

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN "MOVISTAR TV"**

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

#### 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 TV**

#### 2.1.- Prestaciones

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

- Acceso a Servicios de "Contenidos bajo demanda", los cuales tienen las siguientes características:
- Mediante el pago del precio correspondiente por contenido audiovisual o mediante el pago de una cuota mensual, dependiendo de las opciones disponibles, el CLIENTE tiene acceso a una selección de contenidos, que puede visualizar durante el periodo de validez de la compra o durante el periodo determinado por la cuota mensual.
- Acceso a un número determinado de canales nacionales, locales y temáticos de TV digital.

- Acceso, en su caso, a aquellos canales de degustación que MOVISTAR pueda definir en cada momento como parte de una oferta de MOVISTAR TV o complemento de un servicio determinado.
- Grabación de contenidos emitidos en algunos de estos canales de TV de MOVISTAR TV, (servicio que puede estar incluido en el precio según modalidad de TV contratada)
- Movistar TV Multidispositivo para poder disfrutar de una selección de canales y contenidos bajo demanda en otro dispositivo elegido ( Smartphone , Tablet, PC o MAC)
- Multiroom que permite la posibilidad de acceder desde una segunda estancia dentro del hogar y de forma simultánea e independiente a la oferta de Movistar TV mediante la instalación de un segundo descodificador. Este es un servicio sujeto a cobertura, dependiente del ancho de banda máximo disponible en la línea del cliente.

Para facilitar el acceso a estos canales de TV el cliente dispone de una Guía de Programación Electrónica de TV accesible desde el propio menú del Servicio Movistar TV, 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.

Asimismo, y dependiendo de la modalidad del producto MOVISTAR TV 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 TV con Internet + Contenidos bajo Demanda + Canales de Televisión
- MOVISTAR TV con Contenidos bajo Demanda + Canales de Televisión.

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

### 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 TV, 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 TV 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 MOVISTAR “TV MINI”**

Movistar TV MINI, en adelante TV MINI, consiste en una selección de canales de televisión de MOVISTAR TV que se ofrece de forma gratuita, como parte de un paquete integral de telecomunicaciones, como por ejemplo Movistar FUSIÓN.

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

Movistar TV MINI integra las siguientes prestaciones, que se ofrecen de forma gratuita al Cliente:

- Acceso a la selección de canales de degustación vigentes, que determine Movistar en cada momento.

- Acceso al área Videoclub (contenidos accesibles de forma ilimitada durante el periodo de vigencia y a cambio del precio que se indique para cada uno de ellos)
- Acceso a las prestaciones de funcionalidad (Guía de Programación de canales de TV, sección Personalización, Mi Cuenta, Etc.)
- Acceso al servicio Multidispositivo con la selección de canales de degustación vigentes, que determine Movistar en cada momento.

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

Para aquellos casos en los que el CLIENTE sin disponer de MOVISTAR TV, pudiera disfrutar de la prestación de TV Mini por haber contratado cualquiera de las modalidades de MOVISTAR FUSIÓN que la integren en su oferta, 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.

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

A continuación se detallan los servicios adicionales a cuya prestación se obliga MOVISTAR:

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

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

Los servicios de Movistar TV descritos a continuación funcionan simultáneamente con el servicio básico y con el Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha.

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

Dentro de los servicios de "Contenidos bajo Demanda" existirán determinados contenidos cuya facturación será 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.

#### 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:

- Paquete Movistar TV ( HD para clientes con soporte fibra FTTH)
- Paquete Movistar TV Para todos
- Paquete Movistar TV Energía.
- Paquete Movistar TV Fútbol.
- Paquete Movistar TV Total.
- Paquete Movistar TV Locales Públicos.

La descripción particularizada de los canales incluidos en las diferentes modalidades se incluye en <http://www.movistar.es> o en el Guía TV de tu servicio Movistar TV, donde se podrán consultar de forma actualizada los contenidos de los canales que sean ofrecidos en cada momento, conservando la calidad y características del canal.

#### 4.3. Servicio de Grabación de Contenidos

Los Servicios de Grabación de Contenidos podrán incluirse como funcionalidad dentro de todas o alguna de las modalidades del servicio, en función de lo que se especifique para cada una de ellas. Con ellos el cliente puede disfrutar de las siguientes facilidades:

- Digital Video Recorder / Personal Video Recorder (DVR). El CLIENTE podrá programar la grabación de contenidos de algunos de los canales de TV que disfruta en MOVISTAR TV que permitan grabaciones.

