

# CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO KIT MOVISTAR ADSL AUTOINSTALABLE

## 1.- CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN

### 1.1.- El contrato regulado mediante las Condiciones Generales

Las Condiciones Generales descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan las relaciones contractuales entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "MOVISTAR") con CIF nº A-82018474, domiciliada en Madrid, en la calle Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M-213.180, y el CLIENTE del Servicio (en adelante, el "CLIENTE"), en todo lo relativo a la prestación del Servicio denominado **Kit Movistar ADSL Autoinstalable** (en adelante, el "Servicio").

### 1.2.- La aceptación de las Condiciones Generales

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de MOVISTAR. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la siguiente página Web: <http://www.movistar.es/contratos>.

La utilización del Servicio conlleva, asimismo, la aceptación por parte del CLIENTE de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de MOVISTAR con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del Cliente.

## 2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El Servicio Kit Movistar ADSL Autoinstalable es un servicio de conectividad que integra las siguientes prestaciones:

- Acceso a Internet de alta velocidad. Equipo ADSL de CLIENTE (en adelante el Kit).
- Atención al CLIENTE en relación con el Servicio Kit ADSL Autoinstalable (en adelante, el "Servicio de Atención al CLIENTE").
- Ciertas Opciones Adicionales del Servicio Kit ADSL Autoinstalable (en adelante, las "Opciones Adicionales").

## 3. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la prestación del SERVICIO por parte de MOVISTAR, a cambio de un precio.

## 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 4.1.- Servicio KIT Movistar Autoinstalable.

#### 4.1.1.- Descripción

EL SERVICIO permite el acceso a Internet de alta velocidad y funciona simultáneamente con el servicio telefónico básico pero con tarificación independiente.

EL SERVICIO se ofrecerá en la opción de facturación de Tarifa Plana 24 horas, por lo que el CLIENTE podrá disponer del SERVICIO sin límite alguno de consumo y con carácter permanente, salvo lo indicado expresamente en las Condiciones Particulares.

Asimismo, MOVISTAR informará al CLIENTE antes de la contratación del mismo, de los factores relevantes que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador de los ajenos al mismo

EL SERVICIO se caracteriza porque la instalación en el domicilio del CLIENTE la realiza él mismo, una vez que el cliente ha alquilado a MOVISTAR el Kit de montaje, de acuerdo con las instrucciones que se incluyen en el mismo.

Se entiende como fecha de alta efectiva en el Servicio a todos los efectos, la fecha en que el CLIENTE recibe el equipamiento correspondiente al Servicio, y que previamente ha alquilado a MOVISTAR, ya que, en esa fecha, MOVISTAR ha realizado las tareas necesarias para la provisión del Servicio, y el CLIENTE, una vez instale el Kit, puede navegar.

MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE soporte técnico telefónico relativo a la instalación del Kit en los números de asistencia técnica habilitados a tal efecto, así como la posibilidad de solicitar su instalación. En este último caso, MOVISTAR facturará al CLIENTE dicha instalación, conforme a las tarifas vigentes en cada momento.

#### 4.1.2.- Requisitos

##### 4.1.2.1.- Equipo informático.

Para la prestación del SERVICIO, el equipo informático del CLIENTE deberá disponer de las características técnicas necesarias, adecuadas al tipo de Módem ADSL que, en

cada momento, se asocie al SERVICIO, y que figuraran, a tal efecto, en la siguiente URL: <http://www.movistar.es>

Asimismo, es necesario disponer de una roseta telefónica en el domicilio de instalación a menos de 3 metros del punto donde se ubique el Módem/Router.

EN CUALQUIER CASO, EL EQUIPO INFORMÁTICO DEL CLIENTE NO FORMARÁ PARTE DEL SERVICIO.

#### 4.1.2.2.- Acceso telefónico.

Para la prestación del SERVICIO el acceso telefónico del CLIENTE deberá reunir las siguientes características:

(i) La central telefónica a la que pertenece la línea de teléfono del CLIENTE deberá tener disponible el Servicio.

(ii) Su línea telefónica no deberá estar conectada a ningún equipo o servicio incompatible con el Servicio, y

(iii) Cualificación del bucle: ciertas líneas telefónicas RTB pueden ser incompatibles con el Servicio en razón de su longitud, calibre u otros parámetros técnicos.

#### 4.1.2.3.- Incompatibilidades.

Los siguientes servicios son incompatibles con el Servicio:

1. Teletarifación mediante impulsos de 12kHz.
2. Servicios de Telealarmas.
3. Hilo Musical.
4. Servicio de seguro por consumo.
5. Servicio de Alarma por consumo.
6. Servicio de Novacom (RDSI).
7. Líneas de Respaldo, de circuitos de datos.
8. Extensiones de centralitas (Compatible con Línea ADSL con filtro centralizado).
9. Líneas de enlace de Grupos Centrex (Excepto para líneas cabecera).
10. Líneas Ibercom (incluidas las líneas de emergencia).
11. Teléfonos de Uso Público (excepto autotarificados).
12. Asimismo, dado que el acceso al SERVICIO requiere un par de cobre, no podrá prestarse sobre accesos TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular), u otros vía radio.

En relación con la causa de incompatibilidad 2ª – Servicio de Telealarmas-MOVISTAR advierte que, debido a la instalación física necesaria para la Telealarma, pueden darse situaciones en que la Telealarma no funcione correctamente si se dispone de filtrado distribuido. En estos casos, MOVISTAR recomienda la instalación de filtrado centralizado.

En caso de incompatibilidad, El Servicio no podrá ser ofrecido por MOVISTAR.

La disponibilidad o no del SERVICIO será confirmada por MOVISTAR en cada caso particular.

Ciertos elementos de hardware o de software del equipo informático del CLIENTE pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento e incluso impedir el acceso al Servicio.

#### 4.1.3.- Modalidades.

Las modalidades del SERVICIO que ofrece MOVISTAR son las siguientes:

	<b>Velocidad en sentido red-usuario</b>	<b>Velocidad en sentido usuario-red</b>
KIT ADSL Máxima Velocidad	Hasta 20.000 Kbit/s (*)	Hasta 800 Kbit/s

\* Cuando el servicio se preste conjuntamente con Movistar TV, la velocidad sentido red-usuario será de Hasta 11,5 Mb.

