



# CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO INTERNET SATÉLITE BIDIRECCIONAL

## 1.- CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN.

1.1.- El contrato regulado mediante las Condiciones Generales.

Las Condiciones Generales 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 M213.180, y el CLIENTE (en adelante, el "CLIENTE"), en todo lo relativo a la prestación del servicio Movistar Hogar 3G Hasta 10 Mb (el adelante, el "Servicio").

1.2.- La aceptación de las 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 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 Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del CLIENTE.

## 2.- OBJETO.

Las presentes Condiciones regulan la prestación del Servicio por parte de MOVISTAR al CLIENTE, a cambio de un precio que figura en el Anexo I.



### 3.- CONEXIÓN A LA RED Y ACCESO AL SERVICIO

#### 3.1.- Conexión a la red y acceso al Servicio.

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 60 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 que existan determinadas 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.

Asimismo, MOVISTAR informará al CLIENTE antes de la contratación del mismo, de los factores relevantes que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador de los ajenos al mismo.

### 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

#### 4.1.- Prestaciones del Servicio.

El Servicio se presta sobre acceso inalámbrico de satélite y es un servicio de conectividad que integra las siguientes prestaciones:

- Acceso a Internet: Velocidad global de datos en sentido descendente de 8 Mbps, velocidad ascendente de 1 Mbps. Para asegurar a los clientes un acceso de calidad al SERVICIO, cuando un cliente presente un uso abusivo del acceso, se aplicará una reducción temporal de la velocidad máxima de descarga cuando el volumen temporal de información supere unos umbrales determinados, tal y como se explica en el Anexo II.
- Equipamiento necesario para la prestación del Servicio.



#### 4.2.- Factores limitadores de la velocidad.

Para evitar usos abusivos del servicio, puede existir una reducción temporal de la velocidad de descarga, según el procedimiento explicado en el Anexo II.

Sin perjuicio de lo anterior, MOVISTAR informa al CLIENTE que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva que podrá experimentar y sobre los que el operador tiene control son:

- Interrupción o merma del servicio como consecuencia de Operaciones de Mantenimiento de Red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- La velocidad de acceso a Internet dependerá en cada momento del tráfico en Internet existente, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- En el acceso radioeléctrico las condiciones meteorológicas pueden afectar temporalmente a la velocidad del servicio.
- Ciertos elementos de Hardware y Software de los equipos de CLIENTE pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento de su equipo en general e incluso impedir el acceso al servicio. Por ejemplo:
  - Programas de peer to peer ejecutándose. El software de intercambio de ficheros (P2P) residente en el PC genera una cantidad elevada de paquetes, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado. [Entre el software de uso más habitual que puede provocar esta problemática se encuentran programas tales como eMule y Kazaa, Bittorrent, etc.]
  - Algunos virus residentes en el PC del CLIENTE pueden generar una cantidad elevada de paquetes con el fin de contaminar otros equipos, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado (virus o gusanos, sus mutaciones y derivados).
  - Software malicioso ejecutándose en la LAN.
  - Actualizaciones automáticas del software residente en el PC. Determinados programas (de sistema operativo, antivirus, navegadores,...) suelen ofrecer actualizaciones online que el CLIENTE puede configurar en modo automático (normalmente viene por defecto seleccionada esta opción), de forma que, cuando el CLIENTE se conecta



a Internet, dichos programas buscan y descargan las actualizaciones en segundo plano: no se le informa al CLIENTE ni se le interrumpe durante el proceso pero aumentan el tráfico de datos, ralentizando la navegación.

- Cableado o equipamiento del CLIENTE no se encuentra en perfectas condiciones o no cumple los requisitos técnicos y características exigidas al mismo para la prestación de este servicio por MOVISTAR.

#### 4.3.- Equipamiento para la prestación del Servicio.

MOVISTAR proporcionará el equipamiento necesario para la prestación del Servicio. Este equipamiento incluye:

- Antena, decodificador y kit de elementos y cableado necesarios para la correcta prestación del servicio.

El equipamiento anteriormente citado se ofrece en régimen de venta, siendo propietario de éste el CLIENTE. El CLIENTE tiene la obligación de darle un correcto uso.

Quedan excluidos del equipamiento todos aquellos elementos que sean accesorios como extensiones de cableado, instalación de antenas, rosetas o cualquier otro elemento que no sea necesario para la correcta prestación del servicio.

#### 4.4.- Servicio de Mantenimiento.

El mantenimiento del Acceso y de la Terminación suministrada está excluido en el presente SERVICIO.

MOVISTAR pone a disposición del CLIENTE el Servicio de Mantenimiento en virtud de cual vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red en casa del abonado.

El CLIENTE notificará las averías a los números gratuitos de Atención Comercial o al Centro de Atención de Técnica. En el mismo momento de formular la avería, se facilitará al CLIENTE el número de referencia de la misma.

Asimismo, el CLIENTE podrá notificar las averías a través de la página web de MOVISTAR <http://www.movistar.es>

Los costes derivados de la reparación de averías serán sufragados por MOVISTAR, siempre que las mismas no sean imputables al CLIENTE por negligencia de uso o de



conservación o por actuaciones dolosas o culposas, tanto sobre la red como sobre sus equipos.

