.10. – Servizo de Mantenimiento Remoto.

O CLIENTE disporá, de forma gratuíta, dun Servizo de mantemento remoto da configuración do equipamento de conectividade asociado ao SERVIZO ADSL que permitirá que, ante unha caída do mesmo pola desconfiguración do Módem/Router, se poida recuperar automaticamente a conexión, sen necesidade de que o persoal autorizado de MOVISTAR acceda ao domicilio da instalación.

Tal acceso en remoto ao equipamento de conectividade por parte de MOVISTAR realizarase exclusivamente aos efectos de prover O SERVIZO ADSL nas mellores condicións de calidade e baixo a exclusiva finalidade de permitir a reparación do mesmo no menor tempo posible.

En ningún caso, a prestación do Servizo de mantemento remoto da configuración do equipamento de conectividade implicará acceso por parte do persoal autorizado de MOVISTAR a información persoal do CLIENTE residente no seu equipo informático.

A dispoñibilidade do Servizo de mantemento remoto estará supeditada á dispoñibilidade técnica na prestación do mesmo e ás características técnicas do equipamento de conectividade asociado á prestación do SERVIZO ADSL.



6. - OBRIGACIÓNS DE MOVISTAR

6.1. - Compromiso de Nivel de Servizo.

Os aspectos apuntados nesta cláusula 6.1 unicamente refírense ao SERVIZO conforme está descrito na cláusula 3 das presentes Condicións Xerais.

6.1.1. - Dispoñibilidade.

MOVISTAR obrígase á prestación regular e continuada do SERVIZO, 24 horas ao día durante todo o ano natural.

Non obstante o anterior, ese Servizo poderá verse interrompido polo tempo imprescindible para realizar as operacións de mantemento da Rede (en diante, as "Mantemento de Rede") por parte de MOVISTAR, ou por outras causas constitutivas de caso fortuíto ou forza maior. En todo caso, MOVISTAR notificará ao CLIENTE as datas do devandito Mantemento da Rede, cando sexa tecnicamente posible e cun prazo de antelación razoable.

MOVISTAR realizará todos os seus esforzos para que a interrupción se solvente no prazo máis breve posible, e o CLIENTE se vexa afectado minimamente.

MOVISTAR non garante a dispoñibilidade do Servizo no caso de que O CLIENTE introducira no seu equipo informático elementos de hardware ou de software que impida o normal funcionamento ou continuidade no acceso a Internet.

MOVISTAR non se fai responsable do equipo informático nin do equipamento de conectividade do CLIENTE nin das alteracións que eses equipamentos puidesen producir no normal funcionamento do Servizo.

6.1.2. - Responsabilidade por falta de dispoñibilidade.

MOVISTAR responderá exclusivamente pola falta de dispoñibilidade do Servizo, cando se deba a unha causa directamente imputable a MOVISTAR.

No caso de que, durante un período de facturación, o CLIENTE sufrise interrupcións temporais do Servizo, sempre que a avaría se produza na rede que dá soporte ao Servizo ADSL de acordo co disposto na cláusula 4.1.1, MOVISTAR procederá a devolver



ao CLIENTE o importe correspondente á parte proporcional da cota de abono do Servizo durante o tempo que dure a indispoñibilidade do Servizo. MOVISTAR indemnizará ao CLIENTE cando a interrupción se producira en horario de 8 a 22 horas e sexa superior a seis horas. Na factura correspondente detallarase a data, duración e cálculo da contía da indemnización que corresponda ao abonado.

Non obstante, cando a interrupción temporal sexa debida a causas de forza maior, MOVISTAR limitarase a compensar ao CLIENTE mediante a devolución do importe da cota de abono do Servizo, rateado polo tempo que durara a indispoñibilidade, con exclusión de calquera outra indemnización.

6.1.3.- Responsabilidade por incumprimento das obrigacións de calidade por falta de dispoñibilidade

Adicionalmente ao disposto no parágrafo anterior e en cumprimento da lexislación vixente de calidade na prestación de servizos de comunicacións electrónicas, MOVISTAR indemnizará ao CLIENTE se existisen interrupcións do servizo cuxo acumulado nun mes supere as 48 horas de interrupción, por causa allea ao CLIENTE.

6.1.4.- Modo de aplicación das compensacións e indemnizacións por falta de dispoñibilidade e supostos de exclusión.

A indemnización establecida na cláusula 6.1.3 aplicarase previa petición do CLIENTE, que poderá formular no prazo dos 10 días seguintes a aquel no que quedou restablecido o Servizo, efectuando unha chamada telefónica ao 1004 ou a través da web, www.movistar.es, indicando os seus datos persoais e o número da liña que estivo interrompida.

A indemnización prevista na cláusula 6.1.3 aplicarase na factura máis próxima á afectada pola interrupción ou na seguinte a esta, se se producira o peche dos procesos de facturación e consistirá na devolución da parte proporcional da cota do servizo relativa ao tempo acumulado de incomunicación mensual que exceda de 48 horas.

Non será de aplicación o disposto nas cláusulas 6.1.2 e 6.1.3 cando a interrupción temporal estea motivada por algunha das seguintes causas:

- a) Incumprimento grave polos abonados das condicións contractuais.
- b) Danos producidos na rede debido á conexión polo CLIENTE de equipos terminais cuxa conformidade non fora avaliada, de acordo coa normativa vixente.
- c) A interrupción do Servizo como consecuencia das Operacións de Mantemento da Rede indicadas na cláusula 6.1.1.