4.1.3.1. Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva que usted podrá experimentar y sobre los que el operador tiene control son:

- Su bucle podría ser no cualificado: ciertas líneas telefónicas RTB o RDSI pueden ser no aptas para algunos servicios de ADSL en razón de su longitud, calibre u otros parámetros técnicos. MOVISTAR determinará en cada caso la idoneidad o no de la línea.
- La distancia del bucle de abonado a la central y/o la existencia de interferencias electromagnéticas externas o entre cables adyacentes pueden llegar a atenuar la señal y causar la disminución de la velocidad. Este factor no aplica en el caso de acceso sobre Fibra Óptica.
- Problemas o deterioro del bucle de abonado.
- Interrupción o merma del servicio como consecuencia de Operaciones de Mantenimiento de Red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

#### 4.1.3.2. Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- La velocidad de acceso a Internet dependerá en cada momento del tráfico en Internet existente, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- En caso de que el cliente utilice router inalámbrico en su conexión, hay que tener en cuenta las limitaciones propias de éste y de la red LAN wifi. La cobertura suele variar si se encuentra en interiores (casas, pisos, etc), dependiendo mucho del tipo de construcción del edificio, o en exteriores, donde depende de las interferencias que se pueda encontrar la señal (como otras redes inalámbricas) y las construcciones u obstáculos (muros, encofrados, ...) que haya entre el emisor y receptor de la señal. [Valores orientativos de cobertura en interiores: entre 50 y 70 m; en exteriores: hasta 400 m.].
- En caso de que el cliente utilice adaptadores PLC Ethernet para conectar el router y el ordenador aprovechando la red eléctrica, la cobertura de aquéllos depende del modelo de adaptador utilizado, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde está conectado el adaptador, etc.
- Ciertos elementos de Hardware y Software del equipo de cliente pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento de su equipo en general e incluso impedir el acceso al servicio. Por ejemplo:
  - Programas de peer to peer ejecutándose. El software de intercambio de ficheros (P2P) residente en el PC genera una cantidad elevada de paquetes, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado. [Entre el software de uso más habitual que puede provocar esta problemática se encuentran programas tales como eMule y Kazaa, bittorrent, etc].
  - Algunos virus residentes en el PC del cliente pueden generar una cantidad elevada de paquetes con el fin de contaminar otros equipos, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado (virus o gusanos, sus mutaciones y derivados).
  - Software malicioso ejecutándose en la LAN.
  - Actualizaciones automáticas del software residente en el PC. Determinados programas (de sistema operativo, antivirus, navegadores,...) suelen ofrecer actualizaciones online que el cliente puede configurar en modo automático (normalmente viene por defecto

seleccionada esta opción), de forma que, cuando el cliente se conecta a Internet, dichos programas buscan y descargan las actualizaciones en segundo plano: no se le informa al cliente ni se le interrumpe durante el proceso pero aumentan el tráfico de datos, ralentizando la navegación.

- Cableado o equipamiento del cliente no se encuentra en perfectas condiciones o no cumple los requisitos técnicos y características exigidas al mismo para la prestación de este servicio por MOVISTAR.

#### 4.2.- Velocidad de las modalidades de los servicios ADSL

Producto	Velocidad nominal	Velocidad bajada (kbps)			Velocidad subida (kbps)		
		Máxima	Media	Mínima	Máxima	Media	Mínima
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

(\*) La utilización simultánea del servicio de TV con tecnología IPTV conlleva una reducción de la velocidad de navegación correspondiente al ancho de banda de un canal de TV (2.400 Kbps).

Las cifras de velocidad proporcionadas se calculan a partir de los porcentajes de cumplimiento de la velocidad de sincronización de servicios relevantes de acceso a internet fijo, según el documento de criterios adicionales definidos por la SESIAD en desarrollo de la Orden IET1090/2014.

- El factor para calcular “la velocidad máxima” se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización del percentil 95 de las conexiones más rápidas del sistema de sondas para el servicio relevante que resulte equiparable.
- El factor para calcular la “velocidad habitualmente conseguida” se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización que se corresponde con la media de las conexiones del sistema de sondas para el servicio relevante que resulte más equiparable.
- El factor para calcular la “velocidad mínima” se determina en función de las características de cada perfil y tecnología.

La velocidad de transmisión de dichos servicios relevantes se mide por un sistema de sondas cuyo número y ubicación depende de los clientes reales de cada servicio que cada Operador está obligado a reportar y publicar.

Las velocidades de transmisión de datos alcanzables mediante tecnologías ADSL pueden verse limitadas dependiendo de la longitud del bucle que une al abonado con la central local de la que depende. La velocidad indicada se ha obtenido para una distancia media de bucle de abonado siguiendo los criterios exigidos por la SESIAD para el reporte de parámetros específicos de acceso a Internet.

La velocidad percibida por el CLIENTE final está condicionada por los factores limitantes indicados en las cláusulas 4.1.3.1 y 4.1.3.2.

#### **4.3.- Instalación de filtrado.**

En RTB para las modalidades de velocidad descritas, MOVISTAR instalará filtrado centralizado (Splitter) o proveerá filtrado distribuido (mediante microfiltros), en función de la disponibilidad y las características específicas de la red interior telefónica del domicilio del CLIENTE

En RDSI, MOVISTAR instalará siempre filtrado centralizado

La provisión o instalación del filtrado se realizará con arreglo a las siguientes Condiciones:

- Por defecto, se proveerá filtrado distribuido, con independencia de la velocidad contratada. Bajo esta modalidad de filtrado, MOVISTAR proveerá los microfiltros necesarios en función de la instalación interior del CLIENTE y hasta un máximo de tres microfiltros.
- En caso de que no sea posible la provisión del Servicio con filtrado distribuido, y siempre que el CLIENTE preste su consentimiento, se procederá a instalar un Splitter, junto al punto de conexión a la red.
- En caso de que sea necesaria la instalación del Splitter, dicha instalación comprenderá el tendido del cableado necesario para el tramo existente desde el Splitter hasta el Módem ADSL del CLIENTE (en adelante, el "Cableado")
- MOVISTAR podrá prestar el Servicio de Instalación por sí misma o a través de un instalador autorizado.

El Splitter es propiedad de MOVISTAR

#### 4.4.- Kit.

El Kit se compone de un Módem ADSL, elementos de filtrado distribuido (microfiltros), cables de conexión de los anteriores elementos, Software de configuración y Ayuda y Manual de Usuario. Las condiciones del Servicio de Alquiler de Módem/Router para Servicios de Banda Ancha, que componen dicho Kit se encuentran publicadas en [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos).

En función del tipo de Módem ADSL que se solicite por el CLIENTE, el Kit podrá incorporar una tarjeta Ethernet Bus PCI de uso opcional para el caso de que el equipo informático del CLIENTE no disponga de esta interfaz. Dicha tarjeta se considerará parte del equipo informático del CLIENTE.

El Kit será remitido al domicilio del CLIENTE una vez solicitado el Servicio y contratado el Servicio de Alquiler Módem/Router para Servicios de Banda Ancha.

Los costes derivados del envío del Módem/Router al domicilio del cliente serán sufragados por el CLIENTE, aplicándose los siguientes importes por unidad:

Concepto	IVA (21%) Península y Baleares	IPSI (10%) Ceuta	IPSI (4%) Melilla	IGIC (7%) Canarias
Gastos de envío	7,30 €	6,63 €	6,27 €	6,45 €

#### 4.5.- Servicio de Atención al CLIENTE.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica. Este último podrá ser prestado por sí o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

4.5.1.- El Servicio de Atención Comercial al CLIENTE consiste en un servicio de asistencia comercial telefónica a través de los números que estén habilitados por MOVISTAR a tal efecto.

4.5.2.- El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE es un servicio de consulta telefónica y comprende, a su vez, un Servicio de Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias.

Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE ni tampoco la asistencia técnica de incidencias en el Módem/Router. La asistencia técnica del Módem/Router en los supuestos de alquiler a MOVISTAR será regulado de acuerdo con sus condiciones de uso publicadas en [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

4.5.2.1.- El Servicio de Diagnóstico es un servicio de asistencia técnica que MOVISTAR presta al CLIENTE a través del número telefónico habilitado a tal fin. A estos efectos, MOVISTAR recogerá durante las 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluso festivos, cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del SERVICIO. Recibido del CLIENTE un aviso de incidencia relativo al SERVICIO, MOVISTAR abrirá un boletín de incidencias y procederá a indicar al CLIENTE la posible causa de la incidencia.

4.5.2.2.- El Servicio de Resolución de Incidencias comprende un servicio de asistencia técnica telefónica y un servicio de asistencia técnica presencial en el domicilio en el que el CLIENTE tenga instalado el equipamiento correspondiente al SERVICIO.

MOVISTAR asume la obligación de resolver las incidencias que se le planteen al cliente en la utilización del SERVICIO e iniciará el procedimiento de resolución de las incidencias del mismo, tan pronto como el cliente comunique dicha incidencia al Servicio de Asistencia Técnica.

MOVISTAR prestará al CLIENTE el servicio de resolución de las incidencias diagnosticadas de forma gratuita, en aquellos casos en los que la incidencia

diagnosticada se deba a fallos originarios imputables a MOVISTAR, sin perjuicio del coste de la llamada telefónica para la resolución de las incidencias diagnosticadas.

En los demás casos, MOVISTAR sólo prestará el servicio de asistencia técnica en el domicilio a solicitud del CLIENTE y mediante el pago del precio establecido para dichas intervenciones, y que figura en el precario que MOVISTAR publica en la siguiente URL : <http://www.movistar.es>

El Servicio de diagnóstico y resolución de las incidencias sobre la configuración del Módem ADSL podrá prestarse por MOVISTAR mediante Mantenimiento Remoto de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula 5.10.

#### **4.6- Reparación de averías y mantenimiento del Servicio.**

MOVISTAR vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red en casa del abonado. El CLIENTE notificará las averías a través del canal que MOVISTAR tenga habilitado a tal efecto que será el número de atención de averías establecido en la cláusula 19. En el mismo momento de formular la avería, se facilitará, a petición del CLIENTE, el número de referencia de la misma.

Asimismo el CLIENTE podrá notificar las averías a través de la página web <http://www.movistar.es>

Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por MOVISTAR, siempre que las mismas no sean imputables al CLIENTE por negligencia de uso o de conservación o por actuaciones dolosas o culposas, tanto sobre la red como sobre sus equipos.

El mantenimiento del Acceso ADSL y de la Terminación suministrada está incluido en el presente SERVICIO.

No forman parte del mantenimiento incluido en las presentes Condiciones Generales, los Equipos (Tarjetas, Módem/Router, Equipos informáticos, etc.) que el CLIENTE conecte al Punto de Terminación de Red (PTR), Punto donde termina la red que da soporte al Servicio ADSL prestado por MOVISTAR.

MOVISTAR, no asumirá los compromisos de reparación establecidos en este contrato, cuando la avería sea producida en los medios de transmisión que transitan por la Infraestructura de Red Comunitaria (propiedad de la Comunidad de Propietarios) y no exista un contrato específico de mantenimiento con MOVISTAR para dicha infraestructura, debiendo informar al CLIENTE de esta circunstancia.

Con independencia del mantenimiento general descrito anteriormente, El CLIENTE podrá solicitar la contratación del Servicio de mantenimiento domiciliario sobre Equipamiento y accesorios relacionados con su Servicio, mediante la correspondiente Opción Adicional, y de conformidad a las condiciones contractuales que, en cada momento, regulen dicha prestación del Servicio de mantenimiento, y que figuran en la siguiente URL: <http://www.movistar.es>.

Para ello, el CLIENTE a través de los medios habilitados para el Servicio de Atención Comercial, podrá solicitar dicha opción de mantenimiento domiciliario, debiendo aceptar las citadas condiciones generales de prestación del mismo y que figuran en URL citada en el párrafo anterior.

El mantenimiento domiciliario mencionado será realizado por MOVISTAR, y facturado al CLIENTE.

Las reparaciones efectuadas por el personal de MOVISTAR en el domicilio del CLIENTE, no cubiertas por el anteriormente citado Servicio de mantenimiento, serán objeto de contraprestación económica por parte del CLIENTE en favor de MOVISTAR.

Dicho Servicio se presta, con independencia de que el equipamiento haya sido suministrado por MOVISTAR, siempre que sea compatible con el servicio, se encuentre en perfecto estado en el momento de la contratación del servicio, y forme parte del conjunto de equipos sobre los que MOVISTAR presta asistencia técnica.

#### **4.7.- Opciones Adicionales.**

EL CLIENTE dispondrá de las opciones adicionales del SERVICIO que se encuentren publicadas en <http://www.movistar.es>

MOVISTAR podrá prestar las opciones adicionales por sí o a través de un tercero.

#### **4.8.- Modificaciones y cancelación del SERVICIO.**

4.8.1.- - MOVISTAR podrá modificar el presente contrato por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado.

Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, así como cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones en aras a la mejora del Servicio.

4.8.2. - Asimismo, MOVISTAR podrá modificar y/o cancelar aquellos servicios que presta de forma gratuita o exigir un precio por su prestación, todo ello por los motivos contemplados en el anterior punto 4.7.1.

4.8.3. - MOVISTAR comunicará al CLIENTE la cancelación, modificación o la exigencia de un precio, con una antelación mínima de (1) un mes respecto del día en que deba ser efectiva dicha cancelación, modificación o exigencia de precio. En los supuestos citados en el apartado 1 el cliente tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente.

Las facultades de modificación y cancelación de MOVISTAR no perjudican la facultad de desistimiento reconocida al CLIENTE en la Cláusula 14

## 5.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

EL CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

### 5.1.- Precio del SERVICIO.

#### 5.1.1.- Precios.

Como contraprestación por el Servicio, el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a cada modalidad de conformidad con los Precios vigentes en cada momento.

Los Precios actuales, están reseñados en el cuadro de precios que figura en el Anexo I.

#### 5.1.2.- Modificaciones de precios.

Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por MOVISTAR al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 16, con treinta (30) días de antelación. Todo ello, de acuerdo con la cláusula 4.7.

En el caso de que el CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de los Servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

### 5.1.3.- Facturación y Pago.

MOVISTAR facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Anexo I de Precios de la forma siguiente:

- Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del SERVICIO se facturarán a mes vencido, con carácter mensual y se incorporarán en la factura correspondiente a la prestación por MOVISTAR del Servicio Telefónico Básico (STB).
- El pago correspondiente al SERVICIO será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente al Servicio Telefónico Básico de que dispusiere el CLIENTE, y se realizará a través de la cuenta del mismo en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o, en su defecto, en lugar habilitado por MOVISTAR, a su presentación al cobro, que constara expresamente en el aviso de pago enviado al cliente. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago.
- En la primera factura emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula se incluirá el importe correspondiente a la cuota de alta y, en su caso, el importe del Equipamiento que se incorpore al SERVICIO. La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.
- La contratación de este servicio conlleva la aceptación por parte del CLIENTE de recibir la correspondiente factura en formato electrónico, no obstante su derecho a optar por la factura en papel en la contratación.  
Esta aceptación implica extender la facturación en formato electrónico, asimismo, a todos los productos de Movistar Fijo que el CLIENTE haya contratado o contrate con posterioridad con Telefónica de España, S.A.U.

Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá escoger, en cualquier momento, la recepción de la factura en formato papel solicitándolo mediante una llamada al Número de Atención Personal 1004 o al 900.10.10.10 de Respuesta Profesional

En caso de retraso en el pago, MOVISTAR podrá suspender la prestación de los Servicios si, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento.

Transcurrido dicho plazo, MOVISTAR requerirá de nuevo al CLIENTE, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, MOVISTAR podrá proceder a la interrupción definitiva del SERVICIO, dando de baja al mismo.

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

#### 5.1.4 Depósito.

5.1.4.1 Recibida la solicitud de alta en el servicio ADSL y en cualquier momento de la vigencia del presente contrato, MOVISTAR podrá, con la única finalidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato,:

- solicitar al cliente la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario;
- asignar al cliente un límite de crédito.

5.1.4.2 La adopción de dichas medidas tendrá lugar si concurren alguna de las siguientes causas:

- La existencia de cantidades impagadas por el cliente por cualquier contrato formalizado con MOVISTAR.
- El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes.
- La no acreditación, de conformidad con la legislación vigente, de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el cliente derivan del presente contrato. MOVISTAR podrá comprobar la solvencia del cliente mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en el artículo 29 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre y que cumplan los requisitos establecidos en el citado artículo, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente.

- La superación del límite de crédito fijado por MOVISTAR.

5.1.4.3. - La no constitución de la garantía solicitada, facultará a MOVISTAR para desestimar la solicitud de alta en el servicio del cliente, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

## **5.2.- Precios del Servicio de Resolución de Incidencias a Domicilio.**

MOVISTAR prestará al CLIENTE el Servicio de Asistencia Técnica en el domicilio, de forma gratuita, en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos imputables a MOVISTAR, Y siempre que la avería se produzca en la red que da soporte al Servicio ADSL de acuerdo con lo descrito en la cláusula 4.4 y 4.5

Si la incidencia atendida no es debida a la red que da soporte al Servicio ADSL el CLIENTE estará obligado a satisfacer el precio correspondiente al desplazamiento, así como la reparación efectuada por MOVISTAR, salvo que el CLIENTE tuviera contratado un servicio de mantenimiento, de acuerdo con lo dispuesto en las condiciones generales que regulen dicho servicio de mantenimiento publicadas en [www.movistar.es](http://www.movistar.es). Estos costes de intervención serán los vigentes en el momento en que el CLIENTE solicite su prestación, y que se encuentran en la URL: <http://www.movistar.es>

El importe y forma de pago de este servicio serán comunicados al CLIENTE a la formulación de su solicitud del servicio de resolución de incidencias a domicilio.

## **5.3.- Uso correcto de los Servicios.**

EL CLIENTE se compromete a utilizar los Servicios de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio y/o los demás Servicios con fines o efectos ilícitos, prohibidos en la presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros CLIENTES o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y

toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás CLIENTES y de otros usuarios de Internet.

Los Clientes perjudicados por dichas prácticas podrán comunicarlo a MOVISTAR a través de la dirección [abuse@movistar.es](mailto:abuse@movistar.es) o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys>

Asimismo, la utilización del Servicio podrá exclusivamente destinarse al ámbito profesional o privado y para uso exclusivo en el domicilio que el CLIENTE haya indicado para la provisión del SERVICIO.

Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del SERVICIO a terceros ajenos a la prestación del mismo o, en cualquier caso, de compartición de recursos fuera del domicilio para el que haya solicitado la provisión del SERVICIO o siendo el Cliente una Comunidad de Propietarios, fuera de las zonas comunes.

En caso de incumplimiento de la presente condición, MOVISTAR podrá suspender la prestación del Servicio, de conformidad a lo dispuesto en la cláusula 5.7 de las presentes Condiciones Generales.

El CLIENTE será responsable frente a MOVISTAR del uso incorrecto de los servicios contratados.

#### **5.4.- Claves de Acceso.**

En relación con las Claves de Acceso, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

##### **5.4.1.- Asignación.**

El acceso al servicio se realizará mediante un Identificador (ID) o nombre de usuario y una contraseña o password que elegirá el CLIENTE, sujeto a las restricciones que establezca MOVISTAR (en adelante, el "Identificador" y la "Contraseña" respectivamente, y de modo conjunto, las "Claves de Acceso").

Al darse de alta en los Servicios, el CLIENTE elegirá e indicará en el formulario correspondiente el nombre con el que desea ser reconocido por otros Clientes (en adelante, "el Identificador").

EL CLIENTE no podrá elegir como Identificador palabras, expresiones o conjuntos gráfico-denominativos malsonantes, injuriosos, coincidentes con marcas, nombres comerciales, rótulos de establecimientos, denominaciones sociales, expresiones publicitarias, nombres y seudónimos de personajes de relevancia pública o famosos para cuya utilización no esté autorizado y, en general, contrarios a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas.

En defecto de elección por parte del cliente, la asignación del Identificador se produce de manera automática y el único criterio empleado al efecto es la inexistencia de un Identificador previo que sea idéntico al elegido por el CLIENTE. Ello no obstante, MOVISTAR se reserva el derecho a cancelar o suspender aquellos Identificadores que resulten ser contrarios a lo dispuesto en el párrafo anterior. Asimismo, MOVISTAR podrá unilateralmente, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificar, suspender o revocar el Identificador inicialmente asignado con el fin de unificar los diversos Identificadores o nombres de usuario de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por MOVISTAR, procediendo a comunicarlo a posteriori, y de forma inmediata al CLIENTE.

EL CLIENTE podrá modificar la contraseña de acceso en cualquier momento, de acuerdo con las restricciones establecidas por MOVISTAR.

#### 5.4.2.- Uso y custodia.

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y a mantener en secreto sus Claves de Acceso.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los Servicios por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso del CLIENTE hasta el momento en que, en su caso, el CLIENTE haya solicitado a MOVISTAR la desactivación de las Claves de Acceso.

Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los Servicios por un tercero que emplee Claves de Acceso del CLIENTE cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de MOVISTAR o por otra razón sea imputable exclusivamente a MOVISTAR.

#### **5.5.- Copias del Software proporcionado con el Servicio.**

EL CLIENTE sólo podrá realizar una única copia del Software y sólo para su instalación en el disco duro del equipo informático desde el que se establezca la conexión con el Servicio

EL CLIENTE se abstendrá de efectuar ninguna otra copia del Software, de enviar copias del Software a terceros o poner el Software a disposición de terceros por cualquier medio, así como también se abstendrá de utilizar el software con una finalidad distinta de la prevista en estas Condiciones Generales, obligándose el CLIENTE a deshacerse de la copia o copias del Programa que obren en su poder una vez finalizado el presente Contrato.