En los demás casos, MOVISTAR sólo prestará el Servicio de Mantenimiento en el domicilio a solicitud del CLIENTE y mediante el pago del precio establecido que figura en el precario que MOVISTAR publica en la siguiente URL: <http://www.movistar.es>.

El mantenimiento del equipamiento suministrado relacionado en la cláusula 4.3, no está incluido en el presente Servicio.

No forman parte del Servicio de Mantenimiento incluido en las presentes Condiciones Generales, los Equipos (Tarjetas, Equipos informáticos, etc.) que el CLIENTE conecte al Punto de Terminación de Red (PTR), Punto donde termina la red que da soporte al Servicio prestado por MOVISTAR.

MOVISTAR, no asumirá los compromisos de reparación establecidos en este contrato, cuando la avería sea producida en los medios de transmisión que transitan por la Infraestructura de Red Comunitaria (propiedad de la Comunidad de Propietarios) y no exista un contrato específico de mantenimiento con MOVISTAR para dicha infraestructura, debiendo informar al CLIENTE de esta circunstancia.

#### 4.5.- Incompatibilidades.

Este servicio es incompatible con los Servicios de Voz de Telefónica.

#### 4.6.- Permisos, autorizaciones y usos de los elementos.

El CLIENTE asume la gestión de todas las autorizaciones, permisos o licencias administrativas que se exijan por la normativa vigente en materia de ubicación de equipos, así como el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables en materia de propiedad horizontal, infraestructuras comunes de telecomunicaciones, así como cualquier tipo de regulación que fuere aplicable.

MOVISTAR no responderá en ningún caso, de la prestación del Servicio, cuando venga motivada por el incumplimiento de dicha normativa por parte del CLIENTE.

Específicamente, el conjunto de antena vinculado al Servicio no podrá destinarse a ningún Servicio distinto al descrito en las presentes Condiciones Generales. En ese sentido, la antena debe ser de uso único y exclusivo, no pudiéndose compartir con otros clientes, servicios, etc.



#### 4.7.- Instalación del Servicio.

La Instalación del SERVICIO se realizará con arreglo a las siguientes Condiciones:

- La instalación de los equipos necesarios se entenderá terminada cuando se haya comprobado la navegación por Internet.
- Quedan excluidos del proceso de instalación la configuración de los programas de correo electrónico, cualquier otro que pueda utilizar el CLIENTE, así como la instalación del Equipo Informático del CLIENTE.
- Asimismo, la instalación comprenderá el tendido del cableado necesario para el tramo existente desde los elementos exteriores hasta el equipo terminal junto al equipo del CLIENTE.

MOVISTAR podrá prestar el Servicio de Instalación por sí misma o a través de un instalador autorizado.

En cualquier caso, para la adecuada prestación del Servicio MOVISTAR siempre configurará e instalará los elementos referidos en la cláusula 4.3 directamente o por medio de un Instalador autorizado.

#### 4.8.- Servicio de Atención al CLIENTE.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica. Este último podrá ser prestado por MOVISTAR o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

- El Servicio de Atención Comercial al CLIENTE consiste en un servicio de asistencia comercial telefónica a través de los números que estén habilitados por MOVISTAR a tal efecto, y que figuran en la cláusula 24.
- El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE es un servicio de consulta vía telefónica y comprende, a su vez, un Servicio de Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias.
- Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.
- El Servicio de Diagnóstico es un servicio de asistencia técnica que MOVISTAR presta al CLIENTE a través del número telefónico habilitado a tal fin. A estos efectos, MOVISTAR recogerá durante las 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluso festivos, cualquier incidencia que afecte al funcionamiento



del Servicio. Recibiendo del CLIENTE un aviso de incidencia relativo al Servicio, MOVISTAR abrirá un boletín de incidencias y procederá a indicar al CLIENTE la posible causa de la incidencia.

- El Servicio de Resolución de Incidencias comprende un servicio de asistencia técnica telefónica y un servicio de asistencia técnica presencial en el domicilio en el que el CLIENTE tenga instalado el equipamiento correspondiente al Servicio.

MOVISTAR asume la obligación de resolver las incidencias que se le planteen al CLIENTE en la utilización del Servicio e iniciará el procedimiento de resolución de las incidencias del mismo, tan pronto como el CLIENTE comunique dicha incidencia al Servicio de Asistencia Técnica.

MOVISTAR prestará al CLIENTE el servicio de resolución telefónica de las incidencias diagnosticadas, de forma gratuita, en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios imputables a MOVISTAR sin perjuicio del coste de la llamada telefónica para la resolución de las incidencias diagnosticadas.

En los demás casos, MOVISTAR sólo prestará el servicio de asistencia técnica en el domicilio a solicitud del CLIENTE y mediante el pago del precio establecido para las intervenciones fuera de garantía, de acuerdo con la cláusula 4.9., y que figura en el precario de MOVISTAR.