- d) A discontinuidade no Servizo causada pola introdución polo CLIENTE de elementos de Hardware ou de Software que provoquen un mal funcionamento xeral do equipo informático ou que resulten incompatibles cos elementos precisos nese equipo para o acceso ao Servizo.
- e) A interrupción do Servizo motivada por avarías identificadas no tramo de rede de acceso non pertencente a MOVISTAR (Infraestruturas Comúns de Telecomunicacións e Rede de Cliente).
- f) A indispoñibilidade do Servizo motivada por calquera avaría na liña telefónica interior do CLIENTE sobre a que se soporte o Servizo cando a avaría sexa debida por causa imputable ao CLIENTE ou a calquera terceiro alleo a MOVISTAR.
- g) A indispoñibilidade do Servizo motivada por calquera problema na configuración e funcionamento do equipamento de conectividade, cando a perda da configuración ou o fallo de funcionamento sexa debida por causa imputable ao CLIENTE, aínda que o devandito equipamento se alugara a MOVISTAR.
- h) A perda da conectividade debida a calquera problema coa subministración da enerxía eléctrica.

6.1.5. - Duración da falta de dispoñibilidade garantida.

Aos efectos previstos nas cláusulas 6.1.2 e 6.1.3, a falta de dispoñibilidade garantida do Servizo computarase ben desde o momento en que se reciba o aviso de avaría do CLIENTE ou ben desde que MOVISTAR rexistrara a incidencia causante da interrupción total ou parcial do Servizo e até o momento en que se solucione a avaría avisada e se restableza efectivamente o Servizo.

Naqueles casos nos que fose necesaria a resolución a domicilio, MOVISTAR ofrecerá ao CLIENTE unha cita concertada. O CLIENTE non estará obrigado a aceptar a primeira cita concertada proposta por MOVISTAR. En tal caso, con todo, o período de tempo que medie entre esta primeira cita ofrecida por MOVISTAR e a cita finalmente aceptada polo CLIENTE, non computará a efectos de indispoñibilidade do Servizo.

Así mesmo, o cómputo da duración da falta de dispoñibilidade do Servizo tamén se suspenderá durante o tempo en que, previamente concertada a cita correspondente, o CLIENTE non facilite a MOVISTAR o acceso ás instalacións ou equipo informático do CLIENTE. A estes efectos, enténdese por cita concertada o compromiso, establecido de mutuo acordo por MOVISTAR e o CLIENTE, no que se fixa a data e hora de intervención e o lugar de intervención para a resolución de calquera avaría. Do cómputo da duración da falta de dispoñibilidade do Servizo descontarase, igualmente, o tempo de demora no restablecemento efectivo do mesmo que sexa imputable ao CLIENTE.

6.1.6. – Prazo de Conexión



MOVISTAR deberá satisfacer toda solicitude de conexión inicial do Servizo dentro dos 60 días naturais seguintes á data da súa recepción, e sempre que exista dispoñibilidade técnica, salvo que mediasen impedimentos de forza maior ou imputables ao solicitante. MOVISTAR confirmará ao CLIENTE a dispoñibilidade técnica de prestación do Servizo antes da contratación do mesmo.

Non obstante o anterior, se se producisen causas sobrevidas, tales como necesidade de execución de obras adicionais, licenzas de terceiros, ou simplemente incrementos puntuais de demanda en determinados ciclos, o prazo de conexión inicial podería estenderse, previa información ao solicitante desa circunstancia.

6.1.7.- Compensación por incumprimento do prazo de conexión

No suposto de non poder satisfacer unha solicitude de conexión á rede e de acceso ao Servizo no prazo de 60 días naturais antes citado, MOVISTAR compensará ao CLIENTE eximíndolle do pago dun número de cotas mensuais relativas ao Servizo, equivalentes ao número de meses ou fracción nos que se superara ese prazo, salvo que medien causas de forza maior ou imputables ao solicitante.

No caso de que para a realización da subministración sexa necesario obter permisos, dereitos de ocupación ou de paso específicos, MOVISTAR poderá descontar os atrasos debidos a esas causas, ou calquera outra que non lle sexa imputable, previa comunicación que conteña a acreditación documental necesaria dos atrasos, remitida ao solicitante.

6.1.8.- Modo de aplicación das compensacións e indemnizacións por incumprimento do prazo de conexión

A indemnización establecida na cláusula 6.1.7 aplicarase previa petición do CLIENTE, que poderá formular no prazo dos 10 días seguintes a aquel no que quedou restablecido o servizo, efectuando unha chamada telefónica ao número de atención persoal 1004 ou a través dunha reclamación por incumprimento do prazo de conexión do Servizo ADSL na web de MOVISTAR, www.movistar.es, indicando os seus datos persoais e o número da liña asociada ao servizo.

6.2. - Servizo de Instalación.

Cando así o solicite o CLIENTE, MOVISTAR obrígase a prestar ao CLIENTE a Instalación do equipamento de conectividade nos termos indicados na cláusula 4.6.



MOVISTAR queda eximida de toda responsabilidade nas anomalías de calquera natureza que presente o equipo informático do CLIENTE.

6.3. - Servizo de Atención al CLIENTE.

MOVISTAR obrígase a prestar o Servizo de Atención al CLIENTE nos termos indicados na cláusula 4.8.

6.4. - Uso e Custodia das Claves de Acceso.

MOVISTAR asegurará a confidencialidade das claves de acceso dos seus clientes.

En particular, MOVISTAR obrígase a gardar a confidencialidade da clave de acceso ao equipamento de conectividade, que o CLIENTE proporcione para a prestación do Servizo de asistencia técnica mediante a Telexestión remota.

7. - RESPONSABILIDADE POLOS SERVIZOS E CONTIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DO SERVIZO.

7.1. - Responsabilidade polos Servizos.

7.1.1. - Continuidade do Servizo ADSL.

MOVISTAR só garante a continuidade da prestación do SERVIZO nos termos establecidos na cláusula 6.1.

MOVISTAR limita a súa responsabilidade polos danos e prexuízos de calquera natureza que poidan deberse á falta de continuidade, deficiencias ou interrupcións na prestación do Servizo á suma prevista nas cláusulas 6.1.2 e 6.1.3

7.1.2. - Utilidade e falibilidade dos servizos e contidos accesibles a través do SERVIZO.

