



CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO “AMPLIFICADOR SMART WIFI” PARA SERVICIOS DE BANDA ANCHA MOVISTAR FIBRA ÓPTICA Y MOVISTAR ADSL

1.- CONDICIONES CONTRACTUALES Y SU ACEPTACIÓN

1.1.-El contrato regulado mediante las Condiciones Particulares

Las Condiciones Particulares descritas a continuación (en adelante, las “Condiciones Particulares”) 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 de Mantenimiento de Amplificador Smart Wifi, (en adelante, el “Servicio”). Para la utilización del **SERVICIO** será necesario que el **CLIENTE** contrate simultáneamente o tenga contratado un Servicio de Banda Ancha con MOVISTAR mediante acceso de fibra óptica.

1.2.- La aceptación de las Condiciones Particulares

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Particulares 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 Particulares, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la siguiente página web <http://www.movistar.es/contratos>

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

1.3. Vinculación con las condiciones del Servicio MOVISTAR.

Las Condiciones Generales de prestación de Banda Ancha Fija MOVISTAR, que constan publicadas en: www.movistar.es/contratos completan a las presentes Condiciones Particulares en todo lo no previsto en las mismas.

2.- OBJETO

Constituye el objeto del presente Contrato el mantenimiento del Equipamiento “Amplificador Smart Wifi”, por parte de **MOVISTAR** al **CLIENTE** en las condiciones que más adelante se señalan.

3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

MOVISTAR prestará el servicio de mantenimiento del Equipamiento, que permitirá la conexión de diferentes equipos como PC o descodificador **MOVISTAR** TV vía inalámbrica al router de Fibra Óptica o router ADSL.

3.1. Aspectos incluidos:

El Servicio de mantenimiento del Amplificador Smart Wifi cubre la reparación de las averías que se produzcan en el equipamiento referenciado como consecuencia de su uso ordinario en los términos que se exponen a continuación, quedando incluido en el Servicio la mano de obra, los materiales y los componentes necesarios para la reparación. La modalidad de mantenimiento será domiciliaria por lo que quedará incluido el desplazamiento al domicilio donde se encuentren instalado el equipamiento cubierto, en virtud de las presentes Condiciones Particulares. La reparación del Equipamiento podrá consistir, a criterio de **MOVISTAR**, en la reparación o sustitución en el domicilio del **CLIENTE** del dispositivo averiado por otro dispositivo de prestaciones equivalentes (que podrá ser un dispositivo puesto a nuevo). El **CLIENTE** deberá avisar de la avería al Servicio de Atención Técnica en los términos establecidos en la cláusula 5.2 a través del número habitado para tal fin, debiendo facilitar los datos necesarios para la identificación del terminal averiado en el 1002.

3.2. Aspectos excluidos

Queda excluido del objeto de las presentes Condiciones Particulares:

- a. Los gastos de adquisición del Equipamiento, los gastos de envío, instalación y desplazamiento derivados de la compra del mismo, que deberán ser satisfechos por el Cliente de conformidad con los precios vigentes en cada momento.



- b. La reparación de averías debidas al mal uso o trato inadecuado, manipulaciones de persona ajena a los Servicios de mantenimiento de MOVISTAR y aquellas debidas a casos fortuitos o de fuerza mayor, así como los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia del **CLIENTE** o terceros.
- c. La red interior que no estuviera cubierta por otro Servicio de mantenimiento específico de la misma que hubiera contratado el **CLIENTE** de forma independiente.

En el supuesto de que el **CLIENTE** solicitara la prestación del Servicio de **MOVISTAR** y ésta detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, **MOVISTAR** facturará el importe del desplazamiento al domicilio del **CLIENTE**. Si el **CLIENTE** solicitara a **MOVISTAR** su reparación, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si este lo acepta por escrito, **MOVISTAR** procederá a la reparación de la avería y facturará su importe al mes siguiente e independientemente del precio del Servicio de mantenimiento. Cuando el **CLIENTE** no aceptare el presupuesto de reparación **MOVISTAR** podrá resolver el presente contrato en el caso de que hubiera observado la existencia de manipulación en los terminales o alguna de las situaciones previstas en esta condición.