#### 4.9.- Garantía del Equipo terminal.

Los equipamientos incorporados y suministrados por MOVISTAR, así como su instalación dispondrán de una garantía de dos años o la que indique la legislación vigente en el momento del alta, ofrecida por MOVISTAR desde la fecha de la instalación.

Dicha garantía ampara las averías, defectos de fabricación o cualquier otra falta de conformidad del equipamiento o de su instalación y cubre la sustitución de los equipos referenciados en la cláusula 4.3 que el CLIENTE solicite a MOVISTAR.

La reparación por avería del equipo o de cualquier pieza del mismo, no implicará prórroga de la garantía.

Durante los seis primeros meses del citado plazo de garantía legal, la reparación o sustitución para los supuestos de averías no excluidas, según lo dispuesto en esta condición, no implicará gasto alguno para EL CLIENTE. Durante los dieciocho meses restantes, EL CLIENTE deberá abonar los gastos que implique la reparación o



sustitución salvo que dicho CLIENTE acredite que la avería se ha debido a un defecto que ya existía en el momento de la entrega.

Quedan excluidas de la presente garantía, las averías producidas en el equipo como consecuencia del mal uso o mal trato del mismo, o las que tengan su origen en cualquier causa imputable al CLIENTE.

Quedan, asimismo, excluidas de la garantía, las averías producidas por manipulaciones o defectos de instalación efectuados por personal ajeno al servicio, o las que se deban a causas catastróficas, caso fortuito o fuerza mayor (fuego, inundaciones, etc.).

## 5.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

### 5.1.- Precio del Servicio.

Como contraprestación por el Servicio el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio que figura en el Anexo I.

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.

### 5.2.- Facturación y Pago.

- Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del Servicio se facturarán a mes vencido, con carácter mensual.
- El pago correspondiente al Servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura, y se realizará a través de la cuenta del CLIENTE 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.



- En la primera factura emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula se incluirá el importe correspondiente a la cuota de alta y, en su caso, el importe del Equipamiento que se incorpore al Servicio. La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del Servicio.
- El Cliente conoce que Movistar, como compañía del sector de las telecomunicaciones, aboga públicamente por el impulso y promoción de las nuevas tecnologías y el respeto al Medio Ambiente. En este contexto, el Cliente, al haber escogido a Movistar como compañía para la prestación del Servicio está a favor de este posicionamiento.

El Cliente conoce que el Servicio contratado por medio del presente Contrato ofrece el servicio de internet móvil y/o fijo.

En este contexto, mediante la suscripción del presente Contrato, el Cliente acepta de forma expresa recibir la factura del Servicio en formato electrónico, sin perjuicio de su derecho a recibir la factura en papel.

La forma en la que el Cliente recibirá la factura electrónica será la siguiente: mensualmente recibirá un aviso de puesta a disposición de la factura electrónica a través de sms, notificación push de la App Mi Movistar y/o por correo electrónico, y una copia de la misma será puesta a su disposición en su área privada de Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá escoger la recepción de la factura en formato papel en el momento de la contratación mediante su indicación al agente comercial que le asista o en cualquier momento posterior mediante una llamada al Número de Atención Personal 1004 o Respuesta Profesional 1489.

Si el Cliente opta en la contratación o en cualquier momento posterior por la recepción de la factura en formato papel para este servicio o, en su caso, por la factura en formato electrónico, la opción elegida implica extenderla a todos los productos y servicios que se incluyen en la misma.

En las facturas que incluyan importes correspondientes a servicios que no sean de comunicaciones electrónicas, MOVISTAR efectuará el desglose de manera que pueda identificarse el importe correspondiente al servicio o servicios de comunicaciones electrónicas.



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.

MOVISTAR restablecerá los servicios suspendidos dentro del día siguiente laborable a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, pasando al cobro al CLIENTE, en concepto de rehabilitación de los servicios, la cantidad de 25 euros (30,25 con IVA).

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

### 5.3.- Precios del Servicio de Resolución de Incidencias a Domicilio.

MOVISTAR prestará al CLIENTE el servicio de asistencia técnica en el domicilio, de forma gratuita, en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos imputables a MOVISTAR, según lo dispuesto en la cláusula 4.8.

En caso contrario, El CLIENTE estará obligado a satisfacer el precio correspondiente al desplazamiento, así como la reparación efectuada por MOVISTAR. Estos costes de intervención serán los vigentes en el momento en que el CLIENTE solicite su prestación.

El importe de este Servicio será comunicado al CLIENTE a la formulación de su solicitud del servicio de resolución de incidencias a domicilio.

## 6.- DEPÓSITOS DE GARANTÍA.

MOVISTAR podrá exigir al CLIENTE, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del presente contrato, la constitución de depósitos en garantía de pago, otorgándole un plazo no menor de 15 días para su constitución o, en su caso, asignar



al CLIENTE un límite de crédito proporcional a su riesgo, en los supuestos que se señalan a continuación:

- La existencia de cantidades impagadas por el CLIENTE por cualquier contrato formalizado con MOVISTAR.
- El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes.
- La imposibilidad para MOVISTAR de comprobar que el CLIENTE tenga solvencia suficiente para atender sus obligaciones derivadas del presente contrato. Dicha comprobación se llevará a cabo con pleno respeto a la legislación vigente, mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en el artículo 6.1 b) del Reglamento 2016/679 Europeo de Protección de Datos en relación con el artículo 22 del mismo documento así como cualquier normativa que le sustituya o resulte de aplicación.

La cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

La no constitución de la garantía solicitada, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, o la superación del límite de crédito que hubiera sido fijado, facultará a MOVISTAR para desestimar la solicitud de alta en el Servicio del CLIENTE, suspenderlo y/o interrumpir definitivamente el mismo, con la consiguiente resolución del contrato.

Si el CLIENTE con deudas pendientes solicitara la resolución del contrato o el cambio de titularidad del mismo o, por cualquier otro motivo, causará baja en el Servicio, MOVISTAR podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del CLIENTE.

El depósito de garantía se devolverá por MOVISTAR, previa solicitud del CLIENTE, cuando se cumplan las siguientes circunstancias:

- a) En los depósitos exigidos por retrasos reiterados en el pago de los recibos correspondientes a otro u otros contratos de abono, desde que quede acreditado que, en un año, no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos facturados al CLIENTE.
- b) En los demás supuestos, tan pronto como MOVISTAR tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.



## 7. – USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS.

El CLIENTE se compromete a utilizar el Servicio de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio y/o los demás servicios con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los servicios, los equipos informáticos de otros CLIENTES o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás CLIENTES y de otros usuarios de Internet.

Los CLIENTES perjudicados por dichas prácticas podrán comunicarlo a MOVISTAR a través de la dirección [abuse@movistar.es](mailto:abuse@movistar.es) o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys>.

Asimismo, la utilización del Servicio podrá exclusivamente destinarse al ámbito profesional o privado y para uso exclusivo en el domicilio que el CLIENTE haya indicado para la provisión del Servicio.

Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio o, en cualquier caso, de compartición de recursos fuera del domicilio para el que haya solicitado la provisión del Servicio o siendo el CLIENTE una Comunidad de Propietarios, fuera de las zonas comunes.

El CLIENTE será responsable frente a MOVISTAR del uso incorrecto de los servicios contratados.

El CLIENTE responderá frente a MOVISTAR por los daños y perjuicios efectivos y probados, incluso de carácter reputacional, que se deriven del incumplimiento (existiendo culpa o negligencia) de sus obligaciones en el marco del presente contrato o de la infracción de la normativa de aplicación, cuando ello favorezca, resulte, coadyuve o de cualquier otro modo contribuya a la comisión de actuaciones fraudulentas contra MOVISTAR y/o cualquier tercero. A estos efectos, el CLIENTE se abstendrá de realizar cualquier actuación (por acción u omisión) en su línea o por otros medios que suponga un uso no contemplado en este contrato de la misma y de los servicios conexos que MOVISTAR le preste. MOVISTAR podrá suspender inmediatamente el servicio, si confirmara cualquier incumplimiento grave por parte del CLIENTE de esta obligación.



## 7.1.- Uso correcto de los contenidos.

### 7.1.1. - Transmisión, difusión y puesta a disposición de terceros de contenidos.

El CLIENTE se obliga a hacer un uso del Servicio, así como de cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material obtenidos, transmitidos, difundidos o puestos a disposición a través del CLIENTE o terceros (en adelante, "los Contenidos"), conforme a la ley, a las presentes Condiciones Generales, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas, y al orden público.

A título meramente indicativo, el CLIENTE se compromete a no usar, transmitir, difundir o poner a disposición de terceros a través de los servicios del portal los "Contenidos" que (a) de cualquier forma sean contrarios a, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico; (b) induzcan, inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (c) induzcan, inciten o promuevan actuaciones, actitudes o pensamientos discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición; (d) incorporen, pongan a disposición o permitan acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, pornográficos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (e) induzcan o puedan inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor; (f) induzcan o inciten a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico; (g) sean falsos, ambiguos, inexactos, exagerados o extemporáneos, de forma que puedan inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del comunicante; (h) se encuentren protegidos por cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros, sin que el CLIENTE haya obtenido previamente de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que efectúa o pretende efectuar o que se efectúe; (i) contuvieran un "copyright" o demás datos identificativos de los derechos o dispositivos técnicos de protección, huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que hayan sido objeto de supresión o manipulación; (j) violen los secretos empresariales de terceros; (k) sean contrarios al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas; (l) infrinjan la normativa sobre secreto de las comunicaciones; (m) constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal; (n) incorporen virus u otros elementos físicos o electrónicos que puedan dañar o impedir el normal funcionamiento de la red, del sistema o de equipos



informáticos (hardware y software) de terceros o que puedan dañar los documentos electrónicos y archivos almacenados en dichos equipos informáticos; (ñ) por sus características (tales como extensión, formato, etc.) dificulten el normal funcionamiento del servicio; (o) que hagan apología del terrorismo, genocidio y teorías revisionistas.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los CLIENTES. Ello no obstante, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los CLIENTES y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros cuando existan causas justificadas.