MOVISTAR non garante que os servizos sexan útiles para a realización de ningunha actividade en particular, nin a infalibilidade dos servizos e contidos accesibles a través do Servizo, e en particular, aínda que non de modo exclusivo, que os CLIENTES poidan efectivamente acceder aos distintos sitios existentes en Internet a través do Servizo,



transmitir, difundir, almacenar ou pór a disposición de terceiros contidos a través do Servizo, ou recibir, obter ou acceder a contidos a través do mesmo.

MOVISTAR EXCLÚE TODA RESPONSABILIDADE POLOS DANOS E PREXUÍZOS DE TODA NATUREZA QUE PUIDESEN DEBERSE Á DEFRAUDACIÓN DA UTILIDADE QUE OS USUARIOS TIVISEN PODIDO ATRIBUÍR AOS SERVIZOS E Á FALIBILIDADE DOS SERVIZOS E CONTIDOS E EN PARTICULAR, AÍNDA QUE NON DE MODO EXCLUSIVO, AOS FALLOS NO ACCESO AOS DISTINTOS SITIOS EXISTENTES EN INTERNET A TRAVÉS DOS SERVIZOS, NA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMENTO OU POSTA A DISPOSICIÓN DE TERCEIROS DE CONTIDOS A TRAVÉS DOS SERVIZOS OU NA RECEPCIÓN, OBTENCIÓN OU ACCESO A CONTIDOS A TRAVÉS DOS SERVIZOS.

7.1.3. - Privacidade e seguridade na utilización dos servizos.

MOVISTAR non garante a privacidade e a seguridade na utilización dos servizos por parte dos CLIENTES e, en particular, non garante que terceiros non autorizados non poidan ter coñecemento da clase, condicións, características e circunstancias do uso de Internet que poidan facer os CLIENTES ou que non poidan acceder e, no seu caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar ou manipular de calquera modo os contidos e comunicacións de toda clase que os CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, poñan a disposición, reciban, obteñan ou accedan a través do Servizo.

MOVISTAR EXCLÚE TODA RESPONSABILIDADE CON TODA A EXTENSIÓN QUE PERMITA O ORDENAMENTO XURÍDICO, POLOS DANOS E PREXUÍZOS DE CALQUERA NATUREZA QUE POIDAN DEBERSE AO COÑECEMENTO QUE POIDAN TER OS TERCEIROS DA CLASE, CONDICIÓNS, CARACTERÍSTICAS E CIRCUNSTANCIAS DO USO DE INTERNET QUE POIDAN FACER OS USUARIOS OU QUE POIDAN DEBERSE AO ACCESO E, NO SEU CASO, Á INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN OU MANIPULACIÓN DE CALQUERA MODO DOS CONTIDOS E COMUNICACIÓNS DE TODA CLASE QUE OS CLIENTES OU USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, POÑAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTEÑAN OU ACCEDAN A TRAVÉS DO SERVIZO.

7.2. Responsabilidade polos Contidos.

7.2.1. - Calidade.

MOVISTAR non garante de maneira absoluta a ausencia de virus nos contidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtidos, postos a disposición, ou accesibles a través dos servizos, nin a ausencia doutros elementos que poidan producir alteracións no equipo informático do CLIENTE ou nos documentos



electrónicos e ficheiros almacenados no equipo informático do CLIENTE ou transmitidos desde o mesmo. Así como tampouco garante a ausencia de virus nos servizos prestados por terceiros a través dos Servizos.

MOVISTAR EXCLÚE CALQUERA RESPONSABILIDADE POLOS DANOS E PREXUÍZOS DE TODA NATUREZA QUE POIDAN DEBERSE Á PRESENZA DE VIRUS OU Á PRESENZA DOUTROS ELEMENTOS LESIVOS NOS CONTIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTIDOS, POSTOS A DISPOSICIÓN, OU ACCESIBLES A TRAVÉS DOS SERVIZOS.

7.2.2. - Licitude, fiabilidade e utilidade.

MOVISTAR é completamente allea e non intervén na creación, transmisión, nin na posta a disposición de, nin garante a licitude, fiabilidade e utilidade dos contidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtidos, postos a disposición, ou accesibles a través dos servizos.

MOVISTAR EXCLÚE CALQUERA RESPONSABILIDADE POLOS DANOS E PREXUÍZOS DE TODA NATUREZA QUE POIDAN DEBERSE Á TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMENTO, POSTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN OU ACCESO AOS CONTIDOS A TRAVÉS DOS SERVIZOS E, EN PARTICULAR, AÍNDA QUE NON DE MODO EXCLUSIVO, POLOS DANOS E PREXUÍZOS QUE POIDAN DEBERSE A: (A) O INCUMPRIMENTO DA LEI, A MORAL E OS BOS COSTUMES XERALMENTE ACEPTADOS OU A ORDE PÚBLICA COMO CONSECUCENCIA DA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMENTO, POSTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN OU ACCESO AOS CONTIDOS A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (B) A INFRACCIÓN DOS DEREITOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DOS SEGREDOS EMPRESARIAIS, DE COMPROMISOS CONTRACTUAIS DE CALQUERA CLASE, DOS DEREITOS Á HONRA, Á INTIMIDADE PERSOAL E FAMILIAR E Á IMAXE DAS PERSOAS, DOS DEREITOS DE PROPIEDAD E DE TODA OUTRA NATUREZA PERTENCENTES A UN TERCEIRO COMO CONSECUCENCIA DA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMENTO, POSTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN OU ACCESO AOS CONTIDOS A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (C) A REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL E PUBLICIDADE ILÍCITA COMO CONSECUCENCIA DA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMENTO, POSTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN OU ACCESO AOS CONTIDOS A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (D) A FALTA DE VERACIDADE, EXACTITUDE, EXHAUSTIVIDADE, PERTINENCIA E/OU ACTUALIDADE DOS CONTIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTIDOS, POSTOS A DISPOSICIÓN OU ACCESIBLES A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (E) A INADECUACIÓN PARA CALQUERA CLASE DE PROPÓSITO DA E A DEFRAUDACIÓN DAS EXPECTATIVAS



