

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

### **1 OBJETO**

Constituye objeto del presente documento el establecimiento de las Condiciones Generales de prestación del Servicio Movistar+ 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+)

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 Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MOVISTAR+**

#### **2.1 Descripción**

El Servicio MOVISTAR es un servicio de acceso a la señal de MOVISTAR+.

Dicho Servicio contiene las siguientes prestaciones:

- Acceso a un número determinado de canales nacionales, locales, temáticos, contenidos bajo demanda y, en su caso, a los canales de degustación que determine MOVISTAR en cada momento según el paquete contratado por el CLIENTE.
  - Asimismo, MOVISTAR pondrá a disposición del cliente un servicio de Alquiler, a través del cual el CLIENTE puede acceder a Contenidos bajo demanda durante un período de tiempo de 24 horas por un precio determinado.
  - Además, pueden acceder contratando específicamente con la cuota mensual que tenga en el momento de contratación, a las opciones Premium de contenidos que MOVISTAR ponga a disposición del CLIENTE en función de la oferta contratada: Canales, Paquetes de canales y contenidos bajo demanda adicionales.

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.

Además de ello el cliente, podrá acceder a las funcionalidades disponibles con las limitaciones que determine MOVISTAR en cada momento en función de la tecnología de acceso, como grabación de los contenidos emitidos en algunos de los canales de TV de MOVISTAR+, U7D, Control del Directo y Ver Desde el Inicio, también podrá acceder al servicio MOVISTAR+ en Dispositivos, mediante el cual podrá disfrutar de una selección de canales y contenidos bajo demanda en los dispositivos disponibles en cada momento.

El detalle de las funciones, así como las opciones disponibles para cada oferta están recogidas en <http://www.movistar.es/particulares/television/movistar-plus>

Los paquetes contratables disponibles para la provisión del Servicio Movistar + así como sus precios están recogidos en el Anexo I PRECIOS

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.

## **2.2 Modalidades de contratación**

EL CLIENTE, atendiendo al servicio contratado y a la cobertura de las diferentes tecnologías, la cual está condicionada por el despliegue de la infraestructura necesaria, podrá tener el servicio en alguna de las siguientes opciones:

- MOVISTAR+ a través de IPTV. Para tecnologías ADSL/VDSL, en caso que el CLIENTE utilice simultáneamente el Servicio de acceso a Internet en Banda Ancha con el servicio de acceso a canales de TV, 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+ 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 11.1 de las presentes Condiciones Generales.

- MOVISTAR+ a través de OTT. Para disfrutar de MOVISTAR+ en Dispositivos se estará a lo dispuesto en la cláusula 2.4. de las presentes condiciones

En los supuestos de prestación a través de IPTV o Satélite, será necesaria la instalación en el domicilio del CLIENTE de, al menos, el equipamiento técnico básico consistente en un DESCODIFICADOR 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.

En caso de que la modalidad de prestación de Tv incluya suministro de vía Satélite, las condiciones de dicho servicio, que constan publicadas en: <http://www.movistar.es/particulares/television/movistar-plus>

### **2.3 Servicio Multi+:**

El SERVICIO Multi+ es un servicio adicional que permite acceder desde dos estancias del hogar de forma simultánea a la oferta íntegra de MOVISTAR+ contratada, posibilitando por ejemplo el disfrute simultáneo de dos contenidos diferentes. El CLIENTE podrá entrar en sus suscripciones, canales, paquetes de TV y los contenidos y eventos comprados desde ambos descodificadores.

La contratación del SERVICIO Multi+ está disponible sólo para TV sobre acceso Fibra o Satélite. En todo caso, la disponibilidad o no del Servicio Multi+ será confirmada por MOVISTAR en cada caso particular.

Para la correcta prestación del SERVICIO Multi+, el CLIENTE deberá disponer además del equipamiento necesario para visualizar MOVISTAR+ con IPTV o SAT, de un DESCODIFICADOR adicional en régimen de alquiler (para el servicio sobre IPTV Anexo I PRECIOS). Se deberá conectar mediante cualquier solución certificada por Telefónica que asegure la correcta recepción de la señal.

En cuanto a las condiciones de utilización del DESCODIFICADOR Multi+, será de aplicación lo dispuesto en el punto 3.2 para el DESCODIFICADOR PRINCIPAL.