## 8.– ACCESO A INSTALACIONES Y EQUIPOS INFORMÁTICOS.

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 instalada la conexión a los servicios con la finalidad de proceder a la prestación de los servicios de Instalación o de Resolución de incidencias y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de MOVISTAR, resulten necesarias y, en caso de terminación del Contrato, con la finalidad de proceder a la retirada de la instalación que permite la conexión a los servicios.

## 9.- OBLIGACIONES DE MOVISTAR.

Los aspectos reseñados en esta cláusula 9.1 únicamente se refieren al SERVICIO conforme está descrito en la cláusula 4 de las presentes Condiciones Generales.

### 9.1.- Disponibilidad.



MOVISTAR se obliga a la prestación regular y continuada del SERVICIO, 24 horas al día durante todo el año natural.

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 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 garantiza la disponibilidad del Servicio en el caso de que EL CLIENTE haya introducido en su equipo informático elementos de hardware o de software que impida el normal funcionamiento o continuidad en el acceso a Internet.

MOVISTAR no se hace responsable del equipo informático del CLIENTE ni de las alteraciones que dichos equipamientos pudieran producir en el normal funcionamiento del Servicio.

#### 9.2.- Responsabilidad por falta de disponibilidad.

MOVISTAR responderá exclusivamente por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a MOVISTAR.

En caso de que, durante un período de facturación, el CLIENTE sufriera interrupciones temporales del Servicio, siempre y cuando la avería se produzca en la red que da soporte al Servicio de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 4.4, MOVISTAR procederá a devolver al CLIENTE el importe correspondiente a la parte proporcional de la cuota de abono del Servicio durante el tiempo que dure la indisponibilidad del Servicio. MOVISTAR indemnizará al CLIENTE cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22 horas y sea superior a seis horas. En la factura correspondiente se detallará la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda al abonado.

No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, MOVISTAR se limitará a compensar al CLIENTE mediante la devolución del importe de la cuota de abono del Servicio, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la indisponibilidad, con exclusión de cualquier otra indemnización.

#### 9.3.- Responsabilidad por incumplimiento de las obligaciones de calidad.



Adicionalmente a lo dispuesto en el párrafo anterior y en cumplimiento de la legislación vigente en la calidad a observar en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, MOVISTAR indemnizará al CLIENTE si existieran interrupciones del servicio cuyo acumulado en un mes supere las 48 horas de interrupción, por causa ajena al CLIENTE.

9.4.- Modo de aplicación de las compensaciones e indemnizaciones y supuestos de exclusión.

La indemnización establecida en la cláusula 9.3 se aplicará previa petición del CLIENTE, que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el Servicio, efectuando una llamada telefónica al número de atención comercial o a través de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida.

La indemnización prevista en la cláusula 9.3 se aplicará en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación y consistirá en la devolución de la parte proporcional de la cuota del servicio relativa al tiempo acumulado de incomunicación mensual que exceda de 48 horas.

No será de aplicación lo dispuesto en las cláusulas 9.2 y 9.3 cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.
- b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) La interrupción del Servicio como consecuencia de las Operaciones de Mantenimiento de la Red indicadas en la cláusula 9.1.
- d) La discontinuidad en el Servicio causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo informático o que resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso a Internet a través del Servicio.
- e) La interrupción del Servicio motivada por averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a MOVISTAR (Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones y Red de Cliente).
- f) La indisponibilidad del Servicio motivada por cualquier avería en la línea telefónica interior del CLIENTE sobre la que se soporte el Servicio cuando la avería sea debida por causa imputable al CLIENTE o a cualquier tercero ajeno a MOVISTAR.



- g) La indisponibilidad del Servicio motivada por cualquier problema en la configuración y funcionamiento del Módem/Router, cuando la pérdida de la configuración o el fallo de funcionamiento sea debida por causa imputable al CLIENTE, aunque dicho Módem/Router se haya alquilado a MOVISTAR, de acuerdo igualmente con lo dispuesto en las condiciones de alquiler disponibles en [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
- h) La pérdida de la conectividad debida a cualquier problema con el suministro de la energía eléctrica.

#### 9.5.- Duración de la falta de disponibilidad garantizada.

A los efectos previstos en las cláusulas 9.2 y 9.3, la falta de disponibilidad garantizada del Servicio se computará bien desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE o bien desde que MOVISTAR haya registrado la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio y hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el Servicio.

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 computará a efectos de indisponibilidad del Servicio.

Asimismo, el cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio 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 informático 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 y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio, se descontará, igualmente, el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al CLIENTE.

## 10.- RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO.

### 10.1.- Responsabilidad por los Servicios.



#### 10.1.1.- Utilidad y falibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO.

MOVISTAR no garantiza que los servicios sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través 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 del Servicio, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros contenidos a través del Servicio, o recibir, obtener o acceder a contenidos a través del mismo.

MOVISTAR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS EN EL ACCESO A LOS DISTINTOS SITIOS EXISTENTES EN INTERNET A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, EN LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO O PUESTA A DISPOSICIÓN DE TERCEROS DE CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS O EN LA RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### 10.1.2.- 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 de Internet 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 del Servicio.

