

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO AVANZADO FIBRA NEGOCIOS DE EQUIPOS VINCULADOS A LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD BASADOS EN ACCESOS FTTH

1. CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN

1.1.- El Contrato regulado mediante las Condiciones Generales

Estas condiciones generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación del Servicio Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios de equipos vinculados a los servicios de conectividad basados en accesos FTTH (en adelante, el "Servicio") que TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U (en adelante, "MOVISTAR") 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 pone a disposición de dichos usuarios..

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 de 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> y específicamente a las Condiciones Generales de aplicación de los servicios de conectividad de Banda Ancha.

Las presentes Condiciones Generales completan, en lo no previsto en las mismas, a las Condiciones Generales de aplicación de los Servicios de conectividad de Banda Ancha prevaleciendo el contenido de las Condiciones Generales aplicables a dichos Servicios, sobre las presentes Condiciones Generales del Servicio de Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios.

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, conlleva la terminación del Contrato por parte del Cliente.

2. OBJETO

Los elementos sobre los que MOVISTAR lleva a cabo su servicio de mantenimiento son los siguientes:

- Cableado de red interior (o adaptador PLC en su caso)
- Router
- Tarjetas Ethernet
- Dispositivos inalámbricos (adaptador USB y tarjeta PCMCIA)

Respecto al Router, MOVISTAR presta este servicio con independencia de que el equipo haya sido suministrado o instalado por ésta, siempre que se encuentre incluido como equipo compatible en la página web: <http://www.movistar.es/contratos>.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Aspectos incluidos

El Servicio de Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios comprende la prestación de las siguientes actividades:

- 1) Revisión, mantenimiento y sustitución del cableado de red interior, desde el Equipo Terminal de Red Óptica (ONT) hasta el Router y desde éste hasta el equipo informático del CLIENTE. En caso de utilizarse adaptadores PLC de MOVISTAR también se incluirán en el mantenimiento. Se contempla exclusivamente la conexión hacia un máximo de cuatro equipos informáticos (PCs).

- 2) Reconfiguración del Router conforme a la modalidad de configuración contratada por el CLIENTE, así como los dispositivos de configuración inalámbrica (adaptador USB y/o tarjeta PCMCIA) siempre que estos se encuentren asociados a los PCs del CLIENTE.
- 3) Sustitución del Router, dispositivo de configuración inalámbrica (adaptador USB y/o tarjeta PCMCIA) y de la Tarjeta Ethernet siempre que estos se encuentren asociados a los PCs del CLIENTE.
- 4) Reconfiguración del navegador, del protocolo TCP/IP y Tarjeta Ethernet de los PCs del CLIENTE conforme a la modalidad de configuración contratada.
- 5) Desplazamiento al domicilio del CLIENTE en caso necesario para realizar las actividades anteriormente mencionadas.

MOVISTAR prestará el Servicio de Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios sobre los elementos y equipos referenciados siempre que los mismos se encuentren asociados a la prestación por MOVISTAR al CLIENTE de los servicios de conectividad basados en accesos FTTH.

El Servicio de Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios cubre la pérdida de configuración que se produzca en el/los elemento/s referenciado/s, como consecuencia de su uso ordinario, quedando incluido en el servicio la mano de obra necesaria para la reconfiguración, así como la sustitución de cableado en caso de que el elemento a reparar sea el cableado interno referido en la presente cláusula.

La modalidad de mantenimiento será domiciliaria, estando incluido, por tanto en el Servicio, el desplazamiento al domicilio designado por el CLIENTE en el que se ubique el elemento averiado.

Asimismo, la reconfiguración del Router podrá prestarse mediante la Telegestión remota por parte del Personal autorizado de MOVISTAR del Equipamiento afectado, de acuerdo a lo indicado en la cláusula 3.

Para la prestación del servicio, el CLIENTE deberá avisar a MOVISTAR mediante llamada telefónica al número de Asistencia Técnica 90.10.10.10 indicando los datos necesarios para la identificación del equipo o instalación averiados.

