



CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO “AMPLIFICADOR SMART WIFI 6” 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 y MOVISTAR ADSL.

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 6”, 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 6 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 habilitado 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

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 6 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 6" por motivos de seguridad, el **CLIENTE** estará obligado a cambiar la contraseña de acceso al equipamiento.

6. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

El **CLIENTE** se compromete a comunicar a Movistar cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

MOVISTAR, con el único fin de restablecer el equilibrio de las prestaciones entre las Partes, podrá modificar las condiciones establecidas en el contrato y en particular el precio del mismo, por alguno de los siguientes motivos cuando los mismos obedezcan a situaciones acaecidas en un momento posterior a la fijación de las tarifas del Servicio por parte de Movistar:



- Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente Movistar y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
- Modificaciones normativas (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales) que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.
- Incremento del índice de precios al consumo (IPC) o en su defecto del índice de precios Industriales (IPRI).

Movistar informará al cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que **MOVISTAR** haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

7. - OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El **CLIENTE** asume las siguientes obligaciones:

7.1. Adquisición del equipamiento y precios

Como contraprestación por el Servicio Mantenimiento del "Amplificador Smart Wifi 6 " el **CLIENTE** vendrá obligado a satisfacer el precio del equipamiento "Amplificador Smart Wifi 6 " de conformidad con los precios vigentes en cada momento y deberá tener contratado con **MOVISTAR** los Servicios de Banda Ancha.

7.2. Facturación y Pago

MOVISTAR, en su caso, facturará al **CLIENTE** los precios del Servicio de la forma siguiente:

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.

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.

La primera y última cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del Servicio y del momento de la baja

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.

Asimismo, en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A. y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al **CLIENTE**

7.3. Obligaciones del Cliente respecto al equipamiento "Amplificador Smart Wifi 6 "

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

7.4. 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.

8. ACTUACIONES NO PERMITIDAS EN EL MANEJO DEL EQUIPAMIENTO “Amplificador Smart Wifi 6”

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.

9 - 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.

10. - CESIÓN DE DERECHOS.

El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal, si bien el cliente podrá cederlo a un tercero previo consentimiento de Telefónica de España S.A.U. Telefónica de España S.A.U. podrá ceder este contrato informando previamente al cliente conforme a la normativa vigente, y sin perjuicio del derecho que el cliente pudiera tener a resolver el contrato.

11. - VIGENCIA.

Este mantenimiento podrá disfrutarse siempre que el **CLIENTE** tenga contratado un Servicio de Banda Ancha Fija con **MOVISTAR**.

12. - TERMINACIÓN.

12.1. 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 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

13.- DESISTIMIENTO.

En los casos de contratación a distancia, el Cliente podrá desistir de su compra sin motivo alguno en el plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto o desde la celebración del contrato. Puede consultar las condiciones y formularios correspondientes en movistar.es/condiciones-desistimiento.

14. - NOTIFICACIONES

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

Las notificaciones que EL **CLIENTE** haya de efectuar a **MOVISTAR** con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán, bien telefónicamente a los números de atención personal de MOVISTAR, bien por escrito a los apartados de correo o direcciones postales previstas, en cada caso, a lo largo de este contrato y en particular en la cláusula 5.



Las notificaciones y comunicaciones por parte de **MOVISTAR** al **CLIENTE** se realizarán de alguna de las siguientes formas:

- a. envío por correo postal al domicilio designado por **EL CLIENTE** a tal efecto en el momento de la contratación. En defecto de designación o comunicación de la modificación del domicilio inicialmente designado, se entenderá, a todos los efectos, que el domicilio del **CLIENTE** es el lugar en donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser éstos varios, cualquiera de ellos;
- b. envío por correo electrónico, siempre que ello sea posible, a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el **CLIENTE** facilite a **MOVISTAR** a dichos efectos;
- c. comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS si procede, bien al número de teléfono a través del cual se presta el **SERVICIO** al **CLIENTE**, o bien 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.
- d. comunicación por medio del área privada "Mi Movistar" del cliente, a la que podrá acceder a través de la web movistar.es o la aplicación "Mi Movistar", o las denominaciones que sustituyan a éstas.

En este sentido, El **CLIENTE** manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a **MOVISTAR** las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección o medio de contacto, en los datos de cobro, así como en cualquier otro tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre **MOVISTAR** y **EL CLIENTE**

15. - LEY APLICABLE.

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