4.- PRECIO

El Servicio de Mantenimiento del Amplificador Smart Wifi tendrá carácter gratuito para los usuarios que hayan adquirido este equipamiento en un punto de venta autorizado por **MOVISTAR** o solicitado a través del **1004** o www.movistar.es y tengan contratado con **MOVISTAR** los Servicios de Banda Ancha.

5.- ATENCIÓN AL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

MOVISTAR podrá prestar EL **SERVICIO** de Atención al **CLIENTE** por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado. EL **SERVICIO** de Atención al **CLIENTE** consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica. Ambos Servicios estarán disponibles las 24 horas del día y los 365 días del año (24 x 365).

5.1 EL SERVICIO de Atención Comercial al CLIENTE

Consiste en un Servicio de Asistencia Comercial telefónica, al cual se accederá a través del número del Centro de Atención al Cliente en el Número de Atención Personal **1004** o Respuesta Profesional **1489** desde donde se intentará resolver al **CLIENTE** todo tipo de dudas comerciales.

5.2. EL SERVICIO de Asistencia Técnica al CLIENTE

Consiste en Servicios de Asesoramiento, Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias. Se accederá al mismo por teléfono, a través del número **1002**.

En aplicación de las presentes Condiciones Particulares, **MOVISTAR** vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en el Equipamiento en el mismo momento de formular la avería, se facilitará, a petición del **CLIENTE**, el número de referencia de la misma.

Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por **MOVISTAR**, siempre que no se trate de alguno de los supuestos excluidos en la cláusula 3.2.

Para la prestación del servicio de diagnóstico y resolución de incidencias del Servicio, podrá ser necesario que el **CLIENTE** proporcione al personal autorizado de **MOVISTAR** la contraseña de acceso al equipamiento.

Una vez que **MOVISTAR** preste el Servicio de diagnóstico y resolución de incidencias, cuando el cliente haya proporcionado al personal autorizado de **MOVISTAR** la contraseña de acceso al equipamiento "Amplificador Smart Wifi" por motivos de seguridad, el **CLIENTE** estará obligado a cambiar la contraseña de acceso al equipamiento.

6. CONFORMIDAD DEL BIEN**

El Cliente tiene derecho a que el bien objeto del presente contrato se ajuste a la descripción, tipo, cantidad, calidad, seguridad y poseer las funcionalidades establecidas en el Contrato, así como a obtener su correspondiente actualización.

En caso de que el bien no cumpla con estos requisitos, el Cliente tendrá el derecho de exigir a Movistar su puesta en conformidad, optando por su reparación o sustitución, salvo que Movistar pueda proporcionar una medida correctora alternativa que no suponga mayores inconvenientes para el Cliente. En cualquier caso, si la reparación requiriese la entrega o retirada de bienes que estén en posesión del Cliente, éste deberá ponerlos a disposición de Movistar siguiendo las indicaciones que a tal efecto le sean trasladados.

En caso de que dicha puesta en conformidad resulte imposible o suponga costes desproporcionados, así como en aquellos casos en los que la reparación no se haya producido en un plazo razonable, el Cliente tendrá derecho a solicitar a Movistar, mediante una declaración expresa, una reducción en el precio del Servicio mediante descuento en factura y proporcional al periodo de tiempo durante el cual el bien no hubiese sido conforme, o la resolución del Contrato, salvo que sea de escasa importancia.

***Estas cláusulas resultarán de aplicación a partir del 1 de enero de 2022*



7. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

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

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

7.2.- Asimismo, MOVISTAR podrá modificar y/o cancelar aquellos servicios que presta de forma gratuita o exigir un precio por su prestación.

7.3.- MOVISTAR comunicará al **CLIENTE** la cancelación, modificación o la exigencia de un precio, con un mes de antelación respecto del día en que deba ser efectiva dicha cancelación, modificación o exigencia de precio. Las facultades de modificación y cancelación de **MOVISTAR** no perjudican la facultad de desistimiento reconocida al **CLIENTE** en la Cláusula 13.

8. - OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El **CLIENTE** asume las siguientes obligaciones:

8.1. Adquisición del equipamiento y precios

Como contraprestación por el Servicio Mantenimiento del "Amplificador Smart Wifi" el **CLIENTE** vendrá obligado a satisfacer el precio del equipamiento "Amplificador Smart Wifi" de conformidad con los precios vigentes en cada momento y deberá tener contratado con **MOVISTAR** los Servicios de Banda Ancha.

