

# CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN "MOVISTAR+"

## 1. OBJETO

### **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 MOVISTAR+ (en adelante, el SERVICIO MOVISTAR+) que aquella comercializa, así como los servicios de instalación, atención comercial y, en su caso, mantenimiento respecto a dicho SERVICIO MOVISTAR+.

### **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 página Web: <http://www.movistar.es/contratos>.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO MOVISTAR+

### **2.1.- Prestaciones**

El SERVICIO MOVISTAR+ constituye un servicio que permite integrar las siguientes prestaciones:

- Un equipo de acceso a la señal de Movistar+ (DESCODIFICADOR), sin perjuicio de lo dispuesto más adelante para Multi+ para obtener más accesos.

- Acceso a un número determinado de canales nacionales, locales y temáticos de TV digital que determine Movistar en cada momento según el paquete contratado por el CLIENTE.
- Acceso, en su caso, a aquellos canales de degustación que MOVISTAR pueda definir en cada momento como parte de una oferta de MOVISTAR+ o complemento de un servicio determinado.
- Acceso a Servicios de "Contenidos bajo demanda" que MOVISTAR defina según el producto contratado, los cuales tienen las siguientes características:  
El cliente podrá disfrutar de los Contenidos bajo demanda, por consumo, mediante el pago del precio correspondiente por contenido audiovisual concreto o mediante el pago de una cuota mensual, dependiendo de las opciones disponibles. El CLIENTE tendrá acceso a los contenidos contratados, que podrá visualizar durante el periodo de validez de la compra o durante el periodo determinado por la cuota mensual. Asimismo, MOVISTAR dispondrá mediante Servicio bajo demanda de hasta 6.500 títulos de películas y series que se encontrarán incluidos en el Servicio Movistar+ contratado por el CLIENTE.
- Grabación de contenidos emitidos en algunos de estos canales de TV de MOVISTAR+, (servicio que puede estar incluido en el precio según modalidad de TV contratada)
- "Movistar+ en Dispositivos" para poder disfrutar de una selección de canales y contenidos bajo demanda en otro dispositivo elegido (Smartphone, Tablet, PC o MAC...) de conformidad con lo dispuesto en el Anexo II.
- Opción a contratar Multi+, que permite la posibilidad de un segundo acceso a la señal dentro del hogar y de forma simultánea e independiente al primero de Movistar+ mediante la instalación de un segundo descodificador. servicio sujeto a cobertura, dependiente del ancho de banda máximo disponible en la línea del cliente.
- Acceso a las prestaciones de funcionalidad: como la Guía de Programación de canales de TV, sección Personalización, Mi Cuenta disponibles según modalidad.
- Para facilitar el acceso a estos canales de TV el cliente dispone de una Guía de Programación de TV accesible desde el propio menú del Servicio Movistar+, la cual ofrece información actualizada de los contenidos ofrecidos en cada momento por los distintos canales y la programación de los servicios de distribución de televisión digital, canales de Pago por Visión (PPV), etc.

Movistar podrá modificar la parrilla de canales y sus contenidos, pudiendo variar su número y composición, bien en función de los compromisos contractuales que mantenga con los proveedores de tales canales y contenidos, bien debido a las modificaciones que estos realizaran en ellos. El Cliente tendrá en todo caso información

actualizada de la parrilla de canales disponible en cada momento en la información publicada en la web de cada modalidad de servicio: <http://www.movistar.es/particulares/television/movistar-imagenio/>

Asimismo, y dependiendo de la modalidad del producto MOVISTAR+ seleccionada por el CLIENTE, éste tendrá acceso a diversos servicios adicionales cuyo uso y funcionamiento se regulará por sus respectivas Condiciones.

## **2.2.- Opciones de contratación:**

EL CLIENTE, atendiendo a la cobertura de los diferentes servicios, la cual está condicionada por el despliegue de la infraestructura necesaria, podrá seleccionar alguna de las siguientes opciones de contratación (modalidades):

- MOVISTAR+ a través de Internet
- MOVISTAR+ a través de IPTV
- MOVISTAR+ a través de Satélite

En caso de que, bien por decisión del Cliente, bien por razones técnicas o de despliegue de infraestructura, se contratara una modalidad de prestación con suministro de TV vía satélite, el Cliente deberá disponer previamente dicho servicio de suministro con DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL, S.A. (en adelante, DTS), contrato de suministro sobre cuya aplicación se estará a lo dispuesto en la Cláusula 18.1 de las presentes Condiciones Generales.

Excepcionalmente, en el caso de que el Cliente hubiera contratado una modalidad MOVISTAR+ a través de Internet o IPTV y la instalación de la misma deviniera inviable por razones de índole técnica o estructurales imprevistas, cuya subsanación no resulte posible a Movistar en términos razonables sin alterar las condiciones económicas o de cualquier tipo del Servicio, Movistar podrá ofrecer al Cliente una modalidad alternativa de Movistar+ con suministro TV vía satélite, cuya aceptación deberá aquel prestar expresamente.

En los distintos supuestos, será necesaria la instalación en el domicilio del CLIENTE de, al menos, el equipamiento técnico básico consistente en un DESCODIFICADOR o la aplicación que lo sustituye disponible en algunos modelos de televisión (Smart TV) y/o un Módem/Router compatible con el SERVICIO MOVISTAR+, así como, en su caso, el

material que precisen las condiciones de contratación del servicio de suministro TV vía satélite.

El alta efectiva en Movistar+ se producirá con la instalación del servicio de TV.

Las condiciones de prestación del servicio de acceso a Internet, para todo aquello no dispuesto en las presentes, serán las condiciones generales del servicio Línea ADSL publicadas en la página [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos). Asimismo, en caso de que la modalidad de prestación de TV incluya suministro de TV vía satélite, las condiciones de dicho servicio, que constan publicadas en <http://www.movistar.es/particulares/movistarplus>, completan en lo previsto en las mismas a las presentes condiciones particulares

### **2.3.- “Canales de degustación adicionales”.**

MOVISTAR de manera opcional podrá poner a disposición del cliente paquetes de canales de degustación con limitadas características y de carácter gratuito, bien como parte de una oferta de MOVISTAR+, bien como complemento de un servicio independiente. Dichos canales de degustación asimismo podrán tener carácter temporal o indefinido, en función de la definición concreta de los mismos que se realice en cada caso en la oferta o servicio del que formen parte.

El paquete de canales podrá ser variable en número y contenido dado el carácter complementario del mismo y su finalidad de introducir al cliente en el conocimiento de prestaciones y servicios más amplios o en evolución

MOVISTAR pondrá en conocimiento del cliente las adaptaciones descritas en el párrafo anterior que pudieran producirse en los paquetes de canales de degustación de los que disfrute.

El margen de opciones de uso de prestaciones definidas con carácter general para MOVISTAR+ podrá verse reducido en el caso del disfrute de los canales de degustación, en función de las especificaciones que en cada caso concreto se realicen para los mismos.

En todo lo no recogido en estas condiciones, las que serán de aplicación a cada paquete concreto de canales de degustación serán las que se definan en la oferta comercial o en el servicio del que formen parte o acompañen en cada momento.

## **2.4.- Productos de acceso al Servicio**

A continuación se detallan todos los paquetes de acceso al servicio de Movistar+.

### **2.4.1. #0**

El producto de TV #0 consiste en una selección de canales de televisión de MOVISTAR+ que se ofrece de forma gratuita, como parte integral del paquete de telecomunicaciones FUSIÓN #0.

En ningún caso este producto podrá contratarse de manera independiente, dado que forma parte integrante de un servicio principal o de la modalidad de Movistar FUSIÓN #0 que lo incluya en su oferta.

Este producto integra las siguientes prestaciones:

- "Movistar+ en Dispositivos", para poder disfrutar del servicio en Smartphone, Tablet, PC o MAC etc.
- Acceso a través de internet o descodificador (según la modalidad de Fusión elegida) a la selección de canales de la TDT, canal #0, Movistar eSports, otros canales de degustación vigentes y contenidos Video on Demand (en adelante VoD) que determine Movistar en cada momento.
- Acceso a los contenidos de CatchUp de los canales que se encuentren disponibles y formen parte de este paquete.
- Acceso a las prestaciones de funcionalidad (Guía de Programación de canales de TV, sección Personalización, Mi Cuenta) disponibles según modalidad contratada.

Para aquellos casos en los que el cliente pueda disfrutar de este paquete de canales a través de descodificador y no sólo través internet, se añadirán a las características citadas las propias del servicio con descodificador en lo relativo a Grabaciones, HD, etc. que apliquen según tecnología con las limitaciones que determine MOVISTAR en cada momento. Le serán de aplicación las presentes Condiciones Generales en todo lo relativo a equipamiento, incompatibilidades, servicio de instalación, atención al cliente, condiciones de uso, acceso a instalaciones, responsabilidad por los servicios y contenidos, protección de datos, así como el procedimiento en caso de violación de derechos de propiedad intelectual, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 18.1 en caso de disponer el CLIENTE de servicio de suministro de TV vía satélite con DTS.

Sin perjuicio de lo anterior, para poder acceder a canales de televisión de pago el CLIENTE deberá contratar uno de los paquetes de televisión especificados en la cláusula cuarta de las presentes condiciones.

#### **2.4.2 SERIES**

El producto básico de Series consiste en una selección de canales de televisión de MOVISTAR+ que se ofrece de forma gratuita, como parte integral del paquete de telecomunicaciones FUSIÓN SERIES.

