

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL

1. OBJETO

En virtud de las presentes Condiciones Generales, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante "MOVISTAR") con CIF nº 82/018474, domiciliada en Madrid, en la calle Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M-213.180 se obliga a prestar al Cliente, a cambio de precio el Servicio de Mantenimiento Integral en sus distintas modalidades, sobre los Equipamientos y elementos, que más adelante se detallan, vinculados a la prestación del Servicio ADSL por MOVISTAR.

MOVISTAR presta el Servicio de Mantenimiento Integral sobre los siguientes elementos, en función de las distintas modalidades:

- Módem / Router ADSL.
- Tarjetas Ethernet
- Dispositivos de Back Up por RDSI

MOVISTAR presta el Servicio de Mantenimiento Integral, con independencia de que los equipos referenciados hayan sido suministrados, alquilados o instalados por ésta.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

MOVISTAR presta el Servicio de Mantenimiento Integral, de acuerdo a las siguientes modalidades:

- Mantenimiento Integral 12H.
- Mantenimiento Integral 8H.
- Mantenimiento Integral 6H.

Asimismo, las distintas modalidades de Mantenimiento Integral podrán contratarse sobre Dispositivos de Back Up de ADSL por RDSI de que dispusiera el Cliente.

2.1. Aspectos incluidos en el Servicio de Mantenimiento Integral

2.1.1. Modalidades

2.1.1.1 Mantenimiento Integral 12H

La modalidad de Mantenimiento Integral 12H comprende la prestación de las siguientes actividades:

1) Reconfiguración conforme a la modalidad de configuración contratada (Monopuesto o Multipuesto) de Módem / Router ADSL, del navegador, protocolo TCP/IP, dispositivo de configuración inalámbrica (tarjeta PCMCIA o Adaptador USB) y de la tarjeta Ethernet cuando dichos equipamientos se encuentren asociados exclusivamente a PC de Cliente.

2) Sustitución del Módem / Router ADSL, Splitter, microfiltros, dispositivo de configuración inalámbrica (tarjeta PCMCIA o Adaptador USB) y de la Tarjeta Ethernet siempre que estos se encuentren asociados al PC de Cliente.

En el supuesto de que sea necesario sustituir el Módem, el nuevo dispositivo será en régimen de alquiler, con carácter gratuito para el cliente, siendo la titularidad del mismo de MOVISTAR, Las condiciones del servicio del alquiler módem/router para servicios de banda ancha se encuentran publicadas en www.movistar.es/contratos.

3) Revisión, mantenimiento y sustitución del cableado interno desde el filtro separador o Splitter hasta el Módem / Router ADSL.

- 4) 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.
- 5) Desplazamiento a domicilio de Cliente en caso incidencia para realizar las actividades anteriormente mencionadas.
- 6) Restauración de la conectividad del Servicio ADSL, en un tiempo máximo de hasta 12 horas computadas conforme se describe en las presentes Condiciones Generales.
- 7) Reparación y sustitución de los dispositivos PLC (puntos de conexión que permiten la transmisión de datos mediante la red eléctrica, utilizados para la conectividad de datos hasta el PC cuando no hay cobertura Wifi) en caso de avería de los mismos hasta un máximo de dos unidades PLC sustituidas al año.

2.1.1.2. Mantenimiento Integral 8H.

La modalidad Mantenimiento Integral 8H comprenderá todas las actuaciones referidas en la modalidad Mantenimiento Integral 12H y asimismo, las siguientes especialidades:

- 1) Las actividades de reconfiguración del PC comprenderán hasta un número máximo de 4 PC's de Cliente. La reconfiguración, bajo esta modalidad se desarrollará sobre los elementos contemplados en la modalidad Mantenimiento Integral 12H (Navegadores y Protocolo TCP/IP)
- 2) El Servicio comprenderá la reconfiguración y sustitución de las Tarjetas Ethernet que se encuentren asociadas a un número máximo de 4 PC's de Cliente. Las Tarjetas Ethernet deberán estar conectadas al Módem / Router ADSL cubierto por el Servicio de Mantenimiento Integral descrito en las presentes Condiciones Generales.
- 3) La revisión y mantenimiento del cableado interno que una el Módem / Router ADSL con los PC's del Cliente, contemplará hasta un máximo de 4 conexiones entre PC's y Módem/ Router ADSL.
- 4) El compromiso de restauración de la conectividad del Servicio ADSL, comprenderá un tiempo máximo de hasta 8 horas computadas conforme se describe en las presentes Condiciones Generales.