## **5.6.- Uso correcto de los Contenidos.**

### 5.6.1.- Transmisión, difusión y puesta a disposición de terceros de Contenidos.

EL CLIENTE se obliga a hacer un uso del Servicio, así como de cualquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material obtenidos, transmitidos, difundidos o puestos a disposición a través del Cliente o terceros (en adelante, "los Contenidos"), conforme a la ley, a las presentes Condiciones Generales, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas, y al orden público.

A título meramente indicativo, el CLIENTE se compromete a no usar, transmitir, difundir o poner a disposición de terceros a través de los Servicios del portal los "Contenidos" que (a) de cualquier forma sean contrarios a, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico; (b) induzcan, inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (c) induzcan, inciten o promuevan actuaciones, actitudes o pensamientos discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición; (d) incorporen, pongan a disposición o permitan acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, pornográficos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (e) induzcan o puedan inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor; (f) induzcan o inciten a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico; (g) sean falsos, ambiguos, inexactos, exagerados o extemporáneos, de forma que puedan inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del comunicante; (h) se encuentren protegidos por cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros, sin que el CLIENTE haya obtenido previamente de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que efectúa o pretende efectuar o que se efectúe; (i) contuvieran un "copyright" o demás datos identificativos de los derechos o dispositivos técnicos de protección, huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que hayan sido objeto de supresión o manipulación; (j) violen los secretos empresariales de terceros; (j) violen los secretos empresariales de terceros; (k) sean contrarios al

derecho a honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas; (l) infrinjan la normativa sobre secreto de las comunicaciones; (m) constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal; (n) incorporen virus u otros elementos físicos o electrónicos que puedan dañar o impedir el normal funcionamiento de la red, del sistema o de equipos informáticos (hardware y software) de terceros o que puedan dañar los documentos electrónicos y archivos almacenados en dichos equipos informáticos; (ñ) por sus características (tales como extensión, formato, etc.) dificulten el normal funcionamiento del servicio; (o) que hagan apología del terrorismo, genocidio y teorías revisionistas.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los CLIENTES. Ello no obstante, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los CLIENTES a través de los Servicios del portal y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros cuando existan causas justificadas.

#### 5.6.2.- Medios para la obtención de información.

EL CLIENTE se compromete a abstenerse de obtener e incluso de intentar obtener los Contenidos que resulten accesibles a través de los Servicios del portal empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, en cada caso, se hayan proporcionado o se hayan indicado a tal efecto.

#### 5.6.3. Uso correcto de los Contenidos obtenidos a través del portal.

EL CLIENTE se obliga a hacer un uso diligente, correcto y conforme a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público de cualesquiera Contenidos obtenidos a través de los Servicios del portal. En particular, el CLIENTE se compromete a abstenerse de (a) reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos, a menos que se cuente con la

autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido; (b) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de los titulares incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los Contenidos; (c) utilizar los Contenidos de forma o con efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; d) transmitir o difundir elementos que, por sus características (tales como extensión, formato, etc. dificulten el normal funcionamiento de los Servicios Complementarios; y (e) en el caso del servicio de CHAT, transmitir o difundir elementos con etiquetas html (como, por ejemplo, banners, botones, hiperenlaces...).

#### **5.7.- Retirada y suspensión del acceso a los Servicios.**

MOVISTAR podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación de los servicios a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente, sin necesidad de preaviso

#### **5.8. - Utilización del Splitter.**

En caso de que MOVISTAR haya instalado Splitter en el domicilio del CLIENTE, éste no podrá modificar o trasladar dicha instalación. Únicamente podrá utilizarlo en el punto en que haya sido instalado por MOVISTAR, en la forma prevista en estas Condiciones, y no podrá transmitirlo bajo ningún título ni ceder su uso a un tercero.

No obstante, el CLIENTE podrá solicitar a MOVISTAR el traslado de la instalación del adaptador ADSL o Splitter. Previa conformidad de ésta, se procederá a cambiar el punto de instalación, facturando al CLIENTE el importe correspondiente a dicho traslado, que le será comunicado cuando realice su solicitud.

### **5.9.- Acceso a las instalaciones y equipos informáticos del CLIENTE.**

EL CLIENTE se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a autorizar expresamente a MOVISTAR, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que MOVISTAR designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión a los Servicios con la finalidad de proceder a la prestación de los Servicios de Resolución de Incidencias y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de MOVISTAR, resulten necesarias.

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

EL CLIENTE dispondrá, de forma gratuita, de un Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del Módem/Router asociado a la prestación del SERVICIO ADSL que permitirá que, ante una caída del SERVICIO ADSL provocada por la desconfiguración del Módem/Router se pueda recuperar automáticamente la conexión al SERVICIO ADSL, sin necesidad de que el personal autorizado de MOVISTAR acceda al domicilio correspondiente a la instalación del SERVICIO ADSL.

El acceso en remoto al Módem/Router por parte de MOVISTAR se realizará exclusivamente a los efectos de proveer EL SERVICIO ADSL en las mejores condiciones de calidad y bajo la exclusiva finalidad de permitir la reparación del SERVICIO ADSL en el menor tiempo posible.

En ningún caso, la prestación del Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del Módem/Router implicará acceso por parte del personal autorizado de MOVISTAR a información personal del CLIENTE residente en su equipo informático.

La disponibilidad del Servicio de mantenimiento remoto estará supeditada a la disponibilidad técnica en la prestación del mismo, así como a las características técnicas del Módem/Router asociado a la prestación del SERVICIO ADSL.

## 6.- OBLIGACIONES DE MOVISTAR.

### 6.1.- Servicio Kit ADSL Autoinstalable: Compromiso de Nivel de Servicio.

Los aspectos reseñados en esta Cláusula 6.1 únicamente se refieren al SERVICIO conforme está descrito en la Cláusula 3 de las presentes Condiciones Generales.

#### 6.1.1.- Disponibilidad.

MOVISTAR se obliga a la prestación regular y continuada del Servicio ADSL, 24 horas al día durante todo el año natural.

No obstante lo anterior, dicho Servicio podrá verse interrumpido por el tiempo imprescindible para realizar las operaciones de mantenimiento de la Red (en adelante, las "Operaciones de Mantenimiento de la Red") por parte de MOVISTAR, o por otras causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor. En todo caso, MOVISTAR notificará al CLIENTE las fechas de dichas Operaciones de Mantenimiento de la Red, cuando ello sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

En cualquier caso, MOVISTAR realizará todos sus esfuerzos para que la interrupción se solvente en el plazo más breve posible, de forma que el CLIENTE se vea afectado mínimamente.

MOVISTAR no garantiza la disponibilidad del Servicio en el caso de que el CLIENTE haya introducido en su equipo informático elementos de hardware o de software que impida el normal funcionamiento o continuidad en el acceso a Internet.

MOVISTAR no se hace responsable del equipo informático del CLIENTE ni de las alteraciones que este equipo pueda producir en el normal funcionamiento del SERVICIO.

### 6.1.2.- Responsabilidad por falta de disponibilidad.

MOVISTAR responderá exclusivamente por la falta de disponibilidad del SERVICIO, cuando se deba a una causa directamente imputable a MOVISTAR.