### **2.4 MOVISTAR+ en Dispositivos**

2.4.1 MOVISTAR+ en Dispositivos es un servicio que permite visualizar, desde cualquiera de los Dispositivos Autorizados sin coste adicional, una selección del 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.

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)

Todos los CLIENTES que dispongan del servicio MOVISTAR+ a través de IPTV con descodificador, disfrutarán, además, del servicio Multiacceso Hogar, que les permite acceder al servicio MOVISTAR+ hasta en cuatro dispositivos distintos de forma simultánea, tres de ellos siempre y cuando estén conectados a la red del hogar en España donde se haya instalado el descodificador necesario para la prestación del SERVICIO MOVISTAR + , y un cuarto, adicional, conectado a una red, móvil o fija, que podrá ser distinta a la red del hogar (dispositivo “fuera del hogar”).

Para disfrutar de MOVISTAR+ en Dispositivos el CLIENTE deberá disponer de una conexión a Internet de al menos 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 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)

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)

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+.

2.4.2. A partir del 1 de abril de 2018, en virtud del Reglamento europeo 2017/1128 de 14 de junio de 2017 relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea, cuando el CLIENTE que se encuentre temporalmente en un Estado miembro del Espacio Económico Europeo (en adelante, EEE<sup>1</sup>) podrá acceder al servicio Movistar + en Dispositivos y utilizarlo del mismo modo que en España a través del dispositivo “fuera del hogar”, teniendo acceso a los mismos contenidos y con la misma gama de funcionalidades.

Se entiende por “encontrarse temporalmente en un Estado miembro del EEE” la presencia del CLIENTE durante un periodo de tiempo limitado en un Estado miembro del EEE que no sea España como Estado de residencia.

---

<sup>1</sup> Estados miembros del EEE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Rumania, Suecia.

2.4.2.1. MOVISTAR en el momento de la contratación o renovación del SERVICIO MOVISTAR + comprobará que España es el Estado de residencia del CLIENTE empleando como máximo dos de los siguientes medios de comprobación y garantizará que los medios utilizados sean razonables, proporcionados y eficaces:

- a) un documento de identidad, un medio de identificación electrónica, en especial los incluidos en los sistemas de identificación electrónica notificados conforme al Reglamento (UE) n.o 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>2</sup>, o cualquier otro documento de identidad válido que confirme que España es el Estado de residencia del CLIENTE;
- b) datos de pago, como el número de la cuenta bancaria o de una tarjeta de crédito o débito del abonado;
- c) el lugar de instalación de un adaptador multimedia, un descodificador o un dispositivo similar utilizado para el suministro de los servicios al abonado;
- d) el pago por parte del abonado de una tasa por otros servicios prestados en España, como el servicio público de radiodifusión;
- e) un contrato de suministro de un servicio de internet o de telefonía o cualquier otro tipo de contrato similar que vincule al CLIENTE con España;
- f) la inscripción en el censo electoral municipal, si la información en cuestión está a disposición del público;
- g) el pago de impuestos municipales, si la información en cuestión está a disposición del público;
- h) una factura de algún servicio público del CLIENTE que lo vincule a España;
- i) el domicilio de facturación o la dirección postal del CLIENTE;
- j) una declaración del CLIENTE en la que confirme que su dirección está en España;
- k) una comprobación de la dirección del protocolo de internet (IP) para determinar el Estado miembro del EEE desde el que el abonado accede al servicio Movistar + en Dispositivos.

---

<sup>2</sup> Reglamento (UE) n° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (DO L 257 de 28.8.2014, p. 73).

Los medios de comprobación contemplados en las letras i) a k) solo se utilizarán en combinación con uno de los medios de comprobación incluidos en las letras a) a h), salvo que la dirección postal indicada en la letra i) figure en un registro oficial a disposición del público.

2.4.2.2. Si MOVISTAR tuviese dudas razonables acerca de que España es el Estado de residencia del CLIENTE durante la vigencia del contrato, podrá comprobarlo de nuevo de conformidad con el apartado 2.4.2.1. En tal caso sin embargo, MOVISTAR podrá utilizar como único medio de comprobación el contemplado en la letra k). Los datos resultantes del uso del medio de comprobación contemplado en la letra k) se recogerán únicamente en formato binario.