XERADAS POLOS CONTIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTIDOS, POSTOS A DISPOSICIÓN, OU ACCESIBLES A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (F) O INCUMPRIMENTO, ATRASO NO CUMPRIMENTO, CUMPRIMENTO DEFECTUOSO OU TERMINACIÓN POR CALQUERA CAUSA DAS OBRIGACIÓNS CONTRAÍDAS POR TERCEIROS E CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEIROS A TRAVÉS DE OU CON MOTIVO DO ACCESO AOS CONTIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTIDOS, POSTOS A DISPOSICIÓN, OU ACCESIBLES A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (G) OS VICIOS E DEFECTOS DE TODA CLASE DOS PRODUTOS E SERVIZOS COMERCIALIZADOS, ADQUIRIDOS OU PRESTADOS A TRAVÉS DOS SERVIZOS DE TERCEIROS ACCESIBLES A TRAVÉS DO SERVIZO.

7.3. - Responsabilidade polos servizos prestados por terceiros a través dos Servizos.

7.3.1. - Calidade.

MOVISTAR non garante, de maneira absoluta, a ausencia de virus nos servizos prestados por terceiros a través dos Servizos.

MOVISTAR EXCLÚE CALQUERA RESPONSABILIDADE POLOS DANOS E PREXUÍZOS DE TODA NATUREZA QUE POIDAN DEBERSE A DEFECTOS NA CALIDADE DOS SERVIZOS PRESTADOS POR TERCEIROS A TRAVÉS DOS SERVIZOS.

MOVISTAR non ten obrigación de controlar e non controla o contido e natureza dos contidos transmitidos, difundidos ou postos a disposición dos servizos prestados por terceiros a través dos Servizos. A pesar diso, e previa existencia de causas que o xustifiquen, MOVISTAR resérvase o dereito a revisar, dentro dos límites legais, en calquera momento e sen previo aviso, por propia iniciativa ou a petición de terceiro, os contidos transmitidos, difundidos ou postos a disposición a través dos servizos prestados por terceiros a través dos Servizos e a adoptar as medidas necesarias dirixidas a impedir a súa transmisión, difusión ou posta a disposición.

7.3.2. - Licitude, fiabilidade e utilidade.

MOVISTAR é completamente allea e non intervén na configuración e prestación dos servizos prestados por terceiros a través dos servizos nin garante a licitude, fiabilidade e utilidade dos servizos prestados por terceiros a través dos servizos.



MOVISTAR EXCLÚE CALQUERA RESPONSABILIDADE POLOS DANOS E PREXUÍZOS DE TODA NATUREZA, QUE POIDAN DEBERSE AOS SERVIZOS PRESTADOS POR TERCEIROS A TRAVÉS DOS SERVIZOS, E EN PARTICULAR, AÍNDA QUE NON DE MODO EXCLUSIVO, POLOS DANOS E PREXUÍZOS QUE POIDAN DEBERSE A: (A) O INCUMPRIMENTO DA LEI, A MORAL E OS BOS COSTUMES XERALMENTE ACEPTADOS OU A ORDE PÚBLICA COMO CONSECUCENCIA DA PRESTACIÓN DE SERVIZOS POR TERCEIROS A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (B) A INFRACCIÓN DOS DEREITOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DOS SEGREDOS EMPRESARIAIS, DE COMPROMISOS CONTRACTUAIS DE CALQUERA CLASE, DOS DEREITOS Á HONRA, Á INTIMIDADE PERSOAL E FAMILIAR E Á IMAXE DAS PERSOAS, DOS DEREITOS DE PROPIEDAD E DE TODA OUTRA NATUREZA PERTENCENTES A UN TERCEIRO COMO CONSECUCENCIA DA PRESTACIÓN DE SERVIZOS POR TERCEIROS A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (C) A REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL E PUBLICIDADE ILÍCITA COMO CONSECUCENCIA DA PRESTACIÓN DE SERVIZOS POR TERCEIROS A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (D) A FALTA DE VERACIDADE, EXACTITUDE, EXHAUSTIVIDADE, PERTINENCIA E/OU ACTUALIDADE DOS CONTIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTIDOS, POSTOS A DISPOSICIÓN OU ACCESIBLES A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (E) A INADECUACIÓN PARA CALQUERA CLASE DE PROPÓSITO DE E DA DEFRAUDACIÓN DAS EXPECTATIVAS XERADAS POLOS SERVIZOS PRESTADOS POR TERCEIROS A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (F) O INCUMPRIMENTO, ATRASO NO CUMPRIMENTO, CUMPRIMENTO DEFECTUOSO OU TERMINACIÓN POR CALQUERA CAUSA DAS OBRIGACIÓNS CONTRAÍDAS POR TERCEIROS E CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEIROS EN RELACIÓN CON OU CON MOTIVO DA PRESTACIÓN DE SERVIZOS A TRAVÉS DOS SERVIZOS; (G) OS VICIOS E DEFECTOS DE TODA CLASE DOS SERVIZOS PRESTADOS POR TERCEIROS A TRAVÉS DOS SERVIZOS.

7.4. - Usos non autorizados.

MOVISTAR non controla o acceso nin a utilización que o CLIENTE ou outros usuarios fan dos servizos. En particular, MOVISTAR non garante que o CLIENTE ou outros usuarios accedan a e/ou utilicen os Servizos de conformidade co disposto nestas Condicións Xerais ou, no seu caso, coas condicións particulares que poidan resultar de aplicación.

MOVISTAR EXCLÚE CALQUERA RESPONSABILIDADE POLOS DANOS E PREXUÍZOS DE TODA NATUREZA QUE PUIDESEN DEBERSE AO ACCESO E Á UTILIZACIÓN DOS SERVIZOS POLO CLIENTE OU POR OUTROS USUARIOS, EN CONTRA DO DISPOSTO NESTAS CONDICIÓNS XERAIS.