Las especificaciones de dicho servicio estarán recogidas en sus propias Condiciones Generales.

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

#### 4.4 Servicio Multidispositivo:

El servicio Multidispositivo de Movistar TV permite a los clientes de los paquetes citados en el apartado 4.1, disfrutar de una selección de canales de TV incluidos en su paquete contrato en otro dispositivo elegido (Smartphone, Tablet, PC y/o Mac). El coste del servicio está incluido en su cuota Movistar TV.

Para el disfrute de este Servicio Multidispositivo será necesario que el cliente solicite el alta en el servicio por cualquiera de los canales comerciales Movistar.

La información relativa a dicho servicio se recoge en el anexo II de las presentes condiciones.

#### 4.5 El servicio Movistar TV Multiroom:

El servicio Movistar TV Multiroom permite acceder desde dos estancias del hogar y de forma simultánea e independiente, a la oferta de Movistar TV. Se trata de un servicio adicional cuyo coste está especificado en el anexo I.

Las especificaciones de este servicio adicional estarán recogidas en sus propias Condiciones Generales

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

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

Modalidad Acceso Internet Movistar TV	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*
Fibra 300 Mb	300.000 Kbit/s	30.000 Kbit/s
Fibra 30 Mb	30000 Kbit/s	10.000 Kbit/s
VDSL Hasta 30 Mb	Hasta 30000 Kbit/s*	Hasta 1000 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.

## **5. EQUIPAMIENTO DE CLIENTE**

Para la correcta prestación del SERVICIO MOVISTAR TV el CLIENTE deberá disponer del siguiente equipamiento: acceso telefónico, equipo receptor de televisión, Módem / Router compatible con el SERVICIO MOVISTAR TV, DESCODIFICADOR o la aplicación que lo sustituye, disponible en algunos modelos de televisión (Smart TV) .

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. El Módem/ Router podrá ser alquilado por el Cliente a MOVISTAR.

### 5.1. Acceso telefónico

Para la prestación del SERVICIO MOVISTAR TV, 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 TV.
- (II) Su línea telefónica no deberá estar conectada a ningún equipo o servicio incompatible con el SERVICIO MOVISTAR TV, y
- (III) Calificación del bucle: ciertas líneas telefónicas RTB pueden ser incompatibles con el SERVICIO MOVISTAR TV 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 TV que contemplan el acceso a Internet) como al Descodificador. El Módem/Router deberá ser compatible con el SERVICIO MOVISTAR TV.

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 <http://www.movistar.es/interfaces>, además de cumplir las características mínimas necesarias de compatibilidad con el SERVICIO MOVISTAR TV. La compatibilidad o no del Módem/Router de CLIENTE con el SERVICIO MOVISTAR TV 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 TV.

### 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 TV. No obstante el Cliente podrá prescindir del descodificador si dispusiera de una Smart TV compatible y realizara la descarga de la App Movistar TV a través del menú del mismo (tienda de aplicaciones), sin perjuicio de que decida optar al uso del descodificador en cualquier momento si lo prefiere.

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

#### 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.

En aquellos casos en que el Cliente hubiera optado por acceder al Servicio a través de una Smart TV y la App Movistar TV, MOVISTAR la obligación de reparación se referirá únicamente a las que presente la App descargada, siéndole ajenas cualesquiera que sean propias de la Smart TV.

### 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). Estarán exentos de esta obligación aquellos clientes que hubieran optado por la prestación del Servicio a través de una Smart TV y la App Movistar TV y no hubieran dispuesto de descodificador,

En caso de que el CLIENTE no proceda a la devolución del DESCODIFICADOR en el plazo indicado o en caso de que 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 el precio correspondiente a dicho codificador según el indicado 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 TV, requiere la adopción de acuerdos entre operadores. Estos acuerdos no se han celebrado y, por tanto, el descodificador usado para el SERVICIO MOVISTAR TV 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 TV, 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 TV.

### **6. INCOMPATIBILIDADES.**

Los siguientes servicios son incompatibles con el SERVICIO MOVISTAR TV:

- 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 TV no podrá ser ofrecido por MOVISTAR.

La disponibilidad o no del SERVICIO MOVISTAR TV 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 TV.