En caso de que, durante un período de facturación, el CLIENTE sufriera interrupciones temporales del Servicio ADSL, siempre y cuando la avería de produzca en la red que da soporte al Servicio ADSL, de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 4.5, MOVISTAR procederá a devolver al CLIENTE el importe correspondiente a la parte proporcional de la cuota de abono del Servicio ADSL durante el tiempo que dure la indisponibilidad del SERVICIO. A estos efectos, MOVISTAR indemnizará automáticamente al CLIENTE, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación, cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una compensación por importe superior a 1 euro. En la factura correspondiente se detallará la información relevante respecto a la indemnización que corresponda al abonado.

No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, MOVISTAR se limitará a compensar al CLIENTE mediante la devolución del importe de la cuota de abono del Servicio, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la indisponibilidad, con exclusión de cualquier otra indemnización

En los casos de interrupción del servicio de acceso a Internet, MOVISTAR le indemnizará cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22 horas y sea superior a seis horas.

### 6.1.3.- Responsabilidad por incumplimiento de las obligaciones de calidad por falta de disponibilidad.

Adicionalmente a lo dispuesto en el párrafo anterior y en cumplimiento de la legislación vigente en la calidad a observar en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, MOVISTAR indemnizará al CLIENTE si existieran interrupciones del servicio cuyo acumulado en un mes supere las 48 horas de interrupción, por causa ajena al CLIENTE.

6.1.4.- Modo de aplicación de las compensaciones e indemnizaciones por falta de disponibilidad y supuestos de exclusión.

La indemnización establecida en la cláusula 6.1.3 se aplicarán previa petición del CLIENTE, que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el servicio, efectuando una llamada telefónica al numero de atención personal 1004 o a través de una reclamación por interrupción del Servicio ADSL en la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida.

La indemnización prevista en la cláusula 6.1.3 se aplicará en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación y consistirá en la devolución de la parte proporcional de la cuota del servicio relativa al tiempo acumulado de incomunicación mensual que exceda de 48 horas.

No será de aplicación lo dispuesto en las cláusulas 6.1.2 y 6.1.3 cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales
  
- b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
  
- c) La interrupción del SERVICIO como consecuencia de las Operaciones de Mantenimiento de la Red indicadas en la Cláusula 6.1.1;
  
- d) La discontinuidad en el Servicio causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo informático o que resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso a Internet a través del SERVICIO;

e) La interrupción del Servicio motivada por averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a MOVISTAR (Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones y Red de Cliente).

f) La indisponibilidad del SERVICIO motivada por cualquier avería en la línea telefónica interior del CLIENTE sobre la que se soporte el Servicio cuando la avería sea debida por causa imputable al CLIENTE o a cualquier tercero ajeno a MOVISTAR.

g) La indisponibilidad del SERVICIO motivada por cualquier problema en la configuración y funcionamiento del Módem / Router ADSL, cuando la pérdida de la configuración o el fallo de funcionamiento sea debido por causa imputable al CLIENTE aunque dicho Módem/Router se haya alquilado a MOVISTAR, de acuerdo igualmente con lo dispuesto en las condiciones de alquiler disponibles en [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

h) La pérdida de la conectividad debida a cualquier problema con el suministro de la energía eléctrica.

#### 6.1.5. - Duración de la falta de disponibilidad garantizada.

A los efectos previstos en las Cláusulas 6.1.2 y 6.1.3., la falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO se computará bien desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE o bien desde que MOVISTAR haya registrado la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio ADSL y hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el Servicio ADSL.

En aquellos casos en los que fuere necesaria la resolución a domicilio, MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por MOVISTAR. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por MOVISTAR y la cita finalmente aceptada por el CLIENTE no computará a efectos de indisponibilidad del SERVICIO.

Asimismo, el cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del SERVICIO ADSL también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el CLIENTE no facilite a MOVISTAR el acceso a las instalaciones o equipo informático del CLIENTE. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por MOVISTAR y el CLIENTE, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del SERVICIO, se descontará, igualmente el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al CLIENTE.

#### 6.1.6. – Plazo de Conexión

MOVISTAR, conforme a la legislación vigente, deberá satisfacer toda solicitud de conexión inicial del Servicio dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la misma, siempre que exista disponibilidad técnica, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al solicitante. MOVISTAR confirmará al CLIENTE la disponibilidad técnica de prestación del Servicio antes de la contratación del mismo.

No obstante lo anterior, en caso que existan determinadas causas sobrevenidas, tales como necesidad de ejecución de obras adicionales, licencias de terceros, o simplemente incrementos puntuales de demanda en determinados ciclos, el plazo de conexión inicial podría extenderse, previa información al solicitante de dicha circunstancia.

#### 6.1.7.- Compensación por incumplimiento del plazo de conexión

En el supuesto de no poder satisfacer una solicitud de conexión a la red y de acceso al Servicio, en el plazo de 60 días naturales antes citado, MOVISTAR compensará al CLIENTE eximiéndole del pago de un número de cuotas mensuales relativas al servicio de banda ancha, equivalentes al número de meses o fracción en los que se

haya superado dicho plazo, salvo que medien causas de fuerza mayor u otras imputables al solicitante.

En el caso de que para la realización del suministro sea necesario obtener permisos, derechos de ocupación o de paso específicos, MOVISTAR podrá descontar los retrasos debidos a dichas causas, o cualquier otra que no le sea imputable, previa comunicación que contenga la acreditación documental necesaria de los retrasos, remitida al solicitante.

6.1.8.- Modo de aplicación de las compensaciones e indemnizaciones por incumplimiento del plazo de conexión

La indemnización establecida en la cláusula 6.1.7 se aplicará previa petición del CLIENTE, que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el servicio, efectuando una llamada telefónica al número de atención personal 1004 o a través de una reclamación por incumplimiento del plazo de conexión del Servicio ADSL en la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), indicando sus datos personales y el número de la línea asociada al servicio.

## **6.2. - Servicio de Instalación.**

Cuando así lo solicite el CLIENTE, MOVISTAR se obliga a prestar al CLIENTE la Instalación de Módem ADSL en los términos indicados en la Cláusula 4.1.1.

MOVISTAR queda eximida de toda responsabilidad en las anomalías de cualquier naturaleza que presente el equipo informático del CLIENTE.

## **6.3.- Uso y Custodia de las Claves de Acceso.**

MOVISTAR asegurará la confidencialidad de las claves de acceso de sus clientes.

## **7.- RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO.**

### **7.1.- Responsabilidad por los Servicios.**

#### **7.1.1.- Continuidad del SERVICIO.**

MOVISTAR sólo garantiza la continuidad de la prestación del SERVICIO en los términos establecidos en la Cláusula 6.1.

MOVISTAR LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA FALTA DE CONTINUIDAD, INTERRUPCIONES O DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA CANTIDADES ESTABLECIDAS EN LAS CLÁUSULAS 6.1.2. Y 6.1.3.

#### **7.1.2.- Utilidad y falibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO.**

MOVISTAR no garantiza que los servicios sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO, y en particular, aunque no de modo exclusivo, que los CLIENTES puedan efectivamente acceder a los distintos sitios existentes en Internet a través del SERVICIO, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros Contenidos a través del SERVICIO, o recibir, obtener o acceder a Contenidos a través del mismo.

