

## **CONDICIONES GENERALES DEL PACK TELÉFONO, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS**

### **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), en las condiciones que más adelante se señalan, de los servicios de mantenimiento y alquiler de los terminales telefónicos que figuran reseñados en el Anexo 1, el servicio de mantenimiento de la red interior, así como de los servicios de identificación de llamadas, llamada en espera y contestador en red, que constituyen, todos ellos, el Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios (en adelante, el Servicio).

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.- Precio**

2.1. El CLIENTE satisfará a MOVISTAR el importe correspondiente al servicio contratado, establecido en cada momento, de acuerdo con el siguiente esquema:

a) Cuota de alta. Esta cuota, que constituye la contraprestación de un servicio de tracto único, se devenga por una sola vez, en el momento del alta en el servicio. El importe de esta cuota es el que figura en el Anexo 2.

b) Cuota de abono. Esta cuota periódica fija, que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo, será la vigente en cada momento para cada modelo de terminal según figura en el Anexo 2.

Dicha cuota 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.

### **3.- Facturación y pago**

La cuota del Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios 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 Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios.

#### **4.- Condiciones de prestación del Servicio**

##### 4.1. Aspectos incluidos

El Servicio objeto de las presentes Condiciones Generales incluye los servicios de mantenimiento y alquiler de los terminales telefónicos que figuran reseñados en el Anexo 1, el servicio de mantenimiento de la red interior, así como de los servicios de identificación de llamadas, llamada en espera y contestador en red.

##### 4.1.1. Mantenimiento de la red interior

El Servicio de mantenimiento de la red interior cubre la reparación de las averías que se produzcan en la red privada del CLIENTE como consecuencia de su uso ordinario, quedando incluido en el Servicio la mano de obra, los materiales y los componentes necesarios para la reparación.

El Servicio de mantenimiento de red interior incluye los siguientes aspectos:

- Mantenimiento de PTR/PTRO, cableado de cobre o fibra desde PTR/PTRO-ONT y ONT-Router.
- Reparación red interior cobre o fibra, así como el mantenimiento de todo el cableado y rosetas en el domicilio del cliente.
- Revisión, mantenimiento y sustitución del cableado interno desde el PTR el filtro separador o Splitter hasta el Módem / Router ADSL.
- Revisión y mantenimiento del cableado interno desde el Módem / Router ADSL hasta el PC de Cliente, Se contempla exclusivamente la conexión hacia un único PC.
- Restauración de la conectividad del Servicio ADSL, en un tiempo máximo de hasta 48 horas computadas conforme se describe en las presentes Condiciones Generales.

Si para la reparación de la avería fuese necesario el desplazamiento al domicilio donde se encuentra instalada la red interior objeto de mantenimiento, dicho desplazamiento será gratuito.

El número límite de actuaciones al año por el mismo motivo de avería será de tres (3) actuaciones al año.

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 de la avería:

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

- Grandes Clientes : 900 120 900

El horario de recepción de avisos de avería será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y los sábados de 8:00 a 15:00 horas.

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 laborables 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 instalada la red interior.

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 del 15% de la cuota mensual por hora de retraso con un máximo del 300% de dicha cuota mensual.

4.1.2. Mantenimiento y alquiler de los terminales telefónicos que figuran reseñados en el Anexo 1

a) Obligaciones de MOVISTAR:

- Reparar las averías que se produzcan en el terminal alquilado dentro de las cuarenta y ocho (48) horas laborales siguientes al momento en que se recibe el

aviso de avería. A estos efectos, no se computarán dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, las horas correspondientes a sábados, domingos y festivos.

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.

- Compensar al CLIENTE cuando dicha 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 de abono del alquiler del terminal, vigente en cada momento, correspondiente al número de horas que haya durado la avería.

b) Obligaciones del CLIENTE:

- Asumir, desde el momento de la entrega del terminal, la responsabilidad 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, en caso contrario, MOVISTAR facturará al cliente el precio correspondiente a dicho terminal.

- 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.

- Responder ante MOVISTAR de cualquier daño que se ocasione a los terminales en caso de traslado de los mismos por cambio de domicilio dentro de la misma localidad.
- Enviar o entregar, en el caso de resolución del Contrato por voluntad del CLIENTE, el terminal a cualquiera de los diversos puntos de atención establecidos en cada momento por MOVISTAR, que se publicitarán a través de sus distintos canales de comunicación (1004 y [www.movistar.es](http://www.movistar.es)), dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la resolución del Contrato, asumiendo los gastos que dicho envío pudiera ocasionar.

En caso de que el CLIENTE no proceda a la devolución del terminal en el plazo indicado o en caso de que el terminal presentará algún tipo de avería o desperfecto, que exceda del solo efecto del uso, faltare alguno de sus componentes o no se ajustare enteramente al modelo provisto por MOVISTAR, ésta facturará al CLIENTE en concepto de penalización diez (10) euros.

#### 4.2. 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 y aquellas debidas a casos fortuitos o de fuerza mayor, así como los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia del CLIENTE o terceros.

En el supuesto de que el CLIENTE solicitara la prestación del Servicio de mantenimiento 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 la red interior o alguna de las situaciones previstas en esta condición.

El CLIENTE deberá abonar a MOVISTAR el importe de la instalación de la red privada del CLIENTE, en el caso de que contrate con MOVISTAR dicha instalación.

#### 5- 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.

#### 6.- 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.

#### 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 Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios, 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 TELEFÓNICA 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 extinción del Contrato**

9.1.- El Contrato entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a la fecha de solicitud por el CLIENTE y tendrá una duración 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 el siguiente apartado.

9.2.- El contrato 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 del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades en que hubiera podido incurrir el CLIENTE.

c) Por impago del Servicio contratado. El retraso en el pago total o parcial del precio del Pack Teléfono, Mantenimiento y servicios 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 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.

9.3. - Terminada la prestación del Servicio, 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.

## **10.- Jurisdicción**

Estas condiciones se rigen por la legislación española. Para la resolución de las discrepancias que pueda plantear la interpretación de las mismas, las partes se someten a la jurisdicción y tribunales del lugar de celebración del Contrato.

# **ANEXOS**

### **ANEXO 1. Terminales disponibles en el Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios.**

Terminales telefónicos disponibles actualmente para Pack Teléfono, Mantenimiento y Servicios (Identificación de llamadas, contestador y llamada en espera).

- **Teléfono inalámbrico.**
- **Teléfono alámbrico.**

### **ANEXO 2. Precios del Pack Teléfono Mantenimiento y Servicios (sin contrato compromiso)**

<b>Cuota alta</b>	36 euros (IVA no incluido)
	43,56 euros (IVA incluido)
<b>Cuota mensual</b>	3,3057 euros (IVA no incluido)
	4,00 euros (IVA incluido)

**NOTA:** A los anteriores precios sin IVA le será de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y de Ceuta y Melilla (IPSI).