En ningún caso este producto podrá contratarse de manera independiente, dado que forma parte integrante de un servicio principal o de la modalidad de Movistar FUSIÓN SERIES que lo incluya en su oferta.

Este producto integra las siguientes prestaciones:

- "Movistar+ en Dispositivos", para poder disfrutar del servicio en Smartphone, Tablet, PC o MAC etc.
- Acceso a través de internet o descodificador (según la modalidad de Fusión elegida) a la selección de canales de la TDT, canal #0, Movistar eSports, Movistar Series, Movistar Series Xtra, Fox, Fox Life y otros canales de degustación vigentes, además de los contenidos Video on Demand (en adelante VoD) que determine Movistar en cada momento.
- Acceso a los contenidos de CatchUp de los canales que se encuentren disponibles y formen parte de este paquete.
- Acceso a las prestaciones de funcionalidad (Guía de Programación de canales de TV, sección Personalización, Mi Cuenta) disponibles según modalidad contratada.

Para aquellos casos en los que el cliente pueda disfrutar de este paquete de canales a través de descodificador y no sólo través internet, se añadirán a las características citadas las propias del servicio con descodificador en lo relativo a Grabaciones, HD, etc. que apliquen según tecnología con las limitaciones que determine MOVISTAR en cada momento. Le serán de aplicación las presentes Condiciones Generales en todo lo relativo a equipamiento, incompatibilidades, servicio de instalación, atención al cliente, condiciones de uso, acceso a instalaciones, responsabilidad por los servicios y contenidos, protección de datos, así como el procedimiento en caso de violación de derechos de propiedad intelectual, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 18.1 en caso de disponer el CLIENTE de servicio de suministro de TV vía satélite con DTS.

Sin perjuicio de lo anterior, para poder acceder a canales de televisión de pago el CLIENTE deberá contratar uno de los paquetes de televisión especificados en la cláusula cuarta de las presentes condiciones.

### **2.4.3 FAMILIAR OCIO**

FAMILIAR OCIO, consiste en la selección de canales de televisión de MOVISTAR+ que se ofrece con la contratación del paquete básico de MOVISTAR+. Sus prestaciones incluyen:

- Acceso a un número determinado de canales nacionales, locales y temáticos de TV digital.
- Acceso a los canales premium de series: Movistar Series y Movistar Series Xtra.
- Acceso, en su caso, a aquellos canales de degustación que MOVISTAR pueda definir en cada momento como parte de una oferta de MOVISTAR+ o complemento de un servicio determinado.
- Servicio bajo demanda incluido para poder disfrutar de hasta 6.500 títulos de películas y series.
- Grabación de contenidos emitidos en algunos de los canales de TV del paquete FAMILIAR OCIO.
- “Movistar+ en Dispositivos” para poder disfrutar de una selección de canales y contenidos bajo demanda en otro dispositivo elegido (Smartphone, Tablet, PC o MAC...)
- Acceso a las prestaciones de funcionalidad (Guía de Programación de canales de TV, sección Personalización, Mi Cuenta) disponibles.

Se trata de un servicio de televisión que se ofrece exclusivamente como parte de un paquete integral de telecomunicaciones, concretamente Fusión+ Ocio. Este paquete solo es contratable

### **2.4.4 FAMILIAR**

FAMILIAR, consiste en la selección de canales de televisión de MOVISTAR+ que se ofrece con la contratación del paquete básico de MOVISTAR+. Sus prestaciones incluyen:

- Acceso a un número determinado de canales nacionales, locales y temáticos de TV digital.

- Servicio bajo demanda incluido para poder disfrutar de hasta 6.500 títulos de películas y series
- Acceso, en su caso, a aquellos canales de degustación que MOVISTAR pueda definir en cada momento como parte de una oferta de MOVISTAR+ o complemento de un servicio determinado.
- Grabación de contenidos emitidos en algunos de estos canales de TV del paquete FAMILIAR,
- "Movistar+ en Dispositivos" para poder disfrutar de una selección de canales y contenidos bajo demanda en otro dispositivo elegido (Smartphone, Tablet, PC o MAC...)
- Acceso a las prestaciones de funcionalidad (Guía de Programación de canales de TV, sección Personalización, Mi Cuenta) disponibles.

Se trata de un servicio de televisión que se ofrece exclusivamente como parte de un paquete integral de telecomunicaciones, como por ejemplo Movistar FUSIÓN.

#### **2.4.5. LOCALES PUBLICOS**

Los paquetes disponibles en MOVISTAR+ Locales Públicos incluyen las siguientes prestaciones:

- Acceso a un número determinado de canales nacionales, locales y temáticos de TV digital (canales no premium en el caso de paquete Mini).
- Acceso, en su caso, a aquellos canales de degustación que MOVISTAR pueda definir en cada momento como parte de una oferta de MOVISTAR+ o complemento de un servicio determinado.
- Acceso a las prestaciones de funcionalidad (Guía de Programación de canales de TV, sección Personalización, Mi Cuenta) disponibles.
- Acceso a la contratación de los canales a la carta que estén disponibles para el producto o servicio contratado.

Se trata de un servicio que se incluye como parte integral del paquete de telecomunicaciones específico para Movistar+ Locales Públicos. El detalle de los canales incluidos en cada modalidad de Movistar+ Locales Públicos se encuentra disponible en:

- Bar:  
<http://www.movistar.es/empresas/para-tu-oficina/television>
- Locales de Apuestas:  
<http://www.movistar.es/empresas/para-tu-oficina/television/locales-apuestas/>



### **Facultades de comprobación y regularización de Movistar.**

Queda expresamente prohibida la exhibición del SERVICIO MOVISTAR+ en locales públicos o para colectividades, salvo que el CLIENTE haya contratado una modalidad del SERVICIO MOVISTAR+ destinada a su uso comercial (en particular, la modalidad Movistar+ Locales Públicos o Movistar+ Locales de Apuestas).

MOVISTAR se reserva el derecho a comprobar, en cualquier momento, la condición de CLIENTE del SERVICIO MOVISTAR+ para Locales Públicos o Movistar+ Locales de Apuestas. Para ello, el CLIENTE deberá facilitar al inspector correctamente identificado la documentación acreditativa de su condición de abonado, y deberá tener exhibido en un lugar que se encuentre visible desde la calle el distintivo (pegatina) acreditativo de local autorizado para la emisión de los contenidos del SERVICIO MOVISTAR+ para locales públicos que se les hará llegar por correo ordinario a todos los abonados del servicio.

Asimismo, le informamos que la emisión del SERVICIO MOVISTAR+ en un local público con un servicio diferente al específico para Locales Públicos, implicaría un uso indebido y/o no autorizado del mismo y, por ello, MOVISTAR regularizará automáticamente al Cliente a la modalidad de tarifa para locales públicos más acorde con los patrones de uso manifestados, de lo que será informado mediante la correspondiente comunicación.

### **3. DEFINICIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES**

Los servicios adicionales a cuya prestación se obliga MOVISTAR son:

- Instalación del SERVICIO MOVISTAR+ (en adelante el "Servicio de Instalación").
- Atención al CLIENTE en relación con el SERVICIO MOVISTAR+ (en adelante el "Servicio de Atención al Cliente")

### **4. PRESTACIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO MOVISTAR+**

Los servicios de Movistar+ descritos a continuación funcionan simultáneamente con el servicio básico y con el Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha, así como, en su caso a través del suministro de TV vía satélite.

#### **4.1.- Acceso al Servicio "Contenidos bajo Demanda":**

Los contenidos prestados como "Contenidos bajo Demanda" serán facturados por consumo, de manera que el CLIENTE disponga de un periodo de tiempo determinado para realizar el visionado/audición de dicho contenido una vez efectuada su compra.

Así mismo, existirán secciones de contenidos cuya facturación será por cuota mensual de manera que el CLIENTE, por el pago de dicha cuota podrá acceder a todos y cada uno de los contenidos incluidos en las secciones contratadas.

El precio de los contenidos bajo demanda a los que podrá acceder el CLIENTE en virtud del presente contrato se enumeran en la lista de precios disponible en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales.

Esta funcionalidad no estará disponible para los canales Premium de series incluidos en la modalidad FAMILIAR OCIO.

#### **4.2.- Acceso al Servicio de Canales de TV**

Por el pago de una cuota mensual el CLIENTE podrá acceder a alguno de los paquetes de canales definidos por la oferta comercial en vigor. Adicionalmente el cliente podrá acceder a canales de TV en la modalidad de Pago por Visión. Estas prestaciones podrán ser accesibles para EL CLIENTE desde el equipo receptor de televisión.

EL CLIENTE podrá contratar cualquiera de los siguientes paquetes de Canales de TV:

##### Paquetes de canales contratables sobre Movistar+ con Fusión:

- Motor
- Selección Deportes
- Cine
- Series

##### Paquetes de canales contratables sobre Movistar+:

- Fútbol
- Motor
- Selección Deportes
- Cine

- Series
- Premium
- Premium Extra
- Premium Total

Paquetes de canales contratables sobre Movistar+ Locales Públicos:

- Fútbol Total
- Apuestas

Y otros que se puedan definir. La descripción particularizada de los canales incluidos en los diferentes paquetes de favoritos se incluye en <http://www.movistar.es/particulares/television/movistar-imagenio/> o en la Guía TV de tu servicio Movistar+, donde se podrán consultar de forma actualizada los contenidos de los canales que sean ofrecidos en cada momento, conservando la calidad y características del paquete.