MOVISTAR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS EN EL ACCESO A LOS DISTINTOS SITIOS

EXISTENTES EN INTERNET A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, EN LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO O PUESTA A DISPOSICIÓN DE TERCEROS DE CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS O EN LA RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

### 7.1.3.- Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios.

MOVISTAR no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los Servicios por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los Contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del SERVICIO.

MOVISTAR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITA EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS CLIENTES O USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL SERVICIO.

## **7.2.- Responsabilidad por los Contenidos.**

### 7.2.1.- Calidad.

MOVISTAR no garantiza de manera absoluta la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan

producir alteraciones en el equipo informático del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el equipo informático del CLIENTE o transmitidos desde el equipo informático del CLIENTE.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA PRESENCIA DE VIRUS O A LA PRESENCIA DE OTROS ELEMENTOS LESIVOS EN LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a terceros por el CLIENTE. Ello no obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a terceros por el CLIENTE y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros.

#### 7.2.2. Licitud, fiabilidad y utilidad

MOVISTAR es completamente ajena a, y no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A: (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS

DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS A TRAVÉS DE O CON MOTIVO DEL ACCESO A LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMERCIALIZADOS, ADQUIRIDOS O PRESTADOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE TERCEROS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO.

### **7.3.- Responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.**

#### 7.3.1.- Calidad.

MOVISTAR no garantiza, de manera absoluta, la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A DEFECTOS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios. Ello no obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a través de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición.

#### 7.3.2.- Licitud, fiabilidad y utilidad.

MOVISTAR es completamente ajena a, no interviene en la configuración y prestación de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA, QUE PUEDAN DEBERSE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A: (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA

DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS EN RELACIÓN CON O CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### **7.4.- Usos no autorizados.**

MOVISTAR no controla el acceso ni la utilización que el CLIENTE u otros usuarios hacen de los Servicios. En particular, MOVISTAR no garantiza que el CLIENTE u otros usuarios accedan a y/o utilicen los Servicios de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones Generales o, en su caso, con las condiciones particulares que puedan resultar de aplicación.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y/ LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS, EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

#### **7.5.- Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los propios CLIENTES.**

MOVISTAR no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES o Usuarios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES O USUARIOS Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES O USUARIOS PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS CLIENTES O USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### **7.6.- Utilización del buzón administrador.**

En caso de que el buzón administrador de CLIENTE, no haya sido activado por causa imputable al mismo, MOVISTAR quedará eximida de cualquier responsabilidad derivada del desconocimiento del CLIENTE de información relevante, que haya sido comunicada por MOVISTAR al CLIENTE, mediante el uso de dicho buzón.

#### **8.- NO LICENCIA.**

MOVISTAR autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos a los Servicios de los que es titular, únicamente para utilizar los Servicios de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. MOVISTAR no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.

Las direcciones IP no son propiedad del CLIENTE, por lo que MOVISTAR podrá modificar las mismas cuando concurren causas que lo justifiquen, comunicándolo al CLIENTE. Por defecto, la Red asigna una dirección IP a cada CLIENTE de forma dinámica, renovándola periódicamente. Este tipo de direccionamiento se denomina DINÁMICO y no supone un coste adicional para el CLIENTE.

Sin embargo, existe la posibilidad de que la Red reserve una dirección IP concreta para un CLIENTE. Este tipo de direccionamiento se denomina ESTÁTICO y su contratación tiene un coste adicional que deberá ser abonado por el Cliente según el precio vigente especificado en el Anexo de precios.

Asimismo, MOVISTAR no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de la dirección IP proporcionada al CLIENTE en cada acceso.

La contratación de las modalidades ADSL Top o Premium + podrá ocasionar el cambio de la dirección IP de que dispusiera el CLIENTE como consecuencia de la contratación de alguna otra modalidad de Servicio ADSL con MOVISTAR.

## 9.- TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

9.1 A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al EL CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con EL CLIENTE, así como labores de información del servicio telefónico y de actividades relacionadas con el mismo. El CLIENTE tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos. Apartado de Correos 46.155 – 28080 de Madrid o al Apartado de Correos que en cada caso se comunique a los CLIENTES, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad.

Los datos que van a ser objeto de tratamiento serán los derivados de la relación contractual con EL CLIENTE (datos de carácter identificativo, de características personales, de circunstancias sociales, empleo, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros y transacciones) los de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por EL CLIENTE.

A efectos de lo indicado en el párrafo anterior, se consideran como datos de tráfico los siguientes:

- El número de identificación del abonado.
- El número de abonado que recibe la llamada.
- El tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas.
- La fecha de la llamada.

Los mencionados datos de tráfico serán tratados durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago de conformidad con la legislación vigente.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

9.2 TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al CLIENTE de la posibilidad de enviarle informaciones relativas al servicio/s contratado/s, además de por medio postal o telefónico, por medio del envío de SMS o correo electrónico, siempre y cuando el CLIENTE le haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico de contacto.

9.3 TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Concluida la relación contractual los datos serán cancelados conforme determina el artículo 4.5 de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

9.4 EL CLIENTE otorga su consentimiento a TELEFÓNICA DE ESPAÑA para grabar las llamadas que el mismo pueda realizar al servicio de atención telefónica 1004, o las que se le pudieran hacer desde TELEFÓNICA DE ESPAÑA, o desde cualquier empresa autorizada por ésta. Dicha grabación se realizara con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del presente contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

9.5 EL CLIENTE reconoce haber sido informado de que en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones.

## 10.- EMPLEO DE TECNOLOGÍA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.

MOVISTAR advierte al CLIENTE que podrá emplear tecnología de recogida de información con la finalidad de adaptar el Servicio a las preferencias de los CLIENTES, proveer nuevos servicios así como nuevas prestaciones y facilidades relacionadas con el Servicio, ofreciendo a los CLIENTES los productos y servicios que mejor se ajusten a sus preferencias.

MOVISTAR no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del CLIENTE excepto la proporcionada por las "cookies" de MOVISTAR ya instaladas.

A los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, las cookies se definen como archivos de texto que MOVISTAR envía al equipo informático del CLIENTE para mantener un registro de sus preferencias y recordarlas a su regreso.

Se asocian con el navegador del equipamiento informático del CLIENTE y no representan amenaza alguna para la privacidad ni para la seguridad de los datos del CLIENTE, puesto que se asocian con el usuario y su equipo informático de forma anónima. Por tanto el navegador de que disponga el CLIENTE, deberá estar configurado para aceptar el uso de dicha tecnología cookie.

En cualquier caso, el CLIENTE podrá impedir la instalación de cookies en su disco duro, siguiendo las instrucciones correspondientes desde la opción del menú de su navegador.

## 11.- CESIÓN DE DERECHOS.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro el Servicio, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 16, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el Servicio.

## 12. - PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y EN CASO DE APRECIACIÓN DE CONTENIDOS ILÍCITOS.

MOVISTAR declara su rotunda y firme oposición a (i) la violación de derechos de propiedad intelectual y a (ii) la explotación de contenidos y/o servicios tipificados como ilícitos desde el punto de vista penal.

MOVISTAR declara su total negativa a emitir y/o distribuir contenidos que violen derechos de propiedad intelectual o que sean considerados ilícitos, desde el punto de vista penal, en sus estructuras y/o servicios.