MOVISTAR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITA EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER



MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS CLIENTES O USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL SERVICIO.

## 10.2.- Responsabilidad por los Contenidos.

### 10.2.1.- Calidad.

MOVISTAR no garantiza de manera absoluta 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 el equipo informático del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el equipo informático del CLIENTE 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 O A LA PRESENCIA DE OTROS ELEMENTOS LESIVOS EN LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a terceros por el CLIENTE. Ello no obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a terceros por el CLIENTE y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros.

### 10.2.2.- Licitud, fiabilidad y utilidad.

MOVISTAR es completamente ajena y no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de, ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios.



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

Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A: (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN,

DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS 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 COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A

TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL 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 TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS 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 DEL SERVICIO.



### 10.3.- Responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

#### 10.3.1.- Calidad.

MOVISTAR no garantiza, de manera absoluta, la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

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.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios. Ello no obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a través de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición.

#### 10.3.2.- Licitud, fiabilidad y utilidad.

MOVISTAR es completamente ajena y no interviene en la configuración y prestación de los servicios prestados por terceros a través de los servicios ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios prestados por terceros a través de los servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA, QUE PUEDAN DEBERSE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A: (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA

DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS 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 COMO



CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C)

LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D)

LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER

CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS

SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS EN RELACIÓN CON O CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

10.4.- Usos no autorizados.

MOVISTAR no controla el acceso ni la utilización que el CLIENTE u otros usuarios hacen de los servicios. En particular, MOVISTAR no garantiza que el CLIENTE u otros usuarios accedan a y/o utilicen los Servicios de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones Generales o, en su caso, con las condiciones particulares que puedan resultar de aplicación.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS, EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

10.5.- Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los propios CLIENTES.

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.

## 11. – CIBERSEGURIDAD

El CLIENTE se compromete a utilizar los servicios contratados respetando la integridad de las redes de MOVISTAR o de cualquier otro operador, de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a respetar y cumplir el resto de utilidades prohibidas en las presentes Condiciones Generales. Asimismo, se compromete a abstenerse de utilizar las redes con fines y/o efectos ilícitos y/o lesivos para las mismas, que puedan afectar a la correcta prestación de los servicios de Internet y/o los equipos terminales de terceros.

El CLIENTE no manipulará ni alterará por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos o instalaciones que afecten al funcionamiento de las redes de MOVISTAR o de cualquier tercero. Para preservar la integridad y seguridad de las redes y poder garantizar la correcta prestación de los servicios, el CLIENTE tendrá las siguientes limitaciones de uso de las mismas: utilización abusiva del servicio que exceda los parámetros contratados o habituales del mercado para un uso particular, cualesquiera otra forma de utilización del servicio que sobrecarguen, dañen o inutilicen las redes, servidores, demás equipos informáticos o servicios de MOVISTAR o de terceros.

En caso de que desde el servicio contratado por el CLIENTE, se incumplan algunas de las limitaciones de uso de las redes previstas en el párrafo anterior, realice cualquier actuación que implique una utilización incorrecta de las redes de MOVISTAR o su actuación sea susceptible de provocar un incidente de ciberseguridad, MOVISTAR estará facultada para adoptar, sin necesidad de comunicación ni previo aviso, alguna o algunas de las siguientes medidas de gestión del tráfico, tales como, entre otras, bloquear, alterar, restringir, interferir, degradar o discriminar entre contenidos, servicios concretos o categorías específicas de tráfico. Estas medidas se mantendrán durante el tiempo necesario para preservar la integridad y seguridad de la red, de los servicios prestados a través de ella y los equipos terminales de los usuarios finales, si



bien, MOVISTAR se compromete a utilizar la medida menos gravosa para el CLIENTE, siempre que esto sea posible y dependiendo de la naturaleza del incidente.

Tales medidas podrán ser adoptadas sin que de ello se derive o dé lugar a indemnización o compensación de clase alguna al CLIENTE y sin el perjuicio por parte de MOVISTAR de las acciones que le correspondan en defensa de sus intereses.

El CLIENTE será responsable frente a MOVISTAR del uso incorrecto de los servicios contratados.

## 11.- NO LICENCIA.

MOVISTAR autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos 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 concurren causas que lo justifiquen, comunicándolo al CLIENTE.

Asimismo, MOVISTAR no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de la dirección IP proporcionada al CLIENTE en cada acceso.