Canales a la carta contratables sobre Movistar+:

Canales que pueden ser contratados de forma individual y dan acceso a contenidos temáticos, algunos de producción propia.

La descripción particularizada de los canales a la carta se incluye en <http://www.movistar.es/particulares/television/canales-carta>.

Para aquellos clientes que tuvieran contratada la modalidad Fusión #0, no existirá la posibilidad de contratación de canales a la carta y paquetes adicionales. Para ello, el cliente deberá cambiar a cualquier otra modalidad de Fusión que lo permita

Para los clientes que tuvieran contratada la modalidad de Fusión Series y Fusión+ Ocio no existirá la posibilidad de contratación de canales a la carta, y sólo podrá contratar los siguientes paquetes extras:

- Cine
- Motor
- Selección Deportes

### 4.3.- Servicio de Grabación de Contenidos

El CLIENTE podrá programar la grabación de contenidos de cualquiera de los canales de TV en MOVISTAR+, para poderlos guardar, en aras de disfrutar de los mismos en un momento posterior al de su emisión o retransmisión de la siguiente manera:

- Grabación instantánea con el mando a distancia: Directamente pulsando el botón "REC" de grabación del mando a distancia. De esta manera inicia la grabación de la emisión actual del contenido que esté visionando.
- Grabación desde la Guía TV: Una vez seleccionado un programa dentro de la guía de programación, la pulsación del botón "REC" programa la grabación de dicho contenido, estableciendo como hora de inicio y de fin de la grabación las que estén indicadas en la Guía TC. MOVISTAR+ no se responsabiliza de los cambios ocasionados en los horarios de emisión por parte de las cadenas, o cualesquiera otras circunstancias ajenas a MOVISTAR+.

Sobre contenidos emitidos y grabados se podrá parar/reanudar, avanzar y retroceder.

En el supuesto de que el Cliente haya contratado los paquetes Familiar 300Mb, Total, Premium, Premium Extra, Premium Total, Motor, Deportes, Deportes Total o cualquier modalidad que incorpore "Últimos 7 Días", el Cliente ordena expresamente la inclusión de la referida funcionalidad 'Últimos 7 días', es decir, el Cliente solicita expresamente que se graben los contenidos contratados siempre que sea posible técnicamente. No obstante lo anterior, por limitaciones de capacidad, dichos contenidos sólo permanecerán accesibles hasta 7 días después de su emisión.

En los casos de prestación del servicio MOVISTAR+ vía satélite, el servicio grabaciones y la funcionalidad "últimos 7 días" estará sujeto a la disponibilidad indicada en las condiciones técnicas y características del suministro dispuestas en las condiciones de contratación del mismo suscritas entre el Cliente y DTS.

Las anteriores denominaciones comerciales de las facilidades del Servicio de Grabación de Contenidos, podrán ser modificadas por MOVISTAR durante la prestación del SERVICIO MOVISTAR+, de conformidad con lo establecido en la cláusula 9.

Este servicio no está disponible para aquellos clientes que sean locales públicos.

#### **4.4.- Servicio MOVISTAR+ EN DISPOSITIVOS**

La información sobre este servicio se incluye en el Anexo II de estas Condiciones Generales.

#### **4.5.- Servicio Multi+:**

##### **4.5.1. Descripción:**

El SERVICIO MOVISTAR+ Multi+ permite acceder desde dos estancias del hogar y de forma simultánea a la oferta íntegra de Movistar+, permitiendo por ejemplo el acceso simultáneo a dos contenidos diferentes. El CLIENTE podrá acceder a sus suscripciones, canales, paquetes de TV y a los contenidos y eventos comprados desde ambos descodificadores.

Se trata de un servicio adicional cuyo coste está especificado en el Anexo I.

Para la provisión del SERVICIO Multi+ se suministrará al cliente un descodificador adicional de MOVISTAR+ (en adelante DESCODIFICADOR Multi+). Los contenidos a los que tendrá acceso desde ambos descodificadores dependerán de los paquetes y suscripciones contratados, así como de las compras de contenidos bajo demanda realizadas.

La modalidad de Multi+ seleccionada por el CLIENTE de entre las disponibles, deberá ser compatible con la modalidad correspondiente que asimismo haya sido contratada por aquel para el SERVICIO MOVISTAR+.

La contratación del SERVICIO Multi+ requiere que el CLIENTE disponga de acceso FTTH. En todo caso, la disponibilidad o no del Servicio Multi+ será confirmada por MOVISTAR en cada caso particular.

Si el cliente dispone además del SERVICIO DE GRABACIÓN DE CONTENIDOS DE MOVISTAR+, podrá visualizar los contenidos grabados desde cualquiera de los descodificadores. Salvo en el caso de los Locales públicos, dado que no tienen acceso a servicio de grabaciones.

#### 4.5.2. Equipamiento de cliente

Para la correcta prestación del SERVICIO Multi+, el CLIENTE deberá disponer además del equipamiento necesario para visualizar MOVISTAR+ con IPTV, del DESCODIFICADOR Multi+ (que podrá ser inalámbrico, a elección del cliente, ver Anexo I PRECIOS) con las siguientes características:

Se suministra adicionalmente por MOVISTAR en régimen de alquiler. Se conectará al router vía Ethernet o cualquier otra solución certificada por Telefónica que asegure la correcta recepción de la señal.

Deberá conectarse al equipo receptor de Televisión del CLIENTE por Euroconector o por HDMI. Si el cliente dispone del SERVICIO MOVISTAR+ con acceso FTTH la conexión habrá de realizarla por HDMI para poder acceder a los contenidos en HD. En cuanto a las condiciones de utilización del DESCODIFICADOR Multi+, será de aplicación lo dispuesto en la cláusula 5 para el DESCODIFICADOR PRINCIPAL.

#### 4.5.3. Cuota de alta:

La cuota de alta se devengará en caso de que la instalación del Servicio Multi+ se realice en momento distinto a la instalación del SERVICIO MOVISTAR+. Ascenderá a un coste de 50 € (IVA incluido), salvo en dos excepciones en las que la cuota de alta será de 0€ (sin perjuicio en todo caso de las cuotas que corresponda añadir en caso de optar por un decodificador inalámbrico ver Anexo I PRECIOS):

- Si el alta en Multi+ se produce conjuntamente con un desco con pantalla (Screen Fusión),
- Si el alta en Multi+ se produce durante las 24h siguientes al alta en IPTV.

#### 4.6 Prestación conjunta con acceso a Internet de Banda Ancha

Las características y modalidades de Servicio que ofrece MOVISTAR conjuntamente con Movistar+ son las siguientes:

Modalidad Acceso Internet Movistar+	Velocidad en sentido red-usuario	Velocidad en sentido usuario- red
ADSL Máxima Velocidad (hasta 11,5 Mb)	512 Kbit/s-11500 Kbit/s*	256 Kbit/s-640 Kbit/s*

300Mb/30Mb	300.000 Kbit/s	30.000 Kbit/s
50Mb/5Mb	50.000 Kbit/s	5.000 Kbit/s
300 Mb + Fibra Simétrica	300.000 Kbit/s	300.000 Kbit/s
50 Mb + Fibra Simétrica	50.000 Kbit/s	50.000 Kbit/s
VDSL Hasta 30 Mb	Hasta 30.000 Kbit/s*	Hasta 1.000 Kbit/s*

\* Para tecnologías ADSL/VDSL.- El valor referido aplicará siempre que EL CLIENTE no utilice simultáneamente el Servicio de acceso a Internet en Banda Ancha con el servicio de acceso a canales de TV. En caso contrario, dependiendo de la calidad del bucle de acceso a la central telefónica, el Servicio de Acceso a Internet en Banda Ancha de que dispondrá EL CLIENTE podría descender hasta 2.000 Kbit/s en sentido red-usuario.

MOVISTAR instalará filtro centralizado (Splitter) o filtro distribuido (microfiltro), en función de la tecnología, disponibilidad y las características específicas de la red interior telefónica del domicilio del cliente.

#### **4.7. Prestación del Servicio de suministro de TV vía satélite**

En lo relativo a las condiciones técnicas y características del suministro de TV vía satélite, será de aplicación lo dispuesto en las condiciones de contratación del mismo suscritas entre el Cliente y DTS.

#### **4.8. Compromisos de permanencia compatibles con Movistar+**

La contratación de Movistar+ no supone la adquisición de compromiso de permanencia alguno, sin perjuicio de lo dispuesto en el tercer párrafo de esta cláusula para la primera instalación de Fibra Óptica.

La contratación de Movistar+, supondrá la anulación, sin coste alguno, de los compromisos adquiridos por el CLIENTE antes de la contratación de Movistar+ y asociados a servicios fijos, con la siguiente excepción: si al contratar Movistar+ el CLIENTE tuviera previamente adquirido un compromiso de permanencia de 12 meses por alta con primera instalación gratuita de Fibra Óptica en su domicilio, dicha permanencia se reducirá a 3 meses a contar desde la fecha que inició aquel. Si ya hubieran transcurrido al contratar Movistar+, se tendrá por vencido, en otro caso, permanecerá por el tiempo que reste hasta la finalización de dicho periodo de 3 meses.