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la puesta a disposición de cualquiera de los Contenidos a través del Servicio infringe sus derechos de propiedad intelectual, dicho CLIENTE o tercero deberá enviar una notificación a MOVISTAR en la que se contengan los siguientes extremos:

(a) datos personales del reclamante: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico;

(b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos;

(c) indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, así como de su localización;

(d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos;

(e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito, desde el punto de vista penal, de un Contenido y/o Servicio y/o de la utilización de los mismos y/o de la realización de cualquier actividad ilícita relacionada con los mismos, deberá enviar una notificación a MOVISTAR en la que se contengan los siguientes extremos:

(a) datos personales del reclamante: nombre, dirección, número de teléfono, NIF/CIF y dirección de correo electrónico;

(b) especificación de la supuesta actividad ilícita llevada a cabo y, en particular, indicación precisa de los Contenidos y/o Servicios concretos así como de su localización.

(c) hechos o circunstancias que revelan el carácter ilícito de dichos Contenidos, Servicios o actividad;

(d) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y del carácter ilícito de la utilización de los Contenidos y/o Servicios o de la realización de las actividades descritas.

Estas notificaciones deberán ser enviadas a la dirección [abuse@movistar.es](mailto:abuse@movistar.es) o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys/>

### 13.- VIGENCIA.

El acuerdo entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el Servicio, entrando éste en funcionamiento, momento a partir del cual, el presente acuerdo adquirirá eficacia. Dicho acuerdo tendrá una duración inicial de un (1) año, entendiéndose prorrogado si el CLIENTE no manifiesta su intención de extinguirlo, comunicándolo con 15 días de antelación a la fecha prevista de duración inicial, y si MOVISTAR no comunica dicha extinción en un plazo de treinta (30) días de antelación.

### 14.- TERMINACIÓN.

#### 14.1.- Resolución.

El presente acuerdo podrá resolverse, a petición de cualquiera de las Partes, por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas en estas Condiciones y, expresamente, por las siguientes:

a) Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a MOVISTAR por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de dos (2) días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderán por medios fehacientes los siguientes:

- Fax al número 902 104 132.
- Carta al Apartado de correos 1000. 08080. Barcelona.
- Teléfono al número 1004.

b) Por cesación de MOVISTAR en la prestación del SERVICIO, previa comunicación a los CLIENTES con treinta (30) días de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.

c) Por incumplimiento de las obligaciones de la otra Parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra Parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a cualquiera de las Partes, así como la facultad de retirada y suspensión del acceso a los Servicios prevista en la Cláusula 5.7.

#### **14.2.- Efectos.**

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, MOVISTAR facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 13.

#### **15.- NOTIFICACIONES.**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras, según proceda: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a cualquiera de los Buzones que el CLIENTE facilite a MOVISTAR; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el Servicio, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Cláusula.

MOVISTAR podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el Servicio, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a MOVISTAR todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre MOVISTAR y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 9.

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

## 16.- LEY APLICABLE.

La prestación de los servicios objeto de este Contrato se regirá por la legislación española.

## 17.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

17.1.- Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra MOVISTAR, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes, o si resuelta, no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de que MOVISTAR se someta a Arbitraje, o la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el plazo de un (1) mes desde la resolución de MOVISTAR o desde la finalización del plazo para responder.

17.2.- MOVISTAR y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del SERVICIO objeto de estas Condiciones Generales.

## 18.- INFORMACIÓN AL CLIENTE

MOVISTAR facilitará el contenido del presente Contrato en su página de Internet, por escrito si así lo solicita EL CLIENTE en el teléfono de atención comercial (1004 para clientes particulares, o 1489 para pymes, negocios y profesionales), y en las Tiendas Movistar. Los canales habitados por MOVISTAR para atender e informar a los clientes serán los siguientes:

### ▪ **CLIENTES PARTICULARES**

- Atención personal:
  - 1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Canales de contratación:
  - 1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Tiendas Movistar
  - Canales de distribución
- Reclamaciones:
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - 1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)
  - C/ Gran Vía 28, 28013 de Madrid.
- Protección de datos: Para ejercicio de derechos en relación a datos personales, en el 1004 se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en dirigir un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref: Datos, Apartado de Correos 46.155 – 28080 Madrid, aportando fotocopia del D.N.I.

### ▪ **CLIENTES PYMES, NEGOCIOS Y PROFESIONALES**

- Atención personal:
  - 1489 - Respuesta Profesional
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Canales de contratación:
  - 1489
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

- Reclamaciones:
  - 1489 – Respuesta Profesional
- Protección de datos: Para el ejercicio de derechos en relación a datos personales, en los canales de atención se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en el envío de un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; aportando la documentación acreditativa de la representación con que se actúa.

#### ▪ **GRANDES EMPRESAS**

- Atención personal:
  - 900.120.900
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- Averías:
  - 900.111.002
- Canales de Contratación:
  - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Red de Ventas de Empresas.
- Reclamaciones:
  - 900 120.900
- Protección de datos: Para el ejercicio de derechos en relación a datos personales, en los canales de atención se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en el envío de un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; aportando la documentación acreditativa de la representación con que se actúa

## ANEXO I.- KIT ADSL EN LA OPCIÓN TARIFA PLANA 24 HORAS

	Cuota de alta	Cuota de abono desde el 5 de enero de 2018 (€/mes)	Cuota de abono hasta el 4 de enero de 2018 (€/mes)
Kit ADSL Máxima Velocidad	<b>0 €</b>	<b>34,90</b>	<b>32,90</b>
Kit ADSL Máxima Velocidad + TP Llamadas a Fijos Nacionales <sup>(1)</sup>	<b>0 €</b>	<b>35,00</b>	<b>33,00</b>
Kit ADSL Máxima Velocidad + TP Llamadas a Fijos Nacionales <sup>(1)</sup> + Bono Fijo-Móvil 500 min Fin de Semana + Bono Fijo-Móvil 50 min Horario Total	<b>0 €</b>	<b>40,00</b>	<b>38,00</b>
Direccionamiento IP estático (opcional)		<b>25,00</b>	<b>25,00</b>

(1) Están excluidas de la Tarifa Plana las llamadas dirigidas a números de tarifas especiales (902, 901, 060, 0XY, 118AB..., entre otros) y de tarificación adicional (905, 80X). Las llamadas desde fijo dirigidas a destinos móviles nacionales que excedan la franquicia que incluya, en su caso, el producto contratado tendrán el siguiente coste: establecimiento de llamada: 0,2066 €, (0,2500 € IVA incluido) y precio por minuto: 0,1800 €, (0,2178 € IVA incluido).

## **OBSERVACIONES**

- Las anteriores cuotas incluyen el 21 % de IVA de acuerdo con la legislación vigente.
- La cuota de alta incluye el precio correspondiente a la activación del SERVICIO.
- Los precios de alquiler de los módem, las cuotas de cableado interno y microfiltros, así como las distintas Opciones Adicionales al Servicio serán facturados conforme a la oferta que en cada momento figure en la siguiente URL: [www.movistar.es](http://www.movistar.es)