2.1.1.3. Mantenimiento Integral 6H.

La modalidad Mantenimiento Integral 6H comprenderá todas las actuaciones referidas en el Mantenimiento Integral 8H incluyendo un compromiso de restauración de la conectividad del Servicio ADSL, en un tiempo máximo de hasta 6 horas computadas conforme se describe en las presentes Condiciones Generales.

2.1.1.4. Inclusión de dispositivos de Back Up de ADSL por RDSI.

El Cliente podrá contratar cualquiera de las modalidades de Mantenimiento Integral, cubriendo adicionalmente Dispositivos de Back Up de ADSL por RDSI de que dispusiera el mismo.

En caso de que se contrate cualquier modalidad de Mantenimiento Integral cubriendo dispositivos de Back Up de ADSL por RDSI de que dispusiera el Cliente, el Servicio de Mantenimiento Integral comprenderá la sustitución y reconfiguración del dispositivo de Back Up de ADSL por RDSI del Cliente.

2.1.2. Aspectos comunes.

El Servicio de Mantenimiento Integral, en cualquiera de las modalidades ofertadas, cubre la pérdida de configuración que se produzca en el /los equipo/s o elemento/s referenciado/s, como consecuencia de su uso ordinario, quedando incluido en el servicio la mano de obra necesaria para la reconfiguración.

El Servicio de Mantenimiento Integral será domiciliario, estando, por tanto, incluido el desplazamiento al domicilio designado por el Cliente en el que se ubique el equipo o elemento averiado.

Asimismo, la reconfiguración del Módem/ Router ADSL prevista para cualquiera de las modalidades del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales, podrá prestarse mediante la Telegestión remota por parte del Personal autorizado de MOVISTAR del Equipamiento afectado, de acuerdo a lo indicado en la cláusula 2.4.

En el caso de los dispositivos de configuración inalámbrica (Tarjeta PCMCIA o Adaptador USB), se sustituirá exclusivamente uno de los mismos durante cada año de vigencia de contrato.

En cualquier caso, se sustituirá el equipo averiado por un equipo igual o equivalente.

Para la prestación del Servicio de Mantenimiento Integral en cualquiera de sus modalidades, el Cliente deberá avisar a MOVISTAR mediante llamada telefónica al número de Asistencia Técnica 900 10 10 10 o 900120900 (Centro de Atención al Cliente de Empresas) que se incluye a tal efecto en www.movistar.es/mantenimientointegralds indicando los datos necesarios para la identificación del equipo o instalación averiados.

El horario de recepción de peticiones de Servicio será permanente, es decir, todos los días del año natural durante 24 horas al día.

MOVISTAR atenderá a los avisos de avería desde la recepción de la incidencia con la mayor rapidez posible, y en todo caso, dentro de los plazos establecidos para cada modalidad de Mantenimiento Integral.

Los plazos asociados a cada modalidad de Servicio computarán dentro del horario laboral de MOVISTAR, que es el siguiente:

- De lunes a viernes, no festivos: Desde las 8 horas hasta las 20:00 horas.
- Sábados no festivos: Desde las 8 horas hasta las 15:00 horas.

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

MOVISTAR ofrecerá al Cliente una cita concertada. El Cliente no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por MOVISTAR. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por MOVISTAR y la cita finalmente aceptada por el Cliente, no computará a efectos de los compromisos de resolución de incidencias establecido en las presentes Condiciones Generales, para cada modalidad de Mantenimiento Integral.

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

El Cliente tendrá derecho a una compensación del 15% de la cuota mensual asociada a cada modalidad de Mantenimiento Integral por hora o fracción que exceda de los compromisos de atención establecidos en las presentes Condiciones Generales y, en todo caso, dentro del horario de cómputo para la resolución de incidencias establecido en las presentes Condiciones Generales y del período de facturación.

En cualquier caso, la citada penalización se encuentra limitada hasta un máximo de tres cuotas mensuales.

2.2. Aspectos excluidos.

Queda excluido del objeto de las presentes Condiciones Generales, la reparación de averías debidas a mal uso o trato inadecuado realizado por el Cliente de forma voluntaria, manipulaciones de persona ajena a los servicios de mantenimiento de MOVISTAR, las localizadas en elementos no referenciados en las presentes Condiciones Generales, y aquellas debidas a casos fortuitos o fuerza mayor.