2.4.2.3. MOVISTAR tendrá derecho a solicitar al CLIENTE que proporcione la información necesaria para determinar que España es su Estado de residencia de conformidad con los apartados 2.4.2.1 y 2.4.2.2. Si el CLIENTE no proporciona esa información y, como consecuencia, MOVISTAR no puede comprobar que España es el Estado de residencia del CLIENTE, MOVISTAR no hará posible que el CLIENTE acceda al servicio Movistar + en Dispositivos o que lo utilice cuando se encuentre temporalmente en un Estado del EEE.

### **3 INSTALACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE CLIENTE**

Para la correcta prestación del SERVICIO MOVISTAR+ el CLIENTE deberá disponer del siguiente equipamiento: DESCODIFICADOR, equipo de visualización de televisión, Módem/Router compatible con el SERVICIO MOVISTAR+ en el caso de IPTV. De dicho equipamiento, el DESCODIFICADOR será suministrado por MOVISTAR en las condiciones que se establecen a continuación. El equipo de visualización de televisión NO FORMA PARTE DEL SERVICIO MOVISTAR+ por tanto, no se suministra 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.

#### **3.1 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 del equipamiento necesario, que puede incluir lo enumerado a continuación:

- 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.
- 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 aparato de visualización 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.

### **3.2 Descodificador.**

El descodificador será suministrado por MOVISTAR en régimen de alquiler y su precio estará incluido en la cuota mensual del Servicio MOVISTAR+. (Ver ANEXO I PRECIOS)

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

#### **3.2.1 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.

#### **3.2.2 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.

### **3.3 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 11.1.

## **4 OBLIGACIONES DE 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:

### **4.1 El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE**

Es un servicio de consulta Web (<https://atencionalcliente.movistar.es/>) o telefónica (1002) que comprende un Diagnóstico y una Resolución de Incidencias. Disponible durante 24 horas al día, los 7 días de la semana, prestará dicho Servicio en el domicilio a solicitud del CLIENTE de forma gratuita, en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba exclusivamente 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 así como para los elementos no amparados por la misma, en cuyo caso 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>.

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.

### **4.2 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.

#### **4.3 Responsabilidad por falta de disponibilidad**

MOVISTAR responderá por la falta de disponibilidad del SERVICIO MOVISTAR+, por el tiempo de indisponibilidad computado de conformidad con lo previsto en "Duración de la falta de disponibilidad garantizada"

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.

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.

#### **4.4 Duración de la falta de disponibilidad garantizada**

A los efectos previstos en "Responsabilidad por falta de disponibilidad" 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.

#### **4.5 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 OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

### **5.1 Precio del Servicio**

#### **5.1.1 Precios**

Como contraprestación por el servicio el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a cada modalidad de conformidad con los precios vigentes en cada momento. Los precios actuales están reseñados en el cuadro de Precios que figura en el ANEXO I PRECIOS

#### **5.1.2 Modificaciones de Precios.**

Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por MOVISTAR al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 16 con una antelación mínima de (1) mes.

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

#### **5.1.3 Facturación y Pago.**

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 MOVISTAR+.

El pago correspondiente al servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro de la factura correspondiente al Servicio MOVISTAR+ 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 habilitando por MOVISTAR, a su presentación al cobro, que constara expresamente en el aviso de pago enviado al CLIENTE. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago.

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. Asimismo, aquellos conceptos correspondientes a contenidos de TV suministrados vía Satélite que excedan de los incluidos será 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.

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, junto con todos los servicios de instalación opcionales. La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.

La contratación del Servicio MOVISTAR+ conlleva la aceptación por parte del CLIENTE de recibir la correspondiente factura en formato electrónico, no obstante tiene su derecho a optar por la factura en papel en la contratación.

Esta aceptación implica extender la facturación en formato electrónico a todos los productos de MOVISTAR que el CLIENTE haya contratado o contrate con posterioridad con Telefónica de España S.A.U.

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

Transcurrido dicho plazo, MOVISTAR requerirá de nuevo al CLIENTE, concediéndole de nuevo un plazo de diez (10) días, pasado el plazo, MOVISTAR podrá proceder a la interrupción definitiva del servicio, dándolo de baja.

MOVISTAR reestablecerá los servicios suspendidos dentro del día siguiente laborable aquel que tenga constancia de que el importe adecuado 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.

#### **5.1.4 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 15.2, 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 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.

## **5.2 Compromisos de permanencia compatibles con MOVISTAR+**

La contratación de MOVISTAR+ no supone la adquisición de compromiso adicional 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.

En este caso, Si causa 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.