7.5. - Identidade e información relativa aos CLIENTES proporcionada polos propios CLIENTES.

MOVISTAR non controla nin ofrece ningunha clase de garantía sobre a veracidade, vixencia, exhaustividade e/ou autenticidade dos datos que os CLIENTES proporcionan sobre si mesmos ou fan accesibles a outros CLIENTES ou usuarios.

MOVISTAR EXCLÚE CALQUERA RESPONSABILIDADE POLOS DANOS E PREXUÍZOS DE TODA NATUREZA QUE POIDAN DEBERSE Á INCORRECTA IDENTIDADE DOS CLIENTES OU USUARIOS E Á FALTA DE VERACIDADE, VIXENCIA, EXHAUSTIVIDADE E/OU AUTENTICIDADE DA INFORMACIÓN QUE OS CLIENTES OU USUARIOS PROPORCIONAN ACERCA DE SI MESMOS E PROPORCIONAN OU FAN ACCESIBLES A OUTROS CLIENTES OU USUARIOS E, EN PARTICULAR, AÍNDA QUE NON DE MODO EXCLUSIVO, POLOS DANOS E PREXUÍZOS DE TODA NATUREZA QUE POIDAN DEBERSE Á SUPLANTACIÓN DA PERSONALIDADE DUN TERCEIRO EFECTUADA POR UN CLIENTE OU USUARIO EN CALQUERA CLASE DE COMUNICACIÓN OU TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DOS SERVIZOS.

7.6. - Utilización da caixa de correos administradora.

No caso de que a caixa de correos administradora de CLIENTE non fora activada por causa imputable ao mesmo, MOVISTAR quedará eximida de calquera responsabilidade derivada do descoñecemento do CLIENTE de información relevante que fora comunicada por MOVISTAR ao CLIENTE mediante o uso desa caixa de correos.

8. – CIBERSEGURIDADE.

O CLIENTE comprométese a utilizar os servizos contratados respectando a integridade das redes de Movistar ou de calquera outro operador, de conformidade coa lei, a moral, os bos costumes xeralmente aceptadas e a orde pública, así como a respectar e cumprir o resto de utilizacións prohibidas nas presentes Condicións Xerais. Así mesmo, comprométese a absterse de utilizar as redes con fins e/ou efectos ilícitos e/ou lesivos para as mesmas, que poidan afectar á correcta prestación dos servizos de Internet e/ou os equipos terminais de terceiros.

O CLIENTE non manipulará nin alterará por calquera medio calquera elementos, equipos ou instalacións que afecten ao funcionamento das redes de Movistar ou de calquera terceiro. Para preservar a integridade e seguridade das redes e poder garantir a correcta prestación dos servizos, o CLIENTE terá as seguintes limitacións de



uso das mesmas: utilización abusiva do servizo que exceda os parámetros contratados ou habituais do mercado para un uso particular, calquera outra forma de utilización do servizo que sobrecarguen, danen ou inutilicen as redes, servidores, demais equipos informáticos ou servizos de MOVISTAR ou de terceiros.

No caso de que desde o servizo contratado polo CLIENTE, se incumpran algunhas das limitacións de uso das redes previstas no parágrafo anterior, realice calquera actuación que implique unha utilización incorrecta das redes de MOVISTAR ou a súa actuación sexa susceptible de provocar un incidente de ciberseguridad, MOVISTAR estará facultada para adoptar, sen necesidade de comunicación nin previo aviso, algunha ou algunhas das seguintes medidas de xestión do tráfico, tales como, entre outras, bloquear, alterar, restrinxir, interferir, degradar ou discriminar entre contidos, servizos concretos ou categorías específicas de tráfico. Estas medidas manteranse durante o tempo necesario para preservar a integridade e seguridade da rede, dos servizos prestados a través dela e os equipos terminais dos usuarios finais, aínda que MOVISTAR comprométese a utilizar a medida menos gravosa para o cliente, sempre que isto sexa posible e dependendo da natureza do incidente.

Tales medidas poderán ser adoptadas sen que diso se derive ou dea lugar a indemnización ou compensación de clase algunha ao CLIENTE e sen o prexuízo por parte de MOVISTAR das accións que lle correspondan en defensa dos seus intereses.

O CLIENTE será responsable fronte a MOVISTAR do uso incorrecto dos servizos contratados.

9. – PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSOAL.

Movistar informa de que os datos dos seus clientes serán tratados conforme ao establecido na Política de Privacidade de Movistar, cuxa información básica se recolle na presente cláusula. O contido íntegro desta política pode consultarse no seguinte enlace: www.movistar.es/privacidad, solicitando un exemplar no 1004 ou nas Tendras Movistar.

Acorde coa normativa europea de protección de datos de carácter persoal e en virtude do establecido na devandita Política, as seguintes empresas do Grupo Telefónica son corresponsables do tratamento dos datos persoais do Cliente Movistar en función dos produtos e servizos que teña contratados: Telefónica de España, S.A.U. e Telefónica Móviles España, S.A.U. (en diante e conxuntamente denominadas, para os efectos establecidos nesta cláusula, como "Movistar").

En Movistar trataremos os datos do cliente para a prestación do Servizo, así como para outras finalidades que, como cliente Movistar, nos permita ou autorice nos termos



recolleitos na Política de Privacidade na que, ademais, se recolle toda a información necesaria para que o cliente poida decidir sobre outros tratamentos que requiran o seu consentimento.

Os datos persoais necesarios para a execución do contrato que o cliente achega neste acto, xunto cos obtidos con motivo da prestación do Servizo, así como a través das canles de atención e comercialización, serán incluídos en ficheiros informatizados de datos de carácter persoal titularidade de Movistar.

Adicionalmente aos tratamentos recolleitos na Política de Privacidade, ao aceptar os presentes termos e condicións de uso do Servizo, o Cliente é informado e autoriza a MOVISTAR ao tratamento específico dos seguintes datos de clientes, servizos contratados, así como os datos de visitas web e facturación, cuxo tratamento é necesario, na execución do contrato, para a prestación do Servizo.