Asimismo, si el CLIENTE adquiriera el compromiso de permanencia por primera instalación de Fibra Óptica en su domicilio al contratar Movistar+, el mismo será por 3 meses. En este caso, en caso de causar baja en el servicio de Internet con acceso Fibra antes de dichos 3 meses, el CLIENTE deberá abonar a Movistar una cantidad proporcional al tiempo no cumplido del compromiso, con un importe máximo igual a la cuota bonificada que venga establecida en las Condiciones de dicho servicio.

## 5. EQUIPAMIENTO DE CLIENTE

Para la correcta prestación del SERVICIO MOVISTAR+ el CLIENTE deberá disponer del siguiente equipamiento: DESCODIFICADOR (que podrá ser inalámbrico, a elección del cliente, ver Anexo I PRECIOS) y/o, en caso de tener acceso telefónico, equipo receptor de televisión, Módem / Router compatible con el SERVICIO MOVISTAR+, De dicho equipamiento, el DESCODIFICADOR será suministrado por MOVISTAR en las condiciones que se establecen en el apartado 5.3. El acceso telefónico y el equipo receptor de televisión, si bien se establecen a continuación las características que deben reunir, no se suministran como tal por MOVISTAR en virtud de este contrato y deberá ser provisto por el propio cliente.

En caso de suministro de TV vía satélite, será de aplicación lo dispuesto en sus condiciones en relación al material necesario para su prestación.

### 5.1. Acceso telefónico

Para la prestación del SERVICIO MOVISTAR+, 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 MOVISTAR+.
- (II) Su línea telefónica no deberá estar conectada a ningún equipo o servicio incompatible con el SERVICIO MOVISTAR+, y
- (III) Calificación del bucle: ciertas líneas telefónicas RTB pueden ser incompatibles con el SERVICIO MOVISTAR+ en razón de su longitud, calibre u otros parámetros técnicos. MOVISTAR determinará en cada caso la idoneidad o no de la línea telefónica RTB del CLIENTE.



## 5.2. Módem/Router

El Cliente podrá alquilar el Módem/Router a MOVISTAR, de acuerdo con las condiciones que se encuentran publicadas en [www.movistar.es](http://www.movistar.es). Este Módem/Router se conecta por el lado de Red al elemento separador de la red de acceso y red de cliente, y en el lado del CLIENTE tanto a su equipo informático (en caso de que EL CLIENTE contrate alguna de las opciones de MOVISTAR+ que contemplan el acceso a Internet) como al Descodificador. El Módem/Router deberá ser compatible con el SERVICIO MOVISTAR+.

En caso de que se solicite la provisión inicial del Servicio sin Módem/Router, tanto el terminal de CLIENTE, como los microfiltros que se incorporen, deberán cumplir las especificaciones técnicas publicadas en <https://www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/todos-los-contratos/internet/ficha-descargas/banda-ancha/>, además de cumplir las características mínimas necesarias de compatibilidad con el SERVICIO MOVISTAR+. La compatibilidad o no del Módem/Router de CLIENTE con el SERVICIO MOVISTAR+ será confirmada por MOVISTAR en cada caso particular.

Telefónica podrá realizar las acciones pertinentes en el servicio acceso a internet para impedir la distribución, así como el acceso desde Internet al contenido audiovisual de Movistar+.

## 5.3. Descodificador.

El descodificador será suministrado por MOVISTAR en régimen de alquiler y su precio estará incluido en la cuota mensual del Servicio MOVISTAR+.

Este descodificador se conectará al equipo receptor de Televisión del CLIENTE mediante la correspondiente conexión de vídeo.

El CLIENTE puede optar por la modalidad inalámbrica de descodificador, que permite la conexión SIN CABLES con un router (o solución equivalente de nuestro catálogo de equipamiento) que disponga de conectividad Wifi compatible, en la banda de 5Ghz. (Ver Anexo I PRECIOS)

### **5.3.1. Obligaciones de MOVISTAR respecto al DESCODIFICADOR.**

MOVISTAR asume la obligación de reparar las averías que se produzcan en el DESCODIFICADOR alquilado. La reparación del DESCODIFICADOR podrá consistir, a criterio de MOVISTAR, en la reparación o sustitución en el domicilio del Cliente de la unidad funcional averiada o en la sustitución del DESCODIFICADOR por otro, con prestaciones equivalentes.

### **5.3.2. Obligaciones del Cliente respecto al DESCODIFICADOR**

El Cliente asume las siguientes obligaciones:

a) La responsabilidad, desde el momento de la entrega del DESCODIFICADOR, del buen uso y correcta manipulación del equipo alquilado, propiedad de MOVISTAR.

Será responsable igualmente del deterioro o pérdida de los terminales alquilados, salvo que pruebe que estos hechos se han producido sin culpa por su parte.

b) Comunicar de inmediato a MOVISTAR cualquier novedad dañosa, así como cualquier reclamación, acción, demanda o embargo que se produzca en relación con los terminales que tiene alquilados.

Asimismo, deberá manifestar que la titularidad de los terminales corresponde a MOVISTAR frente a los terceros que pretendan embargarles o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre su propiedad o posesión.

c) A la finalización del presente contrato, por cualquiera de las causas contempladas en la cláusula 20.2, el CLIENTE deberá devolver el DESCODIFICADOR dentro de los quince días naturales siguientes a la resolución del contrato, de acuerdo con el procedimiento que se le indicará llamando al 1004 o al 900101010 de Respuesta Profesional y que también podrá consultar en [www.movistar.es/importes](http://www.movistar.es/importes).

En caso de que el CLIENTE no proceda a la devolución del DESCODIFICADOR en el plazo indicado o éste presentara algún tipo de avería o desperfecto que exceda del solo efecto del uso, faltara alguno de sus componentes o no se ajustara enteramente al modelo provisto por MOVISTAR, se facturará al CLIENTE la cantidad correspondiente para dicho codificador según las indicadas en [www.movistar.es/importes](http://www.movistar.es/importes). El CLIENTE deberá permitir al personal autorizado por MOVISTAR el acceso al domicilio o ubicación donde se encuentre instalado el DESCODIFICADOR dentro de los treinta días naturales siguientes a la solicitud de baja, en los casos en los que, por circunstancias técnicas, sea necesario realizar alguna actuación presencial para la correcta tramitación de la baja del servicio,

autorizando igualmente en ese supuesto la retirada del DESCODIFICADOR por dicho personal.

### **5.3.3. Compatibilidad del descodificador.**

MOVISTAR informa de que el carácter abierto y compatible del sistema de acceso condicional y del equipo descodificador usado para el SERVICIO MOVISTAR+, requiere la adopción de acuerdos entre operadores. Estos acuerdos no se han celebrado y, por tanto, el descodificador usado para el SERVICIO MOVISTAR+ no permite el acceso a la señal de otros operadores.

### **5.3.4. Retirada del descodificador.**

En el supuesto de que el descodificador sea retirado por motivo de traslado de la línea por cambio de domicilio, avería, MOVISTAR no se responsabiliza de la pérdida de los datos almacenados en el propio descodificador, ni que el equipo que se devuelva al CLIENTE sea el mismo que el que se retiró.

## **5.4. Equipo de Recepción de TELEVISIÓN**

Para la prestación del SERVICIO MOVISTAR+, el equipo de Recepción de TELEVISIÓN del CLIENTE deberá disponer de las características técnicas necesarias para poder disfrutar de todas las prestaciones del servicio (euroconector, conector HDMI para visualizar contenidos en Alta Definición, estéreo, dual) asociadas a los contenidos audiovisuales.

**EL EQUIPO DE RECEPCIÓN DE TELEVISIÓN DEL CLIENTE NO FORMA PARTE DEL SERVICIO MOVISTAR+.**

## **5.5. Material necesario para la recepción del Servicio en caso de suministro TV vía satélite.**

En todo lo referente a dicho material, así como a su instalación, custodia y resto de obligaciones respecto a la devolución de los mismos, se estará a lo dispuesto en las Condiciones de contratación de dicho servicio, contrato cedido a MOVISTAR en los términos que serán vistos en la Cláusula 18.1.

## 6. INCOMPATIBILIDADES

Los siguientes servicios son incompatibles con el SERVICIO MOVISTAR+ a través de IPTV:

- Todos aquellos incompatibles con el servicio Línea Movistar ADSL, cuyas condiciones generales están publicadas en [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos).

- Líneas RDSI

En caso de incompatibilidad, el SERVICIO MOVISTAR+ no podrá ser ofrecido por MOVISTAR. La disponibilidad o no del SERVICIO MOVISTAR+ 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 MOVISTAR+.

## 7. SERVICIO DE INSTALACIÓN

En virtud del presente contrato y para la correcta prestación del SERVICIO MOVISTAR+ al CLIENTE, MOVISTAR, por sí o a través de un instalador autorizado, llevará a cabo la instalación de los siguientes elementos:

- En el caso de VDSL2, de forma opcional en la tecnología ADSL, o en aquellos casos en que se considere necesario: Instalación de un filtro de voz/datos centralizado (en adelante, el "Splitter" junto al punto de conexión a la red o filtros separadores en los terminales telefónicos del CLIENTE. El Splitter es propiedad de MOVISTAR.

- Opcionalmente, el tendido del cableado necesario para el tramo existente desde el Splitter hasta el Router del CLIENTE o la instalación de microfiltros necesarios (hasta un máximo de 3) en función de la instalación interior del CLIENTE.

- En el caso de FTTH (fibra óptica), es imprescindible la instalación de ONT (Optical Network Terminal), equipo que termina la fibra óptica y entrega interfaces de usuario (Ethernet, RJ11, etc.)