## 13.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Movistar informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), solicitando un ejemplar en el 1004 o en las Tiendas Movistar.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica



son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Movistar en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "Movistar"). En Movistar trataremos los datos del cliente para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente Movistar, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que el cliente pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el cliente aporta en este acto, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de Movistar.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, el Cliente es informado el tratamiento específico de los datos descritos en las condiciones de prestación de los servicios que implica la contratación de MOVISTAR INTERNET (BANDA ANCHA FIJA), en concreto los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación de los productos o servicios Movistar contratados, incluyendo en todo caso los datos generados o estimados por Movistar cuyo tratamiento es necesario para todas las finalidades indicadas en la Política de privacidad en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

Tratar dichos datos del cliente nos permite ser más eficientes y nos ayuda a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que te prestamos. Para ello se informa igualmente al cliente o usuario de que podremos tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación de los productos o servicios Movistar contratados (datos de los productos o servicios Movistar, sus consumos de televisión Movistar+ en su caso (ya sean en televisión o en otros dispositivos), y sus visitas en nuestras páginas web y apps), así como los datos generados o estimados por Movistar para las siguientes finalidades legítimas relacionadas con sus preferencias e intereses, que te permitirán:

- Recibir por cualquier medio, información de ciberseguridad sobre tráficos anómalos que se puedan estar realizando desde su conexión y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos.
- Disfrutar y recibir ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar por cualquier medio, independientemente de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste (puede consultar un listado actualizado de las empresas del Grupo Telefónica que prestan productos y servicios Movistar



también en el apartado de Privacidad de nuestra web y, en concreto, en [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad)).

- Personalizar ofertas de productos y servicios Movistar, con independencia de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste, cediéndonos los mencionados datos si fuera necesario y de forma puntual, para facilitar la gestión administrativa interna y gestión comercial de dichos productos y servicios
- En caso de que le sea aplicable, recibir en su servicio Movistar+ (televisión y otros dispositivos) ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar o de otros proveedores.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

Asimismo, Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com), dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o a través del teléfono gratuito 224407".

#### 14.- EMPLEO DE TECNOLOGÍA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.

MOVISTAR advierte al CLIENTE que podrá emplear tecnología de recogida de información con la finalidad de adaptar el Servicio a las preferencias de los CLIENTES, 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 la proporcionada por las "cookies" de MOVISTAR ya instaladas).

A los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, las cookies se definen como archivos de texto que MOVISTAR envía al equipo informático del CLIENTE para mantener un registro de sus preferencias y recordarlas a su regreso.

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.

En cualquier caso, el CLIENTE podrá impedir la instalación de cookies en su disco duro, siguiendo las instrucciones correspondientes desde la opción del menú de su navegador.

## 15.- 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 y/o servicios tipificados como ilícitos desde el punto de vista penal.

MOVISTAR declara su total negativa a emitir y/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 considere que la puesta a disposición de cualquiera de los Contenidos a través del Servicio 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 de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos;
- (c) indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual 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 de propiedad intelectual 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 considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito, desde el punto de vista penal, de un Contenido y/o Servicio 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.

(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@movistar.es](mailto:abuse@movistar.es) o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys/>

## 16.- VIGENCIA.

El presente contrato tendrá una duración mensual hasta un plazo máximo de 24 meses. Una vez cumplido este plazo, el contrato quedará prorrogado automáticamente de forma mensual y hasta un nuevo plazo de 24 meses, salvo petición expresa en contrario. Tras dicha prórroga, el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el período de preaviso.



## 17.– MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

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.

## 18.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

En el supuesto de que se haya producido un impago, MOVISTAR podrá suspender el Servicio, previo requerimiento al pago. En la misma comunicación, MOVISTAR incluirá la fecha en que, de no efectuarse el pago, se procederá a la suspensión.

Así mismo, MOVISTAR podrá suspender la prestación del Servicio en el supuesto de existir fraude o circunstancias que objetivamente hagan presumir el uso ilícito del mismo.



MOVISTAR restablecerá el Servicio dentro del día siguiente laborable a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho o, en su caso, a la aportación de las garantías solicitadas por MOVISTAR, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula "Depósitos de Garantía".

## 19.- EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE ABONO E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO.

El Contrato entre el CLIENTE y MOVISTAR se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por las siguientes:

a) Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a MOVISTAR por los medios siguientes medios, con una antelación mínima de dos días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos.

- Fax al número 902 104 132.
- Carta al Apartado de correos 1000. 08080. Barcelona.
- Teléfono a los Números de Atención Comercial.

En todo caso, MOVISTAR se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar con posterioridad al plazo de 2 días hábiles en que debió surtir efectos la baja.

b) Por cesación de MOVISTAR en la prestación del Servicio, previa comunicación a los CLIENTES con treinta (30) días 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.

d) Por impago, siempre que MOVISTAR no tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho por el CLIENTE en el plazo de 1 mes desde la



presentación al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio.

## 20.– NOTIFICACIONES.

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 24 del mismo.

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 [www.movistar.es](http://www.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.

## 21.- RECLAMACIONES.

Las quejas y reclamaciones del CLIENTE y cualquier incidencia contractual que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio, deberá dirigirlas a



MOVISTAR, en el plazo de un mes a contar desde que EL CLIENTE tenga conocimiento del hecho o causa que motiva su reclamación, a través del número de atención telefónica o remitiendo un escrito a Gran Vía 28, 28013 de Madrid o notificando sus reclamaciones a través de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

En todo caso, MOVISTAR comunicará al CLIENTE el número de referencia asignado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el mismo. El CLIENTE tiene derecho a solicitar soporte acreditativo de la presentación y contenido de su reclamación.