Por outra banda, para calquera das finalidades previstas na Política de Privacidade, Movistar poderá encargarse do seu tratamento a provedores de confianza. A relación actualizada das categorías dos devanditos provedores así como daqueles que realizan transferencias internacionais de datos no exercicio das súas funcións recóllese en www.movistar.es/privacidad/info-adicional.

Así mesmo, Movistar garante a adopción das medidas necesarias para asegurar o tratamento confidencial dos devanditos datos e infórmalle da posibilidade de exercitar, conforme á dita normativa, os dereitos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición e portabilidade, dirixindo un escrito Referencia DATOS, a: o enderezo de correo electrónico TE_datos@telefonica.com, dirixindo un escrito ao Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, ou a través do teléfono gratuito 224407.

10. - EMPREGO DE TECNOLOXÍA DE RECOLLIDA DE INFORMACIÓN.

MOVISTAR advirte ao CLIENTE que poderá empregar tecnoloxía de recollida de información coa finalidade de adaptar o Servizo ás preferencias dos CLIENTES, prover novos servizos así como novas prestacións e facilidades relacionadas co Servizo, ofrecendo aos CLIENTES os produtos e servizos que mellor se axusten ás súas preferencias. MOVISTAR non empregará en ningún caso tecnoloxía de recollida de información para recuperar información existente no propio equipo informático do CLIENTE (excepto a proporcionada polas "cookies" de MOVISTAR xa instaladas)

Aos efectos do disposto nas presentes Condicións Xerais, as cookies defínense como arquivos de texto que MOVISTAR envía ao equipo informático do CLIENTE para manter un rexistro das súas preferencias e lembralas ao seu regreso. Asíncianse co navegador do equipamento informático do CLIENTE e non representan ameaza



algunha para a privacidade nin para a seguridade dos datos do CLIENTE, posto que se asocian co usuario e o seu equipo informático de forma anónima. Por tanto, o navegador de que dispoña o CLIENTE deberá estar configurado para aceptar o uso desa tecnoloxía cookie.

En calquera caso, o CLIENTE poderá impedir a instalación de cookies no seu disco duro, seguindo as instrucións correspondentes desde a opción do menú do seu navegador.

11. - NON LICENZA.

MOVISTAR autoriza ao CLIENTE a utilización dos dereitos de propiedade intelectual, de propiedade industrial e dos segredos empresariais relativos aos Servizos dos que é titular unicamente para utilizar os Servizos de conformidade co establecido nestas Condicións Xerais. MOVISTAR non concede ningunha outra licenza ou autorización de uso de ningunha clase sobre os seus dereitos de propiedade intelectual, de propiedade industrial, sobre os segredos empresariais ou sobre calquera outra propiedade ou dereito relacionado cos Servizos.

Os enderezos IP non son propiedade do CLIENTE, polo que MOVISTAR poderá modificar as mesmas cando concorran causas que o xustifiquen, comunicándoo ao CLIENTE. Por defecto, a Rede asigna un enderezo IP a cada CLIENTE de forma dinámica, renovándoo periodicamente. Este tipo de encamiñamento denomínase DINÁMICO e non supón un custo adicional para o CLIENTE.

Con todo, existe a posibilidade de que a Rede reserve unha dirección IP concreta para un CLIENTE. Este tipo de encamiñamento denomínase ESTÁTICO e a súa contratación ten un custo adicional que deberá ser abonado polo Cliente segundo o prezo vixente especificado no Anexo de prezos.

Así mesmo, MOVISTAR non se fai responsable do mal uso ou do uso fraudulento, por parte do CLIENTE ou de terceiros, do enderezo IP proporcionado ao CLIENTE en cada acceso.

A contratación das modalidades ADSL Top ou Premium + poderá ocasionar o cambio do enderezo IP de que dispuxese o CLIENTE como consecuencia da contratación dalgunha outra modalidade de Servizo ADSL con MOVISTAR.

12. - CESIÓN DE CONTRATO



O servizo obxecto deste contrato ten carácter persoal, malia que o cliente poderá cedelo a un terceiro previo consentimento de Telefónica de España, S.A.U. Telefónica de España S.A.U poderá ceder este contrato informando previamente o cliente conforme á normativa vixente, e sen prexuízo do dereito que o cliente puidese ter a resolver o contrato.

13. - PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DEREITOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E EN CASO DE APRECIACIÓN DE CONTIDOS ILÍCITOS.

MOVISTAR declara a súa rotunda e firme oposición (i) á violación de dereitos de propiedade intelectual e (ii) á explotación de contidos ou servizos tipificados como ilícitos desde o punto de vista penal.

MOVISTAR declara a súa total negativa a emitir e/ou distribuír e/ou permitir o acceso a contidos que violen dereitos de propiedade intelectual ou que sexan considerados ilícitos, desde o punto de vista penal, nas súas estruturas e/ou nos seus servizos.

No caso de que un CLIENTE ou un terceiro considere que a posta a disposición de calquera dos Contidos a través do Servizo infrinxe os seus dereitos de propiedade intelectual, ese CLIENTE ou terceiro deberá enviar unha notificación a MOVISTAR na que se conteñan os seguintes extremos:

- (a) datos persoais do reclamante: nome, NIF/CIF, enderezo, número de teléfono e enderezo de correo electrónico;
- (b) sinatura auténtica ou equivalente, cos datos persoais do titular dos dereitos de propiedade intelectual supostamente infrinxidos ou da persoa autorizada para actuar en nome e por conta do titular dos dereitos de propiedade intelectual supostamente infrinxidos;
- (c) indicación precisa e completa dos Contidos protexidos mediante os dereitos de propiedade intelectual supostamente infrinxidos, así como da súa localización;
- (d) declaración expresa e clara de que a posta a disposición dos Contidos indicados realizouse sen o consentimento do titular dos dereitos de propiedade intelectual supostamente infrinxidos;
- (e) declaración expresa, clara e baixo a responsabilidade do reclamante de que a información proporcionada na notificación é exacta e de que a introdución dos contidos constitúe unha violación dos seus dereitos de propiedade intelectual.



