

# CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE TERMINALES TELEFÓNICOS

## 1. Objeto

Constituye el objeto de las presentes Condiciones Generales la prestación, por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, MOVISTAR) con CIF nº A-82018474 y domicilio social en C/ Gran Vía, 28, 28013 Madrid, al Cliente (en adelante, el CLIENTE) del Servicio de mantenimiento de terminales telefónicos comercializados por MOVISTAR (en adelante, el Servicio), con las condiciones que más adelante se señalan y a cambio de un precio.

La contratación del Servicio se realizará en el momento de la compra del terminal, no pudiéndose realizar la contratación sobre terminales adquiridos con anterioridad.

Los terminales telefónicos sobre los que MOVISTAR presta el referido Servicio de mantenimiento se indican en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de MOVISTAR. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en la página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es) y en el número gratuito de Atención al Cliente 1004.

## 2. Condiciones de prestación del Servicio

### 2.1. Aspectos incluidos

El Servicio de mantenimiento de terminales telefónicos cubre la reparación de las averías que se produzcan en el/los terminales referenciados, como consecuencia de su uso ordinario, 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 instalados los terminales cubiertos, en virtud de las presentes Condiciones Generales.

La reparación de los terminales podrá consistir, a criterio de

MOVISTAR, en la reparación o sustitución en el domicilio del CLIENTE de las unidades funcionales averiadas, con prestaciones equivalentes.

El CLIENTE deberá avisar de la avería al Servicio de Atención Técnica a través de los números habitados para tal fin, debiendo facilitar los datos necesarios para la identificación del terminal averiado:

- Clientes particulares, Negocios y Profesionales: 1002
- Clientes Pymes: 900 111 002
- Grandes Clientes: 900 120 900

El horario de recepción de peticiones de Servicio será permanente, es decir, todos los días del año natural durante 24 horas al día. MOVISTAR atenderá los avisos de avería a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas desde el momento en que se reciba el aviso de avería. A estos efectos, no se computarán dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, las horas correspondientes a sábados a partir de las 15:00 horas, domingos y festivos.

Las labores de mantenimiento objeto de las presentes Condiciones Generales se realizarán dentro del horario laboral de MOVISTAR, que es el siguiente:

- De lunes a viernes, no festivos: Desde las 08:00 horas hasta las 20:00 horas.
- Sábados no festivos: Desde las 08:00 horas hasta las 15:00 horas.

Fuera de este horario no computará el plazo establecido, por lo que quedan excluidos expresamente los domingos así como los días festivos nacionales, autonómicos o locales correspondientes a la localidad donde se encuentre el equipo averiado.

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 computará a efectos de los compromisos de resolución de averías establecido en las presentes Condiciones Generales.

Asimismo, el cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de averías también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el CLIENTE no facilite a MOVISTAR el acceso a las instalaciones 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, la hora y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería.

Del cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias, se descontará, igualmente, el tiempo de demora que sea imputable al CLIENTE.

MOVISTAR compensará al CLIENTE cuando el plazo de reparación exceda del plazo de cuarenta y ocho (48) horas, señalado en la presente condición. A tal efecto, el importe de dicha compensación será el equivalente a cinco veces la parte proporcional de la cuota mensual del Servicio de mantenimiento, vigente en cada momento, correspondiente al número de horas que haya durado la avería.

## **2.2. Aspectos excluidos**

Queda excluido del objeto de las presentes Condiciones Generales la reparación de averías debidas al mal uso o trato inadecuado, manipulaciones de persona ajena a los Servicios de mantenimiento de MOVISTAR, las averías aparentes debido a la descarga o terminación de consumibles (pilas, baterías, papel térmico, cinta, etc.), las averías aparentes debidas a hucha llena (TRMA, TELETUP y otros teléfonos de monedas) y aquellas debidas a casos fortuitos o de fuerza mayor, así como los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia del CLIENTE o terceros.

Asimismo, no será objeto de mantenimiento 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.

## **3. Subcontratación**

La prestación del Servicio de mantenimiento podrá ser efectuada directamente por MOVISTAR o por otra empresa debidamente autorizada por ella, sin perjuicio de que,

en ambos casos, MOVISTAR sea responsable de la correcta prestación de dicho Servicio.

#### **4. Precio, facturación y pago**

El CLIENTE satisfará a MOVISTAR por la prestación del Servicio de mantenimiento de terminales el precio reseñado en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales.

La cuota del Servicio de mantenimiento de terminales se devengará por periodos mensuales y con carácter anticipado. MOVISTAR facturará al CLIENTE dicha cuota con periodicidad bimestral o con la misma periodicidad establecida para la línea telefónica, si ésta fuera diferente.