- El tendido del cableado necesario para el tramo existente entre el Módem/Router y el Descodificador hasta una longitud de cable máxima de 10 metros (en adelante, el "Cableado"), salvo que el CLIENTE opte por una modalidad de descodificador inalámbrico.
- Instalación y Configuración del Módem/Router y Descodificador así como su conexión con el receptor de televisión del CLIENTE.

MOVISTAR deberá satisfacer toda solicitud de conexión inicial del Servicio dentro de los 15 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la misma, plazo que podría ampliarse hasta un máximo de 30 días naturales desde la petición del servicio para determinadas zonas territoriales, 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 de que existan 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, situación en la que MOVISTAR informaría al CLIENTE de dicha circunstancia.

## 8. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO MOVISTAR+

En virtud del presente contrato, MOVISTAR prestará, por sí o a través de un servicio de asistencia técnica autorizado, un servicio de atención al CLIENTE que comprende tanto la atención comercial al mismo como la asistencia técnica, y cuyas características se describen a continuación:

### 8.1. El Servicio de Atención Comercial al CLIENTE

Es un servicio de asistencia comercial telefónica al cual se accederá a través del número del Centro de Atención al Cliente (de ahora en adelante CAC) habilitado a tal efecto por MOVISTAR, desde donde atenderán todo tipo de dudas comerciales.

## **8.2. El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE**

Es un servicio de consulta Web o telefónica que comprende 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 la asistencia técnica de incidencias en su equipo de recepción de TELEVISIÓN.

### **8.2.1. El Servicio de Diagnóstico**

Es un servicio de asistencia técnica que MOVISTAR presta vía Web o a través del número telefónico habilitado a tal fin. A estos efectos, MOVISTAR recogerá durante 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluso festivos, cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del SERVICIO MOVISTAR+. Recibido un aviso de incidencia del CLIENTE, MOVISTAR registrará la incidencia y procederá a indicar al CLIENTE la posible causa de la misma.

### **8.2.2. El Servicio de Resolución de Incidencias**

Comprende un servicio de asistencia técnica vía Web o a través del número telefónico habilitado a tal fin y un Servicio de Asistencia Técnica en el domicilio en el que el CLIENTE tenga instalado el equipamiento, o la App MOVISTAR+ ( Movistar+ en Dispositivos de Movistar+) en el caso de no tener descodificador, correspondiente al SERVICIO MOVISTAR+.

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

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 originarios del SERVICIO MOVISTAR+. También prestará dicho Servicio en el domicilio a solicitud del CLIENTE de forma gratuita, en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios del descodificador, nunca a un mal uso del mismo, a la manipulación por personal ajeno y, en definitiva, a cualquier causa imputable al cliente. En estos últimos casos se cobrará al cliente los gastos de desplazamiento generados.

## 9. MODIFICACIONES DEL SERVICIO MOVISTAR+

Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variaciones técnicas, etc., MOVISTAR podrá modificar las características que presenta el Servicio ofrecido en el momento actual y servicios adicionales asociados al SERVICIO MOVISTAR+ y las condiciones del contrato por causa de cambios tecnológicos que afecten al Servicio, variación de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del Servicio, la evolución del mercado, etc. , comunicándoselo al CLIENTE con un mes de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

## 10. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO MOVISTAR+

### 10.1. Uso correcto del SERVICIO MOVISTAR+

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO MOVISTAR+ sólo para su uso doméstico y accesible única y exclusivamente desde la red de área local (LAN) del hogar, quedando expresamente prohibida su exhibición en locales públicos o para colectividades; salvo que el CLIENTE haya contratado una modalidad del SERVICIO MOVISTAR+ destinada a su uso comercial (en particular, la modalidad Movistar+ Locales Públicos o Movistar+ Locales de Apuestas).

En caso de un uso indebido del servicio según lo descrito, Movistar se reserva la posibilidad de asignar al cliente, previa comunicación al mismo, la modalidad de tarifa más acorde con los patrones de uso manifestados y sin perjuicio de cualquier otra que éste pueda considerar más conveniente de entre las disponibles comercialmente para tal uso.

El CLIENTE será responsable frente a MOVISTAR del uso incorrecto o indebido de los servicios contratados. En particular, el CLIENTE que haya contratado una modalidad del SERVICIO MOVISTAR+ específicamente destinada a su uso comercial (Movistar+ Locales públicos), será el único responsable de toda actividad comercial o publicitaria que no haya sido expresamente autorizada por escrito por MOVISTAR o se realice de forma diferente a la indicada por MOVISTAR o que incumpla la normativa vigente en materia de publicidad, de consumidores o de propiedad industrial o intelectual, así como de obtener

los permisos, autorizaciones y licencias necesarias para dicha explotación comercial del SERVICIO MOVISTAR+ y de asumir todos los gastos, costes, tasas y tarifas vinculados.

## **10.2. Claves de acceso**

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

### **10.2.1. Asignación.**

De acuerdo con las características técnicas de los Servicios prestados en cada momento, MOVISTAR podrá exigir al CLIENTE el empleo de un nombre de usuario (login) y unas contraseñas (password) para utilizar determinados Servicios (en adelante, las "Claves de Acceso y Compra").

MOVISTAR podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por MOVISTAR, procediendo a la comunicación al CLIENTE con la mayor brevedad posible.

El CLIENTE podrá modificar las Claves de Acceso y Compra en cualquier momento, de acuerdo con las restricciones establecidas por MOVISTAR.

### **10.2.2. Uso y custodia.**

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

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 y Compra del CLIENTE hasta el momento en que, en su caso, el CLIENTE haya solicitado a MOVISTAR la desactivación de las Claves de Acceso y Compra.

MOVISTAR asegurará la confidencialidad de las Claves de Acceso y Compra de sus clientes.



### **10.3. Uso correcto de los Contenidos**

#### **10.3.1. Transmisión, difusión y puesta a disposición de terceros de Contenidos del Servicio Propios.**

El CLIENTE se obliga a hacer un uso de los Contenidos Propios conforme a la ley, a las presentes Condiciones Generales, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas, y al orden público.

#### **10.3.2. Medios para la obtención de información.**

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

#### **10.3.3. Uso correcto de los Contenidos ajenos.**

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 cualesquier Contenidos obtenidos a través del SERVICIO MOVISTAR+. En particular, el CLIENTE se compromete a abstenerse de (a) 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 cualesquier mecanismos de información de que dispongan 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.

### **10.4. Retirada y suspensión del acceso al SERVICIO MOVISTAR+**

MOVISTAR podrá retirar, suspender cautelarmente o interrumpir definitivamente, la prestación del SERVICIO MOVISTAR+ a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente.

## 11. ACCESO A LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS DEL CLIENTE

El CLIENTE se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a autorizar a MOVISTAR, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que MOVISTAR designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos en que se encuentre instalada la conexión a los Servicios con la finalidad de proceder a la prestación de los Servicios de Instalación o de resolución y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de MOVISTAR, resulten necesarias, así como con la finalidad recogida en la Cláusula 5.3.2 de las presentes Condiciones.

## 12. DISPONIBILIDAD E INTERRUPCIONES POR MANTENIMIENTO DEL SERVICIO MOVISTAR+

### 12.1. Disponibilidad

MOVISTAR se obliga a la prestación regular y continuada del Servicio MOVISTAR+, 24 horas al día durante 365 días al año.

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, a través de cualquiera de los diferentes medios disponibles (correo electrónico, correo ordinario, llamada telefónica, publicación en las páginas web del SERVICIO MOVISTAR+ etc.), las fechas de dichas Operaciones de Mantenimiento de la Red, cuando ello sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

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 se hace responsable del equipo informático del CLIENTE ni de las alteraciones que este equipo pueda producir en el normal funcionamiento del Servicio. Asimismo, no se responsabiliza de la falta de disponibilidad o interrupciones ocasionadas por la intervención de un tercero, o por la mala utilización de los equipos por parte del CLIENTE o de las personas allegadas a él, así como consecuencia de resoluciones o requerimientos judiciales o administrativas.

MOVISTAR no se hace responsable del equipo de recepción de TELEVISIÓN del CLIENTE ni de las alteraciones que este equipo pueda producir en el normal funcionamiento del Servicio, aunque sí se responsabiliza del buen funcionamiento de la App de Movistar+ instalada, en la Smart TV del Cliente en aquellos casos en que haya escogido esa modalidad de prestación.

## **12.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad**

MOVISTAR responderá por la falta de disponibilidad del SERVICIO MOVISTAR+, única y exclusivamente en el caso de que la prestación del mismo se interrumpa durante un tiempo superior a las cuarenta y ocho (48) horas, de forma continua o intermitente, en un mismo mes natural, computadas de conformidad con lo previsto en la Cláusula 12.3

En tal caso, MOVISTAR estará obligada a devolver al CLIENTE la cantidad equivalente a aquella parte de la cuota mensual del SERVICIO MOVISTAR+ correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción que exceda de cuarenta y ocho (48) horas.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del Servicio como consecuencia de las Operaciones de Mantenimiento de la Red durante el tiempo imprescindible para su realización; (b) la discontinuidad en el SERVICIO MOVISTAR+ causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo o que resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso Internet a través del SERVICIO MOVISTAR+; (c) las averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a MOVISTAR (Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones y Red de Cliente), (d) indisponibilidad del Servicio por causas imputables al CLIENTE, caso fortuito, fuerza mayor, requerimientos o resoluciones judiciales o administrativas o cualesquiera otra causa no imputable o ajena a MOVISTAR .