El horario de recepción de peticiones de Servicio será de lunes a viernes de 8-20h y sábados de 8-15h.

MOVISTAR atenderá a los avisos de avería con la mayor rapidez posible, y en todo caso, en un plazo no superior a veinticuatro horas laborales correspondientes a la localidad donde se encuentre el equipo objeto de la incidencia.

MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no se verá 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.

Asimismo, el cómputo del plazo de compromiso para la resolución de averías también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el CLIENTE no facilite a MOVISTAR el acceso a las instalaciones o PCs 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 del plazo de compromiso para la resolución de averías, se descontará, igualmente, el tiempo de demora que sea imputable al CLIENTE.

- Penalizaciones

El CLIENTE tendrá derecho a una compensación del 15% de la cuota mensual asociada al Servicio de Mantenimiento por hora o fracción que exceda del plazo de atención establecido en este contrato para la prestación del servicio.

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

- Aspectos excluidos

Queda excluido del objeto de las presentes Condiciones Generales, la reparación de averías debidas al 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 del servicio de mantenimiento descrito en las presentes Condiciones Generales y MOVISTAR detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, MOVISTAR facturará el importe del desplazamiento al domicilio del CLIENTE. Igualmente MOVISTAR facturará al CLIENTE el desplazamiento que exceda del límite de desplazamientos establecido en las presentes Condiciones Generales.

Si el CLIENTE solicitara a MOVISTAR su reparación, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si el CLIENTE lo acepta por escrito, MOVISTAR procederá a la reparación de la avería y facturación correspondiente, independientemente del precio del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales.

Si el CLIENTE solicitara a MOVISTAR la venta e instalación de un nuevo elemento, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si el CLIENTE lo acepta por escrito, MOVISTAR procederá a sustituir el Elemento averiado por otro nuevo, independientemente del precio del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales.

- Restricciones e Incompatibilidades

El Servicio de Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios únicamente se podrá contratar sobre servicios de conectividad basados en accesos FTTH de MOVISTAR .

- Telegestión remota del Router

Para la prestación del Servicio de Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios mediante la Telegestión remota del Router, será necesario que el CLIENTE proporcione al personal autorizado de MOVISTAR la contraseña de acceso al Router.

Una vez que MOVISTAR realice la Telegestión remota del Router, por motivos de seguridad el CLIENTE estará obligado a cambiar la contraseña de acceso al Router.

MOVISTAR se obliga a guardar la confidencialidad de la clave de acceso al Router que el CLIENTE proporcione.

La Telegestión remota del Router solamente podrá prestarse a los efectos de proporcionar en las mejores condiciones el Servicio de Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios previsto en las presentes Condiciones Generales, no pudiendo verificarse dicha Telegestión remota del Router en base a finalidad distinta a la prestación del Servicio de Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios.

4.- 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.

5. FACTURACIÓN

MOVISTAR facturará con periodicidad mensual y a mes vencido el importe correspondiente al servicio de mantenimiento descrito en las presentes Condiciones Generales.

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

El pago se hará efectivo por el CLIENTE, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja que, a tal efecto, hubiese designado para el pago del servicio del abono telefónico.

6. 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, comunicándoselo 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.

7. 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 (1) año, prorrogable anualmente, sin perjuicio de la facultad de desistimiento reconocida en la cláusula 9, transcurrido el período 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 6 (modificaciones del servicio) o a la cláusula 8 (modificación de precios)

8. PRECIO

El CLIENTE se obliga a pagar a MOVISTAR el precio establecido en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

Al precio señalado se le aplicará el IVA o impuesto que le sustituya y que esté vigente en cada momento.

MOVISTAR podrá revisar a su vez en cada anualidad natural el precio del mantenimiento, comunicándose 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 9.