En el supuesto de que el Cliente solicitara la prestación de cualquiera de las modalidades de Mantenimiento Integral y MOVISTAR detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, MOVISTAR, facturará el importe del desplazamiento al domicilio del Cliente y la reparación correspondiente.

2.3. Restricciones e incompatibilidades.

La contratación del Servicio de Mantenimiento Integral en cualquiera de las modalidades descritas en las presentes Condiciones Generales, producirá la baja automática en cualquier Servicio de mantenimiento que afectare a los Equipamientos descritos y que fuere provisto por MOVISTAR.

Asimismo, la contratación de la Modalidad Mantenimiento Integral 6H, se encontrará sometida a la disponibilidad técnica de prestación del Servicio.

MOVISTAR confirmará al Cliente durante la contratación del Servicio, la disponibilidad técnica de prestación de la modalidad Mantenimiento Integral 6H.

El Servicio de Mantenimiento Integral se prestará exclusivamente para PC's de CLIENTE que incorporen Sistema Operativo Windows en cualquiera de sus versiones.

En ningún caso, la reconfiguración del Módem/ Router ADSL comprenderá la modificación del tipo de configuración de que dispusiera EL CLIENTE (monopuesto o multipuesto).

2.4. Telegestión remota del Módem/ Router ADSL

El CLIENTE dispondrá, de forma gratuita, de un Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del Módem/Router asociado a la prestación del Servicio que permitirá que, ante una caída del Servicio ADSL provocada por la desconfiguración del Módem/Router ser pueda recuperar automáticamente la conexión al Servicio ADSL , sin necesidad de que el personal autorizado de MOVISTAR acceda la domicilio correspondiente al a instalación del Servicio ADSL.

El acceso en remoto al Módem/Router por parte de MOVISTAR se realizará exclusivamente a los efectos de proveer el Servicio ADSL en las mejores condiciones de calidad y bajo la exclusiva finalidad de permitir la reparación del Servicio ADSL en el menor tiempo posible.

En ningún caso, la prestación del Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del Módem/Router implicará acceso por parte del personal autorizado de MOVISTAR a información personal del CLIENTE residente en su equipo informático.

El CLIENTE puede renunciar a la prestación de este servicio entrando en la web www.movistar.es/configuramirouter y cambiando la contraseña.

La disponibilidad del Servicio de mantenimiento remoto estará supeditada a la disponibilidad técnica en la prestación del mismo, así como a las características técnicas del Módem/Router asociado a las prestación del Servicio ADSL.

3. ENTRADA EN VIGOR

El contrato entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el SERVICIO, entrando éste en funcionamiento.

4. PRECIO

El Cliente se obliga a pagar a MOVISTAR el precio establecido, en función del Servicio ADSL que dispusiera de conformidad a lo que se indica en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales.

MOVISTAR podrá revisar a su vez en cada anualidad natural el precio del Servicio de Mantenimiento Integral, comunicándoselo al Cliente con un plazo de 30 días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva la modificación del precio. Esta facultad de MOVISTAR no perjudica la facultad de desistimiento reconocida al Cliente en las cláusulas 6 y 8.

5. MODIFICACIONES DEL SERVICIO

Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variaciones técnicas, etc., MOVISTAR podrá modificar las características que presenta el Servicio ofrecido en el momento actual, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándose al Cliente con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

Si el Cliente no estuviera de acuerdo con la modificación realizada, podrá solicitar la baja en el Servicio de Mantenimiento Integral.

6. VIGENCIA

Con carácter general, el acuerdo entre MOVISTAR y el Cliente será efectivo desde la fecha de entrada en vigor, y tendrá una duración inicial de un (1) año, prorrogable anualmente, sin perjuicio de la facultad de desistimiento reconocida en la cláusula 8, transcurrido el periodo de vigencia inicial.

En caso de que el Cliente desista del Servicio, antes de la finalización del período inicial de vigencia, MOVISTAR queda facultada para cobrar el importe de las cuotas de abono pendientes hasta la finalización de dicho período inicial, salvo que el Cliente desista del presente Servicio por las modificaciones de MOVISTAR referidas a la cláusula 5ª (modificaciones de Servicio) o a la cláusula 4ª (modificación de precios).