El pago se hará efectivo por el CLIENTE, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja que hubiese designado para el pago del abono telefónico o, en su defecto, por el medio elegido por el CLIENTE para el pago de éste.

A estos efectos, la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de alta del Servicio de mantenimiento.

#### **5. Modificación de las condiciones**

MOVISTAR podrá modificar las presentes Condiciones 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, comunicándose al CLIENTE con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva. En dichos supuestos, el CLIENTE tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio CLIENTE.

#### **6. Responsabilidad por daños**

La responsabilidad de MOVISTAR por daños al CLIENTE, sea de origen contractual o extracontractual, se limitará como máximo al valor de los daños causados que no exceda de la cantidad correspondiente a un (1) año de mantenimiento valorado al precio del momento en que se produjeron los hechos. MOVISTAR no será responsable en ningún caso de los posibles daños indirectos ni el lucro cesante que se pudiera originar al CLIENTE o a terceros.

#### **7. Notificaciones**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes maneras: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico al Buzón del CLIENTE; (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 de Mantenimiento, 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 siguientes:

MOVISTAR no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES o usuarios. MOVISTAR excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan

deberse a la incorrecta identidad de los clientes o usuarios y a la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los clientes o usuarios proporcionan acerca de sí mismos y proporcionan o hacen accesibles a otros clientes o usuarios y, en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un cliente o usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través de los servicios.

Las comunicaciones del CLIENTE a MOVISTAR deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente a través del número de teléfono gratuito 1004.

## **8. Tratamiento automatizado de datos de carácter personal**

A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos MOVISTAR informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE así como de las labores de información del Servicio y otros servicios asociados así como actividades relacionadas con los mismos. Asimismo, le informa de la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a Telefónica de España, S.A.U., Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid o al Apartado que en cada caso se comunique a los CLIENTES, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

MOVISTAR se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, incluso después de concluida la relación contractual, 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 L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## **9. Duración y vigencia**

El contrato entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a la fecha de solicitud por el CLIENTE y tendrá una duración inicial de un (1) año, prorrogable automáticamente por periodos anuales, sin perjuicio del derecho de las partes a resolverlo unilateralmente de acuerdo a lo previsto en la condición 10. Asimismo, en caso de que el terminal objeto de mantenimiento por las presentes Condiciones Generales dispusiera con carácter previo de algún tipo de garantía domiciliaria, la efectividad del acuerdo computará desde el momento en que la citada garantía venciera.

## **10. Terminación**

### **10.1. Resolución.**

El contrato de mantenimiento de terminales telefónicos 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) Cualquiera de las partes podrá resolver unilateralmente el contrato sin necesidad de causa justificada, simplemente notificándolo a la otra parte mediante alguna de las formas establecidas en estas Condiciones Generales y con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha en que la terminación efectiva del acuerdo deba tener efecto.
- b) Por destrucción o pérdida de los terminales objeto de mantenimiento previa comunicación fehaciente del CLIENTE acreditativa de estos extremos.
- c) Por impago del Servicio contratado. El retraso en el pago total o parcial del precio del servicio de mantenimiento del terminal durante un período superior a un (1) mes, podrá dar lugar a la resolución del Contrato y suspensión del servicio,

previa comunicación por MOVISTAR con quince (15) días de antelación a la fecha en que tenga lugar.

- d) Por las manipulaciones en los terminales efectuadas por el CLIENTE o por alguna de las causas de exclusión incluidas en la condición 2.2.
- e) Por cesación de MOVISTAR en la prestación del Servicio, previa comunicación a los CLIENTES con un (1) mes de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.

#### **10.2. Efectos.**

Terminada la prestación del Servicio de Mantenimiento, 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 del servicio.

#### **11. Jurisdicción**

Estas condiciones se rigen por la legislación española. Para la resolución de las discrepancias que puedan plantear la interpretación de las mismas, las partes se someten a la jurisdicción y tribunales del lugar donde esté instalado el equipo que sea objeto del Servicio descrito en la presentes Condiciones Generales.

### **ANEXO I. PRECIOS DEL SERVICIO Y TERMINALES CON CONTRATO DE MANTENIMIENTO**

	Cuota mensual Vigente (con IVA)	Cuota mensual a partir 5/1/2018 (con IVA)
Mantenimiento Teléfono	6,00€	8,00€
Alquiler/Mantenimiento Teléfono Profesional	6,00€	8,00€
Alquiler/Mantenimiento RDSI Novacom	9,70€	9,70€
Alquiler/Mantenimiento RDSI Novacom Duo	16,50€	16,50€
Alquiler/Mantenimiento RDSI Amper	25,00€	25,00€