### **7. SERVICIO DE INSTALACIÓN**

En virtud del presente contrato y para la correcta prestación del SERVICIO MOVISTAR TV 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").
- 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 determinadas causas sobrevenidas, tales como necesidad de ejecución de obras adicionales, licencias de terceros, o simplemente incrementos puntuales de demanda en determinados ciclos, el plazo de conexión inicial podría extenderse, situación en la que MOVISTAR informaría al CLIENTE de dicha circunstancia.

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

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 TV. 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 TV en el caso de no tener descodificador, correspondiente al SERVICIO MOVISTAR TV.

MOVISTAR asume la obligación de resolver al cliente las incidencias que se le planteen en la utilización del SERVICIO MOVISTAR TV 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 TV. 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 TV.**

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 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. , comunicándose al CLIENTE con un mes de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

## **10. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO MOVISTAR TV**

### 10.1. Uso correcto del SERVICIO MOVISTAR TV

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO MOVISTAR TV 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 TV destinada a su uso comercial (en particular, la modalidad Movistar TV Locales públicos).

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 haya contratado una modalidad del SERVICIO MOVISTAR TV específicamente destinada a su uso comercial (en particular, Movistar TV Locales públicos), será el único responsable de toda actividad comercial o publicitaria que no haya sido expresamente autorizada por escrito por TELEFONICA o se realice de forma diferente a la indicada por TELEFONICA 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 TV 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 que resulten accesibles a través del SERVICIO MOVISTAR TV empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, en cada caso, se hayan proporcionado o se hayan 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 TV. 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 TV

MOVISTAR podrá retirar, suspender cautelarmente o interrumpir definitivamente, la prestación del SERVICIO MOVISTAR TV 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 TV**

### 12.1. Disponibilidad

MOVISTAR se obliga a la prestación regular y continuada del Servicio MOVISTAR TV, 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 TV 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 Movistar TV 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 TV, 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 TV 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 TV 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 TV; (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

### 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 TV 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 TV.

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 TV.

Asimismo, el cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del SERVICIO MOVISTAR TV 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 TV**

#### 13.1. Responsabilidad por los servicios

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

MOVISTAR sólo garantiza la continuidad de la prestación del SERVICIO MOVISTAR TV 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 TV 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, fiabilidad 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 LOS SIGUIENTES SUPUESTOS: (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, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A UN TERCERO; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS; (E) LA

INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS CONTENIDOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS A TRAVÉS DE O CON MOTIVO DEL ACCESO A LOS CONTENIDOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMERCIALIZADOS, ADQUIRIDOS O PRESTADOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE TERCEROS ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE BANDA ANCHA.

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

#### *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 TV

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 TV.

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 TV 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 TV 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 TV;

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

#### 14.- PRECIO DEL SERVICIO MOVISTAR TV

##### 14.1. Precios.

Como contraprestación por el SERVICIO MOVISTAR TV, 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 [www.movistar.es/television](http://www.movistar.es/television) y en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales.

##### 14.3. Cobro

MOVISTAR 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 a mes vencido, con carácter mensual y se incorporarán en la factura correspondiente a la prestación por MOVISTAR del Servicio Telefónico Básico.

(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.

(III) En la primera factura emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula se incluirá 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 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 TV, dando de baja el mismo.

Si el SERVICIO MOVISTAR TV 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.

#### 14.4. 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 TV.

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. En la actualidad 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/television>

## **15.- NO LICENCIA**

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

Las direcciones IP no son propiedad del CLIENTE, por lo que MOVISTAR podrá modificar las mismas cuando 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.

## **16. - TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

16.1.- A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con EL CLIENTE así como de las labores de información del SERVICIO y otros servicios asociados así como actividades relacionadas con los mismos. 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, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

16.2.- 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.

16.3.- 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.

16.4.- EL CLIENTE consiente el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de TELEFÓNICA DE ESPAÑA o comercializados por ésta, a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información, puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula.

## **17. - EMPLEO DE TECNOLOGÍA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

MOVISTAR advierte al CLIENTE que podrá emplear tecnología de recogida de información con la finalidad de adaptar el Servicio a las preferencias de los CLIENTES, proveer nuevos servicios así como nuevas prestaciones y facilidades relacionadas con EL SERVICIO, ofreciendo a los CLIENTES los productos y servicios que mejor se ajusten a sus preferencias. MOVISTAR no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del CLIENTE (excepto, 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 se definen como archivos de texto que MOVISTAR envía al equipo informático del CLIENTE para mantener un registro de sus preferencias y recordarlas a su regreso.