7. FACTURACIÓN

MOVISTAR facturará a mes vencido el importe correspondiente al Servicio de Mantenimiento Integral descrito en las presentes Condiciones Generales.

A estos efectos, la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de alta en el Servicio de Mantenimiento Integral.

La facturación del Servicio de Mantenimiento Integral se integrará en la factura relativa al abono telefónico de que dispusiere el Cliente.

8. TERMINACIÓN

8.1. Desistimiento

Una vez transcurrido el periodo inicial de vigencia, cualquiera de las partes tienen la facultad de terminar el acuerdo unilateralmente, en cualquier caso, y sin necesidad de que concurra ninguna causa justificada. En este sentido, cualquiera de las partes podrá comunicar su decisión de dar por terminado el acuerdo comunicándolo fehacientemente por cualquiera de los medios previstos en la cláusula 9 a la otra al menos con 30 días de antelación a la fecha en que la terminación efectiva del acuerdo deba tener efecto. Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 5.

8.2. Resolución:

El presente contrato se resolverá:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes
- b) Por desistimiento
- c) Por las causas generales admitidas en Derecho.
- d) Por la contratación de un Servicio de mantenimiento distinto prestado por MOVISTAR sobre los Equipos referenciados en las presentes Condiciones Generales.

En especial, MOVISTAR podrá resolver el presente contrato:

1. Por impago del servicio contratado,
2. Por las manipulaciones en el equipo o elementos externos efectuadas por el Cliente o por terceros, sin el consentimiento de MOVISTAR,
3. Por impedir el Cliente el acceso a los empleados a MOVISTAR a fin de prestar el Servicio de Mantenimiento Integral.

Terminada la prestación de el Servicio de Mantenimiento Integral, 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, salvo que la baja sea por culpa del Cliente, en cuyo caso MOVISTAR podrá facturar a este el total de las cuotas pendientes hasta la finalización de plazo de vigencia del Contrato.

9. 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 de Cliente; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el Cliente en el Formulario de Solicitud de Alta en el Servicio ADSL, o modificado posteriormente por el Cliente conforme a esta Cláusula.

MOVISTAR podrá, además, informar de las modificaciones e incidencias relacionadas con el Servicio, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los Clientes, y no implique un cambio sustancial en las condiciones de prestación del Servicio.

A estos efectos, el Cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a MOVISTAR todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre MOVISTAR y el Cliente. El Cliente responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula siguiente.

Las comunicaciones del Cliente a MOVISTAR deberán dirigirse al número del Servicio de Atención al Cliente que figure, a tal efecto, en la siguiente página web: www.movistar.es/mantenimientointegraldsi

10. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

10.1.- A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 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, Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

10.2.- TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, 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 LO 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

10.3.- La prestación del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una empresa del Grupo TELEFÓNICA distinta a TELEFÓNICA DE ESPAÑA. Por dicha razón, el CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunique a algunas de estas empresas los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados que resulten necesarios para la correcta prestación del Servicio. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al Cliente el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones.

10.4.- El Cliente consiente el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de telecomunicaciones de TELEFÓNICA DE ESPAÑA o comercializados por ésta, a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información, puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula.

11. SUBCONTRATACIÓN

La prestación del Servicio de Mantenimiento Integral 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.

12. LEY APLICABLE

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

ANEXO I. - PRECIOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL

Cuota de abono Mantenimiento Integral ADSL € / mes	Línea / Kit ADSL Precio sin IVA	Línea / Kit ADSL Precio con 21% IVA	Soluciones ADSL Precio sin IVA	Soluciones ADSL Precio con 21% IVA
Mantenimiento Integral 12H	11	13,31	9	10,89
Mantenimiento Integral 8H	16	19,36	13	15,73
Mantenimiento Integral 6H	21	25,41	16	19,36
Mantenimiento Integral 12H con Back Up	17	20,57	14	16,94
Mantenimiento Integral 8H con Back Up	22	26,62	18	21,78
Mantenimiento Integral 6H con Back Up	27	32,67	21	25,41

** Estos precios con IVA no aplican en Ceuta, Melilla y Canarias, donde aplican impuestos indirectos reducidos según la ley vigente.

En función del Servicio ADSL de que dispusiere el Cliente, se aplicará la Tabla de precios referida.

**Fecha edición del Anexo I
1 de septiembre de 2012**