Del mismo modo, no constituirá falta de disponibilidad, en el caso de suministro de TV vía satélite, tanto aquellas originadas en la contravención por el Cliente de las obligaciones de uso, mantenimiento de los dispositivos o recomendaciones técnicas relativas a los materiales necesarios para la prestación de dicho servicio de conformidad con sus condiciones generales, como las producidas por las limitaciones de simultaneidad indicadas en las mismas.

### **12.3. Duración de la falta de disponibilidad garantizada**

A los efectos previstos en la Cláusula 12.2, la falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO MOVISTAR+ se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO MOVISTAR+.

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 se computará a efectos de indisponibilidad del SERVICIO MOVISTAR+.

Asimismo, el cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del SERVICIO MOVISTAR+ 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 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, hora y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Igualmente se descontará de aquel cómputo el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al CLIENTE.

## **13. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO MOVISTAR+**

### **13.1. Responsabilidad por los servicios**

#### **13.1.1. Continuidad del SERVICIO MOVISTAR+**

MOVISTAR sólo garantiza la continuidad de la prestación del SERVICIO MOVISTAR+ en los términos establecidos en la Cláusula 12.1

### **13.1.2. Utilidad y fiabilidad de los Servicios.**

MOVISTAR no garantiza que el SERVICIO MOVISTAR+ sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la fiabilidad 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 de los Servicios, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros Contenidos a través de los Servicios, o recibir, obtener o acceder a Contenidos a través de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE, CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A ALGUNA DE LAS SITUACIONES DESCRITAS EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, SALVO QUE SE DEBAN A CAUSAS EXCLUSIVAMENTE IMPUTABLES A MOVISTAR.

### **13.1.3. 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 del servicio 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 de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A ALGUNA DE LAS SITUACIONES DESCRITAS EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, SALVO QUE SE DEBAN A CAUSAS EXCLUSIVAMENTE IMPUTABLES A MOVISTAR.

## **13.2. Responsabilidad por los Contenidos**

### **13.2.1. Calidad**

MOVISTAR no controla con carácter previo y no garantiza, 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 los equipos del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en 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 U OTROS ELEMENTOS LESIVOS EN LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### 13.2.2. Licitud, falibilidad y utilidad

MOVISTAR, no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios, que no sean producidos por MOVISTAR, y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad sobre los mismos.

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 EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, EN CASO DE: (A) INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO; (B) INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, SECRETOS EMPRESARIALES, COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, 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; (C) REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA; (D) FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS; (E) INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS CONTENIDOS; (F) INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRÁIDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS A TRAVÉS DE O CON MOTIVO DEL ACCESO A LOS CONTENIDOS; (G) 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 DE LOS SERVICIOS DE BANDA ANCHA.

### **13.3. Responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través del SERVICIO MOVISTAR+**

#### **13.3.1. Calidad**

MOVISTAR no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través del SERVICIO MOVISTAR+

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.

#### **13.3.2. 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 y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios prestados por terceros a través del SERVICIO MOVISTAR+.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, EN LOS MISMOS SUPUESTOS QUE QUEDAN DESCRITOS EN LA CLÁUSULA ANTERIOR (13.2.2)

## **14. 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 o servicios tipificados como ilícitos desde el punto de vista penal.

MOVISTAR declara su total negativa a emitir 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 consideren que la puesta a disposición de cualquiera de los Contenidos a través del Servicio MOVISTAR+ 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 persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del mismo;

(c) indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos 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 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 consideren que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito, desde el punto de vista penal, de un Contenido y/o Servicio de MOVISTAR+ 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 en el Servicio MOVISTAR+;

(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@telefonica.es](mailto:abuse@telefonica.es) o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys/>.

## 15.- PRECIO DEL SERVICIO MOVISTAR+

### 15.1. Precios.

Como contraprestación por el SERVICIO MOVISTAR+, el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a la modalidad contratada, de conformidad con los precios vigentes en cada momento los cuales estarán disponibles en la URL <http://www.movistar.es/particulares/television/movistar-imagenio/> y en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales.

### 15.2. Cobro

Telefónica de España, S.A.U., facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Cuadro General de Precios, disponibles en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales, y vigente en cada momento, de la forma en que se indica a continuación:

(I) Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del SERVICIO se facturarán con carácter mensual y se incorporarán en la factura correspondiente a la prestación por MOVISTAR del Servicio Telefónico Básico o con la misma cadencia de facturación que el servicio principal en el que se incluyen, a excepción de los extras en la modalidad que se presta por satélite, que se cobrarán en factura separada y conforme a lo dispuesto en el contrato de suministro TV vía satélite para los mismos..

(II) El pago correspondiente al SERVICIO será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente al Servicio Telefónico Básico 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 constará expresamente en el aviso de pago enviado al cliente. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago.

El cliente autoriza, expresamente, a Telefónica de España S.A.U. a cobrar las facturas correspondientes al Servicio Movistar+ contratado, incluido el caso de que disponga de prestación de suministro de TV vía satélite. No obstante, aquellos conceptos correspondientes a contenidos de TV suministrados vía satélite que excedan a los incluidos en la oferta de Movistar+ serán facturables por DTS al Cliente en factura independiente según lo dispuesto en el contrato celebrado entre el Cliente y DTS para el disfrute de los mismos.

(III) En la primera factura emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula se incluirán, en aquellos casos que corresponda, el importe correspondiente a la cuota de alta, instalación y cableado del descodificador, así como el Módem/Router y su instalación, junto con todos los servicios de instalación opcionales. La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.

(IV) La contratación de este servicio conlleva la aceptación por parte del CLIENTE de recibir la correspondiente factura en formato electrónico. Esta aceptación implica extender la facturación en formato electrónico, asimismo, a todos los productos de Movistar Fijo que el CLIENTE haya contratado

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 para Autónomos.

En caso de retraso en el pago, MOVISTAR podrá suspender la prestación de los Servicios: telefónico fijo, de banda ancha (ADSL o Fibra), de TV y, en su caso, de suministro de TV vía satélite, 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 MOVISTAR+, dando de baja el mismo.

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

Si el SERVICIO MOVISTAR+ se hubiera adquirido como parte integrante de un paquete de servicios, por ejemplo aquellas modalidades de FUSIÓN que lo incluyan en su oferta, deberá considerarse lo dispuesto en las condiciones relativas a la facturación y cobro de la modalidad FUSIÓN o servicio principal contratado.

### **15.3. 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 originarios del SERVICIO MOVISTAR+.

Fuera del período de garantía, así como para los elementos no amparados por la misma, el CLIENTE estará obligado a satisfacer el precio correspondiente al desplazamiento, así como el de los trabajos y equipos reparados. Estos costes de intervención serán los vigentes en el momento en que el CLIENTE solicite su prestación. Los precios de los diferentes servicios de resolución de incidencias son los contemplados en el Cuadro General de Precios disponibles en la Línea de Atención Personal 1004 o en <http://www.movistar.es>.

## **16.- NO LICENCIA**

MOVISTAR autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, 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 concurran causas que lo justifiquen.

Asimismo, MOVISTAR no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de las direcciones IP proporcionadas al CLIENTE.

## 17. - TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

17.1.- A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al CLIENTE le informa de que los datos recabados serán tratados con las siguientes finalidades: (a) prestar, gestionar, administrar, ampliar y mejorar el Servicio; así como mantener la relación contractual establecida (b) informarte sobre el Servicio y sus novedades, quedando comprendida la facultad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA de que pueda enviarte información sobre campañas promocionales asociadas al servicio y así como sobre otros productos y servicios comercializados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, incluido por medios electrónicos.

17.2.- La prestación del SERVICIO puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una empresa del Grupo TELEFÓNICA distinta a TELEFÓNICA DE ESPAÑA. Por dicha razón, EL CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunique a tales empresas, los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados que resulten necesarios para la correcta prestación del SERVICIO. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados.

17.3.- EL Cliente reconoce que ha sido informado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA de que la contratación de Movistar+ implica la comunicación de sus datos entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA y DTS, y viceversa, cuando el Cliente contrate o tuviera contratado el servicio de suministro de TV por satélite o sus contenidos adicionales de pago por uso, y ello con la finalidad de gestionar el mencionado producto..

17.4.- 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 Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Asimismo, le informa de 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, Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid.

17.5.- EL Cliente reconoce haber sido informado de que en supuestos de impago derivados de la contratación de Movistar+, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias.

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

MOVISTAR informa al CLIENTE de que podrá emplear tecnología de recogida de información con la finalidad de facilitar la navegación de los usuarios; 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, en su caso, la proporcionada por las "cookies" de MOVISTAR ya instaladas).

A los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, las cookies que son pequeños ficheros de datos que se alojan en el dispositivo de acceso al Servicio y que recaban información de la actividad del Usuario en la red y permiten a MOVISTAR recabar información del uso del Servicio. 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.

Estas cookies son pequeños bloques de información que se alojan en el dispositivo de acceso al Servicio y que permiten a MOVISTAR prestarle servicios como la posibilidad de recordar determinados aspectos de la última búsqueda de contenidos para que las búsquedas posteriores resulten más rápidas.