## **5.3 Condiciones de Uso del Servicio de Movistar.**

### **5.3.1 Uso Correcto de los servicios y limitaciones**

El acceso al servicio está limitado al territorio español sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 2.4 para Movistar + en Dispositivos.

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO sólo para uso doméstico y accesible única y exclusivamente desde la red de área local (LAN) del hogar, quedando expresamente prohibido la exhibición de contenidos 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.

### **5.3.2 Claves de Acceso**

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

#### **5.3.3 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.

#### **5.3.4 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.

### **5.3.5 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.

### **5.3.6 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.

### **5.3.7 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.

## **5.4 Acceso a las Instalaciones 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 4.2 de las presentes Condiciones

## **5.5 Retirada y suspensión del acceso al servicio**

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.

En el caso particular de MOVISTAR en Dispositivos, los propietarios de contenidos usan diferentes tecnologías para proteger sus derechos de propiedad intelectual e industrial. 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 de cifrado. Si el CLIENTE rechaza dicha actualización, no podrá acceder a los contenidos que la requieran.

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

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

### **7.1 Responsabilidad por los servicios**

#### **7.1.1 Continuidad del SERVICIO MOVISTAR+**

-MOVISTAR sólo garantiza la continuidad de la prestación del SERVICIO MOVISTAR+ en los términos establecidos en la Cláusula 5.3

#### **7.1.2 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.

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

MOVISTAR no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los Servicios por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso 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.

## **7.2 Responsabilidad por los Contenidos**

### **7.2.1 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.

### **7.2.2 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 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 CONTRAÍDAS 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.

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

#### **7.3.1 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.

#### **7.3.2 Licitud, fiabilidad y utilidad**

MOVISTAR es completamente ajena a, no interviene en la configuración y prestación de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios 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 7.3.1.

## **8 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/>.

## **9 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.

## **10 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 y permiten a MOVISTAR recabar información del uso del Servicio como por ejemplo, recordar la última búsqueda de contenidos, marcar contenidos como "ya vistos", etc. 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.

## **11 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 16, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

### **11.1 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 registrarán 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.

## **12 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.

## **13 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.

#### **14 TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

- 14.1 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.
- 14.2 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.
- 14.3 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.

- 14.4 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.

- 14.5 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.

## **15 TERMINACIÓN**

### **15.1 Vigencia**

La duración del presente contrato es indefinida, sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas 5.3.7 y 5.5, así como de lo dispuesto en cuanto a la resolución del mismo.

### **15.2 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.

### **15.3 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 15.2, el CLIENTE queda obligado a devolver el descodificador según se indica en la Cláusula 5.1.4 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 correspondan.

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.

## **16 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.

## **17 LEY APLICABLE**

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

## **18 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.

## **19 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

<b>CUOTAS MENSUALES DE LAS SUSCRIPCIONES ADICIONALES AL SERVICIO DE CANALES DE TV Y COMPATIBLES CON EL SERVICIO MOVISTAR+<sup>(1)</sup></b>	
<b>Elemento Comercial</b>	<b>Cuota mensual (€/mes, impuestos incluidos<sup>(2)</sup>)</b>
FAMILIAR ADSL / FIBRA 50MB / MOVISTAR TV FÚTBOL SD	22,00
FAMILIAR FIBRA 300MB / MOVISTAR TV FÚTBOL HD	25,00
FUTBOL	25,00
MOTOR	10,00
SELECCIÓN DEPORTES	10,00
CINE	10,00
SERIES	7,00
PREMIUM	50,00
PREMIUM EXTRA	65,00
PREMIUM TOTAL	85,00
PLAYBOY TV	7,00
MEZZO	5,00
CLASSICA	5,00
CAZA Y PESCA	7,00
IBERALIA TV	7,00
Movistar Partidazo	10,00
Toros TV	20,00
Movistar Formula1	7,00
Movistar MotoGP	8,00
Movistar Series	3,50
Movistar Series Xtra	3,50
Movistar Estrenos	8,00
beIN SPORTS	15,00
Adultos	12
Favoritos Latino	2,42

<sup>(1)</sup> 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.

<b>Equipamiento</b>	Cuota mensual <sup>(2)</sup>	Cuota de	Cuota de Instalación <sup>(2)</sup>
---------------------	------------------------------	----------	-------------------------------------

		Alta <sup>(2)</sup>	
<b>Multi+ (Descuento adicional)</b>	7,865	50	

<sup>(2)</sup> 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%.

- 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)
- 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>