Formulada la reclamación por cualquiera de los medios expuestos, si EL CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de MOVISTAR en el plazo de un mes desde su interposición, podrá dirigir su reclamación ante la junta arbitral que corresponda, en los términos establecidos en su normativa reguladora. Alternativamente, en el supuesto de que el CLIENTE no se someta al sistema arbitral o en el supuesto de que el objeto de la reclamación no este sometido al sistema arbitral, EL CLIENTE podrá dirigirse también, en el plazo de tres meses desde la respuesta de MOVISTAR o la finalización del plazo para responder, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que lo sustituya. La resolución de dicho Organismo agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

La presentación de una reclamación por EL CLIENTE no justifica ni suspende el pago de la facturación emitida por MOVISTAR, en los plazos reglamentariamente establecidos.

Mientras la reclamación se esté substanciendo, no se suspenderá ni interrumpirá el servicio, siempre que el CLIENTE consigne el importe que adeuda y entregue el resguardo al operador.

## 22.- CESIÓN DEL CONTRATO.

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.



## 23.- LEY APLICABLE.

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

En particular el presente contrato se ajusta a lo dispuesto en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, así como por la normativa de desarrollo al mismo y demás legislación precedente al mismo que sea aplicable.

## 24.- 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 comercial (1004 para CLIENTES particulares, o 1489 para pymes, negocios y profesionales), y en las Tiendas Movistar. Los canales habilitados por MOVISTAR para atender e informar a los CLIENTES serán los siguientes:

- CLIENTES PARTICULARES
  - Atención personal y Atención de Averías:
    - 1004 y 1002 (24 horas al día y de carácter gratuito)
    - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Canales de contratación:
    - 1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)
    - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
    - Tiendas Movistar
    - Canales de distribución
  - Reclamaciones:
    - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
    - 1004 (24 horas al día y de carácter gratuito)
    - C/ Gran Vía 28, 28013 de Madrid.
  - Protección de datos:



Para ejercicio de derechos en relación a datos personales, en el 1004 se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en dirigir un escrito a MOVISTAR Ref: Datos, Apartado de Correos 46.155 – 28080 Madrid, aportando fotocopia del D.N.I.

## CLIENTES PYMES

- Atención personal y Atención de Averías:
    - 1489- Respuesta Profesional
    - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Canales de contratación:
    - 1489
    - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
  - Reclamaciones:
    - 1489– Respuesta Profesional
  - Protección de datos: Para el ejercicio de derechos en relación a datos personales, en los canales de atención se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en el envío de un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; aportando la documentación acreditativa de la representación con que se actúa.
- 
- GRANDES EMPRESAS
    - Atención personal:
      - 1489 y 900.120.900
      - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
    - Averías:
      - 1489 y 900.111.002
    - Canales de Contratación:
      - [www.movistar.es](http://www.movistar.es)
      - Red de Ventas de Empresas
    - Reclamaciones:
      - 1489 y 900.120.900



- Protección de datos: Para el ejercicio de derechos en relación a datos personales, en los canales de atención se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en el envío de un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; aportando la documentación acreditativa de la representación con que se actúa.

## ANEXO I. PRECIOS DEL SERVICIO

	Cuota de alta, instalación y adecuación a la red	Cuota mensual
Internet Satélite Bidireccional	300 € (363 € 21% IVA incluido)	150 € (181,5 € 21% IVA incluido)

Existe un periodo de compromiso mínimo de 2 años, en caso de baja anticipada existirá una penalización de 700 €, siendo este el precio de venta de los equipos de cliente.

### **OBSERVACIONES**

- Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y de Ceuta y Melilla (IPSI).
- La cuota de alta incluye el precio correspondiente a la activación e instalación del Servicio.



## ANEXO II. POLÍTICA DE USO JUSTO

La velocidad global de datos en sentido descendente es de 8 Mbps, velocidad ascendente de 1 Mbps. Para asegurar a los clientes un acceso de calidad al SERVICIO, cuando un cliente presente un uso abusivo del acceso, se aplicará una reducción temporal de la velocidad máxima de descarga cuando el volumen temporal de información supere unos umbrales determinados, tal y como se explica a continuación:

- Si el CLIENTE supera, durante 60 minutos, el nivel T1 de volumen de descarga, se procederá a aplicar el estrangulamiento suave con la velocidad P1.
- Si el CLIENTE supera, durante 60 minutos, el nivel T2 de volumen de descarga, se procederá a aplicar el estrangulamiento severo con la velocidad P2.
- Una vez terminado el periodo de estrangulamiento, el CLIENTE volverá a disfrutar de la máxima velocidad del servicio.
- La política de uso justo se reiniciará cada 24 horas.

P0: Velocidad normal de navegación (kbps)	P1: Velocidad de navegación estrangulamiento suave (kbps)	P2: Velocidad de navegación estrangulamiento severo (kbps)
8448	4096	1024

T1: Máximo nivel de descarga en 60 min. para no entrar en estrangulamiento suave (MBytes)	T2: Máximo nivel de descarga en 60 min. para no entrar en estrangulamiento severo (MBytes)
500	1000

Fecha de Edición del Documento: 29 de agosto de 2022.