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

En cualquier caso, el CLIENTE si lo desea podrá decidir acerca de la implantación o no de las cookies en su disco duro, siguiendo las instrucciones correspondientes desde la opción del menú de su navegador, donde podrá configurarlo bien para aceptar o rechazar, por defecto, todas las cookies, bien para decidir en cada momento tras cada aviso de recepción de cada cookie.

## **18. - 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 TV, 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.- RETIRADA O SUSPENSIÓN LEGAL DEL SERVICIO MOVISTAR TV**

MOVISTAR podrá retirar o suspender el acceso al SERVICIO MOVISTAR TV 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.

## **20.- TERMINACIÓN**

### 20.1. 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.

### 20.2. 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 TV, 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 para el Servicio en las presentes Condiciones Generales, sin perjuicio en todo caso de la reclamación por daños y perjuicios que pudiera corresponder,

### 20.3. Efectos

Terminada la prestación del SERVICIO MOVISTAR TV 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.

## **21.- NOTIFICACIONES**

MOVISTAR podrá por razones de interés del SERVICIO o relativas al mismo, comunicar 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 TV, 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.

## **22.- LEY APLICABLE**

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

### **23.- 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, en el caso de que MOVISTAR se someta a Arbitraje, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el plazo de un (1) mes desde la resolución de MOVISTAR o desde la finalización el plazo para responder.

(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 TV objeto de estas Condiciones Generales.

### **24.- 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 DEL SERVICIO MOVISTAR TV**

<b>TABLA DE PRECIOS GENERAL MOVISTAR TV* (€)</b>		
<b>CUOTAS MENSUALES DEL SERVICIO MOVISTAR TV (€ /mes)</b>		
		<b>Cuota mensual (impuestos incluidos)</b>
<b>MOVISTAR TV con acceso a Internet</b>		
	MOVISTAR TV VDSL Hasta 30Mb Familiar con llamadas a móviles	81,179
	MOVISTAR TV VDSL Hasta 30Mb Familiar	76,179
	MOVISTAR TV VDSL Hasta 30Mb con llamadas a móviles	63,150
	MOVISTAR TV VDSL Hasta 30Mb	58,150
	MOVISTAR TV Para todos ADSL Máxima Velocidad	48,000
	MOVISTAR TV Para todos ADSL Máxima Velocidad con llamadas a móviles	53,000
	MOVISTAR TV Fútbol ADSL Máxima Velocidad	48,000
	MOVISTAR TV Fútbol ADSL Máxima Velocidad con llamadas a móviles	53,000
	MOVISTAR TV Energía ADSL Máxima Velocidad	48,000
	MOVISTAR TV Energía ADSL Máxima Velocidad con llamadas a móviles	53,000
	MOVISTAR TV Total ADSL Máxima Velocidad	78,000
	MOVISTAR TV Total ADSL Máxima Velocidad con llamadas a móviles	83,000
	Movistar TV Locales Públicos	30,129
<p>(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</p>		
<b>Movistar Fibra Óptica</b>		
	Movistar Fibra Óptica 300Mb/30Mb MOVISTAR TV Para todos con llamadas a móviles	58,000
	Movistar Fibra Óptica 300Mb/30Mb MOVISTAR TV Fútbol con llamadas a móviles	58,000
	Movistar Fibra Óptica 300Mb/30Mb MOVISTAR TV Energía con llamadas a móviles	58,000

	Movistar Fibra Óptica 300Mb/30Mb MOVISTAR TV Total con llamadas a móviles	88,000
	MOVISTAR TV Para todos Fibra Óptica 30Mb	48,000
	MOVISTAR TV Para todos Fibra Óptica 30Mb con llamadas a móviles	53,000
	MOVISTAR TV Fútbol Fibra Óptica 30Mb	48,000
	MOVISTAR TV Fútbol Fibra Óptica 30Mb con llamadas a móviles	53,000
	MOVISTAR TV Energía Fibra Óptica 30Mb (**)	48,000
	MOVISTAR TV Energía Fibra Óptica 30Mb con llamadas a móviles	53,000
	MOVISTAR TV Total Fibra Óptica 30Mb	78,000
	MOVISTAR TV Total Fibra Óptica 30Mb con llamadas a móviles	83,000
	Movistar Fibra Óptica TV Locales Públicos	36,179
	<b>MOVISTAR TV sin acceso a Internet</b>	
	MOVISTAR TV Familiar	51,909