8.2. Facturación y Pago

MOVISTAR facturará al **CLIENTE** los precios del Servicio de la forma siguiente:

- i. Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del Servicio Mantenimiento se facturarán a mes vencido, con carácter mensual y se incorporarán en la factura correspondiente a la prestación por **MOVISTAR** del Servicio de Fibra Óptica o del Servicio **MOVISTAR** ADSL.
- ii. El pago correspondiente al Servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente al Servicio de Fibra Óptica o Servicio **MOVISTAR** ADSL de que dispusiere el **CLIENTE**, y se realizará a través de la cuenta del mismo en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o, en su defecto, en lugar habilitado por **MOVISTAR**, a su presentación al cobro, que 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. La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del Servicio.
- iv. 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, dándolo, de baja.

8.3. Obligaciones del Cliente respecto al equipamiento "Amplificador Smart Wifi"

El Cliente asume las siguientes obligaciones:

- a. Desde el momento de la entrega del Equipamiento, la responsabilidad del buen uso y correcta manipulación del Será responsable igualmente del deterioro o pérdida de los terminales, 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 el Equipamiento en los términos indicados en la cláusula 5.

8.4. Acceso a las instalaciones y equipos informáticos de CLIENTE.

El **CLIENTE** se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a autorizar expresamente a **MOVISTAR**, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que **MOVISTAR** designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentre instalado el equipo alquilado 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.



9. ACTUACIONES NO PERMITIDAS EN EL MANEJO DEL EQUIPAMIENTO “Amplificador Smart Wifi”

No está permitido:

- Abrir físicamente los equipos
- Modificar o introducir elementos físicos en los mismos
- Realizar un cambio en los parámetros que supongan un cambio en las características de homologación del equipamiento.

10 - RETIRADA Y SUSPENSIÓN DEL ACCESO AL SERVICIO.

MOVISTAR podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación del Servicio a aquellos **CLIENTES** que incumplan lo establecido en estas Condiciones Particulares, comunicándolo debidamente, sin necesidad de preaviso.

11. - CESIÓN DE DERECHOS.

MOVISTAR podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro el Servicio, viniendo obligada a comunicarlo al **CLIENTE** en los términos previstos en la Cláusula 14, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

12. - VIGENCIA.

El Acuerdo entre **MOVISTAR** y el **CLIENTE** entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca la adquisición del Equipamiento, entrando éste en funcionamiento, momento a partir del cual, el presente acuerdo adquirirá eficacia.

Dicho Acuerdo tendrá una duración inicial de un (1) año, entendiéndose prorrogado si el **CLIENTE** no manifiesta su intención de extinguirlo, comunicándolo con un mínimo de dos días hábiles de antelación a la fecha prevista de duración inicial, y si **MOVISTAR** no comunica dicha extinción en un plazo de treinta (30) días de antelación.

13.- TERMINACIÓN.

13.1 Resolución.

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

- a. Por decisión del propio **CLIENTE**, comunicada a **MOVISTAR** por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de dos días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderán por medio fehaciente la llamada al Número de Atención Personal **1004** o Respuesta Profesional **1489**.
- b. Por cesación de **MOVISTAR** en la prestación del Servicio, previa comunicación a los **CLIENTES** con un mes de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.
- c. Por incumplimiento de las obligaciones de la otra Parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra Parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la facultad de retirada y suspensión del acceso a los Servicios prevista en la Cláusula 6
- d. Por baja en los Servicios de Banda Ancha **MOVISTAR**.

13.2 Efectos

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Particulares, **MOVISTAR** facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja.

14. - NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de **MOVISTAR** al **CLIENTE** se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda:

- a. envío por correo postal al domicilio indicado por el **CLIENTE**;
- b. envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que el **CLIENTE** dispone;



- c. comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el **CLIENTE** en el Formulario de Solicitud de Alta en el **SERVICIO**, o modificado posteriormente por el **CLIENTE** conforme a esta Condición.

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

El **CLIENTE** responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 10.

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

15. - LEY APLICABLE.

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