No caso de que un CLIENTE ou un terceiro considere que existen feitos ou circunstancias que revelen o carácter ilícito, desde o punto de vista penal, dun Contido e/ou Servizo e/ou da utilización dos mesmos e/ou da realización de calquera actividade ilícita relacionada cos mesmos, deberá enviar unha notificación a MOVISTAR na que conteña:

- (a) datos persoais do reclamante: nome, enderezo, número de teléfono, NIF/CIF e enderezo de correo electrónico;
- (b) especificación da suposta actividade ilícita levada a cabo e, en particular, indicación precisa dos Contidos e/ou Servizos concretos así como da súa localización.
- (c) feitos ou circunstancias que revelan o carácter ilícito deses Contidos, Servizos ou actividade;
- (d) declaración expresa, clara e baixo a responsabilidade do reclamante de que a información proporcionada na notificación é exacta e do carácter ilícito da utilización dos Contidos e/ou Servizos ou da realización das actividades descritas.

Estas notificacións deberán ser enviadas á dirección abuse@movistar.es ou a través do formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys/>

14. - VIXENCIA.

O Acordo entre MOVISTAR e o CLIENTE entrará en vigor a partir da data en que se produza a alta no Servizo, entrando este en funcionamento, momento a partir do cal o presente acordo adquirirá eficacia. Ese Acordo terá unha duración inicial dun (1) ano, entendéndose prorrogado se o CLIENTE non manifesta a súa intención de extingui-lo, comunicándoo cunha antelación mínima de dous (2) días hábiles á data prevista de duración inicial, e se MOVISTAR non comunica dita extinción cunha antelación mínima dun (1) mes.

15. - TERMINACIÓN.

15.1. - Resolución.

O presente acordo poderá resolverse, a petición de calquera das Partes, polas causas xerais admitidas en Dereito, polas previstas nestas Condicións e, expresamente, polas seguintes:



a) Por decisión do propio CLIENTE, comunicada a MOVISTAR por calquera medio fidedigno, cunha antelación mínima de dous días hábiles respecto da data en que debe producir efectos. A estes efectos entenderanse por medios fidedignos os seguintes:

- Fax ao número 902 104 132.
- Carta ao Apartado de correos 1000.08080. Barcelona.
- Teléfono ao número 1004.

b) Por cesamento de MOVISTAR na prestación do Servizo, previa comunicación aos CLIENTES con trinta (30) días de antelación sobre a data prevista para o devandito cesamento.

c) Por incumprimento das obrigacións da outra Parte, sempre que tal incumprimento non fose emendado nun prazo máximo de sete (7) días tras a petición escrita da outra Parte solicitando a reparación do incumprimento, a non ser que ese incumprimento non se considerase reparable ou fixese imposible o cumprimento do presente acordo para a parte denunciante, en cuxo caso a resolución poderá ser inmediata. Iso, en todo caso, deixando a salvo a reclamación que por danos e prexuízos poida corresponder a calquera das Partes, así como a facultade de retirada e suspensión do acceso aos Servizos prevista na cláusula 5.7.

15.2. - Efectos.

Terminada a prestación do Servizo, MOVISTAR facturará, no seu caso, o importe correspondente á parte proporcional da última cota mensual, en función da data de efectividade da baixa, sen prexuízo do disposto na cláusula 14.

16. - NOTIFICACIÓNS

As notificacións que O CLIENTE haxa de efectuar a MOVISTAR con motivo do previsto no presente Contrato e en execución do mesmo, efectuaranse ben telefonicamente aos números de atención persoal de MOVISTAR, ben por escrito aos apartados de correo ou enderezos postais previstos, en cada caso, ao longo deste contrato e en particular na cláusula 19 do mesmo.

As notificacións e comunicacións por parte de MOVISTAR ao CLIENTE realizaranse dalgunha das seguintes maneiras:

(a) Envío por correo postal ao domicilio designado polo CLIENTE para ese efecto no momento da contratación. En defecto de designación ou comunicación da modificación do domicilio inicialmente designado, entenderase, para todos os



efectos, que o domicilio do CLIENTE é o lugar onde se realiza a prestación do servizo e, en caso de ser estes varios, calquera deles.

(b) Envío por correo electrónico, sempre que iso sexa posible, a calquera dos enderezos de correo electrónico que o CLIENTE facilite a MOVISTAR para os devanditos efectos.

(c) Comunicación por medio dunha chamada telefónica ou SMS se procede, ben ao número de teléfono a través do cal se presta o SERVIZO ao CLIENTE, ou ben ao número de teléfono indicado polo CLIENTE no Formulario de Solicitud de Alta no SERVIZO, ou modificado posteriormente polo CLIENTE conforme a esta Condición.

d) Comunicación por medio da área privada “Mi Movistar” do cliente, á que poderá acceder a través da web www.movistar.es ou a aplicación “Mi Movistar”, ou as denominacións que substitúan a estas.

Neste sentido, O CLIENTE manifesta que todos os datos facilitados por el son certos e correctos, e comprométese a comunicar a MOVISTAR as variacións que, de ser o caso, se produzan no seu domicilio ou en calquera outro enderezo ou medio de contacto, nos datos de cobramento, así coma en calquera outro tipo de información necesaria para a xestión e mantemento da relación contractual entre MOVISTAR e O CLIENTE.

17. - LEI APLICABLE.

A prestación dos Servizos obxecto deste Contrato rexeráse pola lexislación española.