## 19. - CESIÓN DE CONTRATO

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 MOVISTAR+, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 23, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

### **19.1 Cesión del contrato de suministro de TV por satélite.**

Asimismo, en el caso de que el Cliente tuviera contratado el servicio de suministro de TV vía satélite, consiente en este acto la cesión parcial a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, de aquellos derechos y obligaciones derivados de su relación contractual con DTS en relación a dicho servicio, que resulten necesarios para la prestación de la modalidad de Servicio Movistar+ que esté contratando en este acto. En concreto asume y consiente que su servicio de suministro de TV vía satélite pasa a ser gestionado y facturado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, con la excepción de aquellas contrataciones de extras de TV que excedan las contrataciones incluidas en la modalidad que está contratando, cuya prestación, gestión y facturación, así como los derechos y obligaciones relativos al material necesario para la prestación del servicio de suministro, se regirán por lo dispuesto en el contrato suscrito entre el Cliente y DTS.

En caso de baja en Movistar+, dará término esta cesión parcial a favor de TELEFÓNICA DE ESPAÑA y se restituirá a todos los efectos contenidos en la misma la relación contractual entre el Cliente y DTS.

## **20.- RETIRADA O SUSPENSIÓN LEGAL DEL SERVICIO MOVISTAR+**

MOVISTAR podrá retirar o suspender el acceso al SERVICIO MOVISTAR+ en los supuestos en que tenga conocimiento efectivo de la ilicitud de contenidos, datos o información almacenados o reproducidos a través del mismo, por haber sido requerida para ello por autoridad competente, en virtud de resolución judicial o administrativa, o en base a otros supuestos de conocimiento. En tal caso MOVISTAR queda exonerada de toda responsabilidad por los daños y perjuicios que tal retirada o suspensión pudiera causar al Cliente.

## **21.- TERMINACIÓN**

### **21.1. Vigencia**

La duración del presente contrato es indefinida, sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas 10.4 y 14.3, así como de lo dispuesto en el punto siguiente en cuanto a la resolución del mismo.

## 21.2. Resolución

El presente contrato se resolverá por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas a lo largo de su clausulado, y expresamente:

- 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.

- Por cesación de MOVISTAR, sin que haya existido cesión de contrato, en la prestación del SERVICIO MOVISTAR+, previa comunicación al cliente con treinta (30) días de antelación sobre la fecha prevista para la cesación.

- Por grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por la utilización del Servicio contraria a la buena fe o a las condiciones de buen uso descritas en las presentes Condiciones Generales, sin perjuicio en todo caso de la reclamación por daños y perjuicios que pudiera corresponder.

## 21.3. Efectos

Terminada la prestación del SERVICIO MOVISTAR+ objeto de estas Condiciones Generales por cualquier causa, MOVISTAR facturará al CLIENTE, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual y los servicios efectivamente consumidos por éste, en función de la fecha de efectividad de la baja.

A la finalización del presente contrato, por cualquiera de las causas contempladas en la cláusula 20.2, el cliente queda obligado a devolver el descodificador según se indica en la Cláusula 5.3.2 obligaciones del Cliente respecto al DESCODIFICADOR.

Cuando se produzca la baja del Cliente en Movistar+, pero no de la línea telefónica fija y el servicio de ADSL/Fibra, continuarán prestándose los servicios que permanezcan de alta, de conformidad con sus condiciones contractuales y los precios de Catálogo que se indican a continuación, o los que pudieran haberlos sustituido, cuya consulta será posible

en [www.movistar.es](http://www.movistar.es) o a través del Número de Atención Personal 1004 o Respuesta Profesional 900 101 010. Sin perjuicio de cualquier otro que el Cliente elija, de entre los existentes en el mercado al producirse la baja:

Respecto a la línea telefónica y ADSL/Fibra:

- Clientes Movistar+ (Fibra 50 Mb y ADSL Máxima Velocidad) con llamadas a móviles: Pasarán a disfrutar del servicio Movistar Internet con llamadas a móviles, con cuota mensual 36 euros con IVA (29,75 euros sin IVA).
- Clientes Movistar+ (Fibra 50 Mb y ADSL Máxima Velocidad) con llamadas: Pasarán a disfrutar del servicio Movistar Internet con llamadas, con cuota mensual 31 euros con IVA (25,62 euros sin IVA).
- Clientes Movistar+ (Fibra 300 Mb): Pasarán a disfrutar del servicio Movistar Fibra 300 Mb, con cuota mensual 41 euros con IVA (33,88 euros sin IVA).

Respecto al servicio de suministro de TV por satélite:

Pasará a disfrutar el producto que tuviera contratado con DTS y al coste previsto en el contrato de alta en dicho servicio, o los que puedan haber sustituido a los mismos y cuya consulta será posible en <http://www.movistar.es/particulares/movistarplus> o en el número de atención 902 11 00 10.

## 22.- NOTIFICACIONES

MOVISTAR podrá por razones de interés del SERVICIO o relativas al mismo, comunicarse con el CLIENTE 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; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS al número de teléfono indicado por el CLIENTE durante la Solicitud de Alta en el SERVICIO MOVISTAR+, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición; (d) en la pantalla del propio servicio o (e) mediante 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.

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

## 23.- LEY APLICABLE

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

## 24.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

(I) 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.

(II) 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 MOVISTAR+ objeto de estas Condiciones Generales.

## 25.- 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 al público 1004, y en las Tiendas Telefónica.

## ANEXO I. PRECIOS

CUOTAS MENSUALES DEL SERVICIO MOVISTAR+ (€ /mes)	
	Cuota mensual (impuestos incluidos)
MOVISTAR+ con acceso a Internet	
MOVISTAR+ Familiar ADSL Máxima Velocidad	55,000
MOVISTAR+ Familiar ADSL Máxima Velocidad con llamadas a móviles (1)	60,000
MOVISTAR+ Familiar Satélite ADSL Máxima Velocidad (3)	55,000
MOVISTAR+ Familiar Satélite ADSL Máxima Velocidad con llamadas a móviles (1) (3)	60,000
Movistar+ Locales Públicos (ADSL Máxima Velocidad) con llamadas a fijos	30,1300
Movistar Fibra Óptica	
Movistar+ Familiar Fibra Óptica 300Mb/30Mb con llamadas a móviles(2)	68,000
Movistar+ Familiar Satélite Fibra Óptica 300Mb/30Mb con llamadas a móviles(2) (3)	68,000
MOVISTAR+ Familiar Fibra Óptica 50Mb/5Mb (2)	55,000
MOVISTAR+ Familiar Fibra Óptica 50Mb/5Mb con llamadas a móviles (2)	60,000
MOVISTAR+ Familiar Satélite Fibra Óptica 50Mb/5Mb (2)(3)	55,000
MOVISTAR+ Familiar Satélite Fibra Óptica 50Mb/5Mb con llamadas a móviles (2) (3)	60,000
Movistar+ Locales Públicos (Fibra 300Mb/30Mb ) con llamadas a móviles (1)	36,1800

Servicio Fibra Simétrica (contratable conjuntamente con una de las modalidades de Fibra de 50 Mb ó 300 Mb)	5,00
--	------

NOTA: Todos los productos incluyen en el precio llamadas gratuitas a fijos nacionales (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.) y alquiler del descodificador. 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).

(1) Incluye 500 min/mes en llamadas fijo-móvil en fin de semana y 50 min /mes en llamadas fijo-móvil de lunes a domingo

(2) La cuota de alta con primera instalación de Fibra Óptica en el domicilio del cliente (157,3 €, 130 € sin IVA) será gratuita, con el compromiso de mantener vigente dicho servicio por un periodo de 3 meses. En caso de causar baja en el servicio antes de la finalización del periodo comprometido, el cliente deberá abonar a Movistar una cantidad proporcional al tiempo no cumplido del compromiso, con un importe máximo igual a la cuota bonificada.

Cualquiera de las suscripciones adicionales indicadas requiere disponer de Máxima Velocidad en ADSL, de 50 Mb ó 300 Mb en Fibra. Si actualmente dispone de velocidades inferiores (10, 30 Mb ó 100 Mb), se realizará el cambio a la velocidad correspondiente sin ningún coste adicional.

(3) Con la contratación simultánea del servicio de suministro de TV por satélite con DTS con cualquier modalidad Movistar+ ADSL/Fibra/VDSL en caso de clientes con cobertura fibra, la cuota de alta del servicio de suministro de TV por satélite quedará reducida a 75€ (IVA incluido).

CUOTAS MENSUALES DE LAS SUSCRIPCIONES ADICIONALES AL SERVICIO DE CANALES DE TV Y COMPATIBLES CON EL SERVICIO MOVISTAR+ (€ /mes)	
Elemento Comercial	Cuota mensual (impuestos incluidos)
FAMILIAR ADSL / FIBRA 50MB	22,0000 €
FAMILIAR FIBRA 300MB	25,0000 €
FUTBOL	25,0000 €
MOTOR	10,0000 €
SELECCIÓN DEPORTES	10,0000 €
CINE	10,0000 €
SERIES	7,0000 €
PREMIUM	50,0000 €
PREMIUM EXTRA	65,0000 €

PREMIUM TOTAL	85,0000 €
PLAYBOY TV	7,0000 €
FUTBOL TOTAL HD (solo para Bares)	221,4224 €
FUTBOL TOTAL (solo para Bares)	227,4724 €
APUESTAS HD (solo para Locales de Apuestas)	463,7210 €
APUESTAS (solo para Locales de Apuestas)	469,7710 €
MEZZO	5,0000 €
CLASSICA	5,0000 €
CAZA Y PESCA	7,0000 €
IBERALIA TV	7,0000 €
Movistar Partidazo	10,0000 €
Toros TV	20,0000 €
Toros TV BAR	30,2500 €
Movistar Formula1	7,0000 €
Movistar MotoGP	8,0000 €
Movistar Series	3,5000 €
Movistar Series Xtra	3,5000 €
Movistar Estrenos	8,0000 €
beIN SPORTS*	15,0000 €

\*beIN SPORTS solo es contratable por clientes de Fusión+ ADSL.