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

<b>SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN (€)</b>		
	Videoteca	2,420
	Adultos X	16,940
	Adultos XY	12,100
<b>SERVICIOS DE GRABACIÓN DE CONTENIDOS (€)</b>		
	Grabación Personal DVR	4,114
	Servicio "Multiroom" (2 decodificadores / Alta gratuita para clientes nuevos)	7,865
	Extra Fútbol	18,150
	Extra Fútbol HD	18,150
<b>PAQUETES DE TV CON MOVISTAR TV Y MOVISTAR TV FAMILIAR (€)</b>		
	Favoritos Cine	4,840
	Favoritos Latino	2,420
	Favoritos Asiático	4,840

<b>PAQUETES DE TV CON MOVISTAR TV MINI (€)</b>		
	TV Para todos	20,000
	TV Fútbol	20,000
	TV Energía	20,000
	TV Total	50,000
<b>PAQUETES TV CON MOVISTAR TV LOCALES PÚBLICOS (€)</b>		
	Extra Fútbol Premium (Casas de Apuestas)	447,70
	Extra Fútbol Premium (Resto de locales)	272,25
<b>CANALES DE TV CON MOVISTAR TV Y MOVISTAR TV FAMILIAR (€)</b>		
	Canal Barça TV	5,421
	Canal Unitel Classica	5,082
	Canal Unitel Classica HD (Solo para clientes de Movistar TV con Fibra)	5,082
	Canal + 1	20,449

**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 TV 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 8% y en Melilla: IPSI 4%.

**OBSERVACIONES**

- La instalación del SERVICIO MOVISTAR TV se realizará por defecto con filtrado distribuido.
- El concepto por Instalación y configuración de Movistar TV 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: [www.movistar.es/television](http://www.movistar.es/television)

## **ANEXO II**

### **Servicio MOVISTAR TV MULTIDISPOSITIVO**

El CLIENTE, para poder contratar el SERVICIO, deberá disponer previamente y mantener contratado el servicio MOVISTAR TV, en cualquiera de sus modalidades, excepto en aquellas modalidades del mismo para los que es incompatible (por ejemplo, Servicio MOVISTAR TV Deportes, Servicio MOVISTAR TV Flexible y cuantas modalidades se comercialicen para Locales Públicos)

#### **1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

El SERVICIO MULTIDISPOSITIVO de MOVISTAR TV permite visualizar, desde cualquiera de los Dispositivos Autorizados que se detallan a continuación, en modo streaming, sin coste adicional, del catálogo de películas, series, publicidad y otros contenidos digitales respecto de los que tiene acceso, en virtud del servicio de televisión de MOVISTAR que tenga disponible en cada momento.

El CLIENTE podrá contratar los contenidos digitales bajo demanda, o modificar o dar de baja sus suscripciones vigentes, desde la web [www.movistar.es/televisión/go/](http://www.movistar.es/televisión/go/).

El CLIENTE podrá vincular a su cuenta de usuario hasta un total de 5 Dispositivos de cada una de las tres modalidades autorizadas: PC/Mac, Tablet y Smartphone, permitiéndose como máximo una cuenta de usuario por CLIENTE. La actualización de los terminales compatibles consta debidamente actualizada en [www.movistar.es/televisión/go/](http://www.movistar.es/televisión/go/).

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 <http://tv.movistar.es/go/>.

#### **2.- ALTA EN EL SERVICIO Y VIGENCIA**

El Alta en el SERVICIO podrá realizarse en tiendas movistar, llamando al 1004 o desde la web [www.movistar.es/television/go/](http://www.movistar.es/television/go/)

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 que deberá confirmar para completar el proceso de alta. 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.

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 del SERVICIO MULTIDISPOSITIVO de MOVISTAR TV 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 simultánea 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.

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 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.- TERMINACIÓN**

El presente contrato se resolverá (i) por las causas generales admitidas en derecho, (ii) por decisión del CLIENTE comunicada a MOVISTAR a través de la URL [www.movistar.es/television/go/baja](http://www.movistar.es/television/go/baja) o llamando al 1004, 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.