18 - RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

18.1. -

Interposta unha reclamación polo CLIENTE contra MOVISTAR, se non se resolvera no prazo dun mes ou se, resolta non fose estimada, o CLIENTE poderá presentar a reclamación ante a Secretaria de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais (SETID) ou organismo que o substitúa no prazo de tres (3) meses desde a resolución de MOVISTAR ou desde a finalización do prazo dun (1) mes para responder ou desde a notificación da non aceptación da arbitrase por MOVISTAR, sempre que presentara a solicitude de arbitrase no prazo dos tres (3) meses seguintes á resolución de MOVISTAR ou á finalización do prazo dun (1) mes para responder.



18.2. - MOVISTAR e o CLIENTE sométense aos Xulgados e Tribunais que resulten competentes en cada momento, conforme ao disposto na lexislación vixente, para calquera controversia que puidese derivarse da prestación do Servizo obxecto destas Condicións Xerais.

19.- INFORMACIÓN AO CLIENTE

MOVISTAR facilitará o contido do presente Contrato na súa páxina de Internet, por escrito se así o solicita o CLIENTE no teléfono de atención comercial (1004 para clientes particulares, ou 1489 para pemes, negocios e profesionais), e nas Tendras Movistar. MOVISTAR habilita as seguintes canles de atención:

CLIENTES PARTICULARES

- Atención persoal e Atención de Avarías:
 - 1004 (24 horas ao día e de carácter gratuíto)
 - www.movistar.es
- Canles de contratación:
 - 1004 (24 horas ao día e de carácter gratuíto)
 - www.movistar.es
 - Tendras Movistar
 - Canles de distribución
- Reclamacións:
 - www.movistar.es
 - 1004 (24 horas ao día e de carácter gratuíto)
 - C/ Gran Vía 28, 28013 de Madrid.
- Protección de datos: Para exercicio de dereitos en relación a datos persoais, no 1004 informarase ao CLIENTE da forma de proceder, que consistirá en dirixir un escrito a MOVISTAR Ref: Datos, Apartado de Correos 46.155 – 28080 Madrid, achegando fotocopia do D.N.I.

CLIENTES PEMES, NEGOCIOS E PROFESIONAIS

- Atención persoal e Atención de Avarías:
 - 1489 - Resposta Profesional
 - www.movistar.es
- Canles de contratación:



- 1489
www.movistar.es

– Reclamacións:

- 1489 – Resposta Profesional
- Protección de datos: Para o exercicio de dereitos en relación a datos persoais, nas canles de atención informarase ao CLIENTE da forma de proceder, que consistirá no envío dun escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; achegando a documentación acreditativa da representación coa que se actúa.

▪ **GRANDES EMPRESAS**

– Atención persoal:

- 900.120.900
- www.movistar.es

– Avarías:

- 900.111.002

– Canles de Contratación:

- www.movistar.es
- Rede de Vendas de Empresas

– Reclamacións:

- 900.120.900

Protección de datos: Para o exercicio de dereitos en relación a datos persoais, nas canles de atención informarase ao CLIENTE da forma de proceder, que consistirá no envío dun escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; achegando a documentación acreditativa da representación coa que se actúa.





ANEXO I.- PREZOS DO SERVIZO

I. Opcións comercializadas para accesos **en cobre**

	Cota de alta	Cota de abono mensual
ADSL Máxima Velocidad	0 €	46,90 €
ADSL Máxima Velocidad + TP Llamadas a Fijos Nacionales⁽¹⁾	0 €	47,00 €
ADSL Máxima Velocidad + TP Llamadas a Fijos Nacionales⁽¹⁾ + Bono FM 500 min Fin de semana + Bono FM 50 min Horario Total	0 €	52,00 €

	Cota de alta	Cota de abono mensual
DSL Simétrico 1M	0 €	121,00 €
DSL Simétrico 1'5M	0 €	181,50 €
Empresas Class	0 €	252,08 €
Empresas Avanzada	0 €	403,33 €
Empresas Premium	0 €	564,67 €



II. Opcións comercializadas en Fibra

	Cota de abono mensual
Fibra Óptica 100 Mb⁽²⁾	46,90 €
100Mb con Llamadas a fijos⁽²⁾	47,00 €
100Mb con Llamadas a fijos⁽²⁾ y a móbiles (Bono FM 500 min Fin de semana + Bono FM 50 min Horario Total)	52,00 €
Fibra Óptica 600⁽³⁾	56,90 €
Fibra Óptica 600 + TP Llamadas a Fijos Nacionales⁽¹⁾ + Bono FM 500 min Fin de semana + Bono FM 50 min Horario Total⁽³⁾	57,00 €
Fibra Óptica 10 Mb⁽²⁾	46,90 €
Outros conceptos	Cota de abono mensual
Cota de instalación de router	48,290 €
Cota de instalación de fibra	157,30 €⁽²⁾⁽³⁾
Direccionamiento IP estático (opcional)	30,00 €

(1) Están excluídas da Tarifa Plana as chamadas dirixidas a números de tarifas especiais (902, 901, 060, 0XY, 118AB..., entre outros) e de aplicación de tarifa adicional (905, 80X). As chamadas desde fixo dirixidas a destinos móbiles nacionais que excedan a franquía que inclúa, cando corresponda, o produto contratado terán o seguinte custo: establecemento de chamada: 0,2892 €, (0,35 € IVE incluído) e prezo por minuto: 0,2066 € (0,25 € IVE incluído).

(2) A cota de instalación de Fibra Óptica (157,30 €, 130 € sen IVE).

(3) A cota de instalación de Fibra Óptica (157,30 €, 130 € sen IVE).

OBSERVACIÓNS



- As anteriores cotas inclúen o 21% de IVE (En Península e Baleares aplica o IVE 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% e en Canarias IXIC 7%)
- A cota de alta inclúe o prezo correspondente á activación do Servizo.
- Os prezos de aluguer dos Módem/Router, as cotas de cableado interno e microfiltros, así como as distintas Opcións Adicionais aos Servizos serán facturados conforme á oferta en cada momento publicada en: www.movistar.es