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

SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN (€)		
	Adultos	12,000
MULTI+		
	Multi+ (2 decodificadores / Alta gratuita para clientes nuevos)	7,865
	Multi+ Bares (2 decodificadores / Alta gratuita para clientes nuevos)	24,20
	Multi+ Apuestas (2 decodificadores / Alta gratuita para clientes nuevos)	60,50
	Cuota de alta Multi+	50,00
DESCODIFICADOR INALÁMBRICO.		
	Cuota de alta del Descodificador Inalámbrico	50
	Cuota de instalación del Descodificador Inalámbrico, si el cliente eligiera esta modalidad de decodificador en el momento del alta de MOVISTAR+, o de cualquier otro servicio que lleve aparejada la instalación de un decodificador, como puede ser el servicio Multi+.	0
	Cuota de instalación del Descodificador Inalámbrico, si el cliente optara por él en sustitución de otro tipo de decodificador anterior.	50
PAQUETES DE TV CON MOVISTAR+ Y MOVISTAR+ FAMILIAR (€)		
	Favoritos Latino	2,420

#### Videoclub:

- En la sección de Cine se podrán ofrecer películas en alquiler cuyo precio y periodo de vigencia vendrá especificado en cada una de las películas. No obstante, estos precios podrán oscilar entre 1,99€ y 6,05€ (IVA incluido).
- En la sección de Adultos se podrán ofrecer películas en alquiler cuyo precio y periodo de vigencia vendrá especificado en cada una de las películas. No obstante, estos precios podrán oscilar entre 4€ y 9€ (IVA incluido).

\* La oferta comercial del SERVICIO MOVISTAR+ es muy amplia y en constante evolución. Aquí se recogen las modalidades del servicio más habituales. Para un mayor detalle dirigirse a la página Web: [www.movistar.es](http://www.movistar.es)

\*\* Estos precios no aplican en Ceuta, Melilla y Canarias, donde aplican impuestos indirectos reducidos según la ley vigente; en Canarias: IGIC 7%, en Ceuta: IPSI 10% y en Melilla: IPSI 8%.

#### OBSERVACIONES

- La instalación del SERVICIO MOVISTAR+ se realizará por defecto con filtrado distribuido.
- El concepto por Instalación y configuración de Movistar+ incluye, el Módem/ Router, el cableado estándar, los microfiltros, y la instalación y configuración del servicio.
- Los precios del resto de equipamiento, así como las distintas Opciones Adicionales al Servicio serán facturados conforme a la oferta que en cada momento figure la siguiente URL: <http://www.movistar.es/particulares/television/movistar-imagenio>

## **ANEXO II: MOVISTAR+ EN DISPOSITIVOS**

El CLIENTE, para poder activar el SERVICIO, deberá disponer previamente y mantener contratado el servicio MOVISTAR+ en cualquiera de sus modalidades, excepto en aquellas para las que es incompatible (por ejemplo, para todas las modalidades que se comercialicen para Locales Públicos)

### **1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Movistar+ en Dispositivos permite visualizar, desde cualquiera de los Dispositivos Autorizados que se indican más adelante y sin coste adicional, el catálogo de películas, series, programas y otros contenidos digitales a los que tiene acceso, en virtud del servicio de televisión de MOVISTAR que tenga en cada momento.

El CLIENTE podrá vincular a su cuenta de usuario hasta un total de 4 Dispositivos de cada una de las modalidades autorizadas: PC/Mac, Tablet y Smartphone con sistema operativo IOS o Android, Playstation 3 y Playstation 4, Smart TV LG y Smart TV Samsung y XBOX 360, permitiéndose como máximo una cuenta de usuario por CLIENTE. La gestión y actualización de los terminales compatibles consta debidamente actualizada en [ver.movistarplus.es](http://ver.movistarplus.es) (Área de Cliente/Gestión de Dispositivos)

Los clientes que dispongan del servicio Multi+, de cualquier paquete Premium, sea en Fusión o no, o de las modalidades de Familiar 300Mb, Fusión+ Ocio 300Mb, Fusión+ Fútbol 300Mb, Fusión+ Fútbol Total, Fusión+ Ficción Total, disfrutarán, además, del servicio Multiacceso Hogar, que les permite acceder al servicio Movistar+ en Dispositivos hasta en 4 dispositivos distintos de forma simultánea, siempre y cuando dichos dispositivos estén conectados a la red del hogar, pudiendo estar uno de estos 4 dispositivos conectados a una red, móvil o fija, distinta a la red del hogar.

El registro de un Dispositivo Autorizado se produce con el acceso al SERVICIO desde dicho dispositivo, introduciendo el usuario y contraseña del CLIENTE. El CLIENTE podrá tramitar la baja de cualquiera de los Dispositivos Autorizados a través de la Web [ver.movistarplus.es](http://ver.movistarplus.es)

## **2.- ACTIVACION Y VIGENCIA**

La activación de Movistar+ en Dispositivos podrá realizarse en tiendas movistar, llamando al 1004 o desde la web [www.movistarplus.es/activar](http://www.movistarplus.es/activar).

Una vez proporcionados los datos solicitados, el CLIENTE recibirá un mensaje en la cuenta de correo electrónico que haya designado a tal efecto, con indicación del código de usuario (cuenta de correo electrónico) y la contraseña. El CLIENTE, será informado en el momento del alta, de la selección de contenidos a los que podrá acceder, que estará condicionada en todo momento por la oferta disponible de conformidad con la modalidad del servicio de televisión de MOVISTAR que tuviera disponible.

Para disfrutar de los contenidos disponibles contratados previamente, el cliente deberá acceder a la web: [www.ver.movistarplus.es](http://www.ver.movistarplus.es) o descargarse la app disponible en el "market" de aplicaciones oficial correspondiente a su dispositivo, e introducir el usuario y contraseña de cliente que habrá recibido una vez realizado el proceso de activación.

La contratación y uso del SERVICIO está limitado al territorio español.

El presente contrato entrará en vigor una vez concluida el alta por el CLIENTE y tendrá una vigencia indefinida.

## **3.- CALIDAD Y LIMITACIONES DE USO**

Para disfrutar de Movistar+ en Dispositivos el CLIENTE deberá disponer de una conexión a Internet de alta Velocidad de 3 Mbps, pudiendo verse afectada la visualización de los contenidos si la calidad de conexión a Internet se ve degradada, así como en caso de utilización de la conexión de forma simultanea por otros usuarios durante la reproducción.

El SERVICIO permite un solo acceso, no admitiéndose la simultaneidad en la visualización de cualesquiera contenidos. El acceso al servicio está limitado al territorio español.

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO sólo para uso doméstico, quedando expresamente prohibido la exhibición de contenidos en locales públicos o para



colectividades. En todo caso, le serán de aplicación las condiciones de buen uso dispuestas en las Condiciones Generales del Servicio Movistar+.

Los propietarios de contenidos usan la tecnología Microsoft PlayReady para proteger sus derechos de propiedad intelectual e industrial. El SERVICIO dispone de la tecnología PlayReady para proteger ciertos contenidos. En el caso de fallo de dicha tecnología, los propietarios de contenidos podrán requerir que el SERVICIO restrinja o impida el acceso a los contenidos objeto de protección en determinados dispositivos o aplicaciones Software. El CLIENTE podrá ser requerido para actualizar la tecnología PlayReady. Si el CLIENTE rechaza dicha actualización, no podrá acceder a los contenidos que la requieran.

#### **4.- NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones por parte de MOVISTAR y/o DTS al CLIENTE se realizarán (a) por correo electrónico al buzón que el CLIENTE facilite a MOVISTAR o (b) por medio de una llamada al número de teléfono o cualquier otro medio de contacto indicado por el CLIENTE en el formulario de solicitud de alta en el SERVICIO, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta condición.

Las comunicaciones del CLIENTE a MOVISTAR deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente, mediante llamada al Número de Atención Personal 1004 o al 900.10.10.10 de Respuesta Profesional.

#### **5.- PROTECCIÓN DE DATOS**

El CLIENTE ha sido informado y consiente que la contratación del Servicio implica la comunicación de sus datos personales y de tráfico a Distribuidora de Televisión Digital, S.A., y viceversa, en todo lo que afecte a la prestación del Servicio y ello con la finalidad de gestionar la relación contractual y prestación del mismo. Asimismo, el Cliente autoriza, por razones propias de la prestación del servicio, la comunicación de información relacionada con éste.

En todo caso, 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

## **6.- TERMINACIÓN**

El presente contrato se resolverá (i) por las causas generales admitidas en derecho, (ii) por decisión del CLIENTE comunicada a MOVISTAR llamando al 1004 o acudiendo a tu tienda Movistar, con una antelación mínima de dos (2) días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos o, (iii) por el incumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las partes, sin que tal incumplimiento fuera subsanado en el plazo de siete días hábiles a petición de la parte cumplidora.