9. TERMINACIÓN

9.1 DESISTIMIENTO

Una vez transcurrido el periodo inicial de vigencia, cualquiera de las partes tiene 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 10 a la otra al menos con 30 días de antelación a la fecha en que la terminación efectiva del acuerdo debe tener efectos. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 6.

9.2 RESOLUCIÓN

El presente Acuerdo se resolverá:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes
- b) Pos desistimiento
- c) Por causas generales admitidas en Derecho
- d) Por la contratación posterior de un Servicio de Mantenimiento distinto prestado por MOVISTAR sobre los elementos referenciados en las presentes Condiciones Generales
- e) Por baja en el servicio de conectividad basado en accesos FTTH de MOVISTAR.

En especial, MOVISTAR podrá resolver el presente Acuerdo:

- a) Por impago del servicio contratado,
- b) Por las manipulaciones en el equipo o elementos externos efectuadas por el CLIENTE o por terceros, sin el consentimiento de MOVISTAR
- c) Por impedir el CLIENTE el acceso a los empleados de MOVISTAR al lugar donde debe prestar el Servicio de Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios de forma domiciliaria.

Terminada la prestación del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales, 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.

10. 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 del servicio de conectividad basado en accesos FTTH, 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 que 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 a 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 900.10.10.10.

11 TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

11.1 A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, MOVISTAR informa al EL CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados de 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 labores de información del servicio telefónico y de actividades relacionadas con el mismo. El CLIENTE tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a MOVISTAR Ref. Datos. Apartado de Correos 46.155 – 28080 de Madrid o al Apartado de Correos que en cada caso se comunique a los CLIENTES, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad.

Los datos que van a ser objeto de tratamiento serán los derivados de la relación contractual con EL CLIENTE (datos de carácter identificativo, de características personales, de circunstancias sociales, empleo, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros y transacciones) los de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por EL CLIENTE.

A efectos de lo indicado en el párrafo anterior, se consideran como datos de tráfico los siguientes:

- El número de identificación del abonado.
- El número de abonado que recibe la llamada.
- El tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas.
- La fecha de la llamada.

Los mencionados datos de tráfico serán tratados durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago de conformidad con la legislación vigente.

MOVISTAR se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

11.2 MOVISTAR informa al CLIENTE de la posibilidad de enviarle informaciones relativas al servicio/s contratado/s, además de por medio postal o telefónico, por medio del envío de SMS o correo electrónico, siempre y cuando el CLIENTE le haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico de contacto.

11.3 MOVISTAR 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 L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

11.4 EL CLIENTE otorga su consentimiento a MOVISTAR para recibir de ésta última publicidad sobre productos y servicios propios o de terceras empresas soportados o asociados a las telecomunicaciones y nuevas tecnologías de la información, así como de ocio, cultura, seguros, financieros y de asistencia en el hogar, que puedan ser de su interés.

Si no desea recibir dicha publicidad, podrá comunicarlo a la dirección indicada en el apartado 1 de esta Cláusula, mediante escrito en el que obre fecha y firma original.

11.5 EL CLIENTE otorga su consentimiento a MOVISTAR para grabar las llamadas que el mismo pueda realizar al servicio de atención telefónica 900.10.10.10, o las que se le pudieran hacer MOVISTAR, o desde cualquier empresa autorizada por ésta. Dicha grabación se realizara con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del presente contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

11.6 EL CLIENTE reconoce haber sido informado de que en supuestos de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones.

12. SUBCONTRATACIÓN

La prestación del servicio de mantenimiento podrá ser efectuada directamente por MOVISTAR o por otra empresa debidamente autorizada por ella, sin perjuicio de que, en ambos casos, MOVISTAR sea responsable de la correcta prestación de dicho servicio.

13. LEY APLICABLE

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

ANEXO I.-PRECIOS

No tiene cuota de alta.

Cuota Abono	Precio sin IVA	Precio con IVA (21%) **
Mantenimiento Avanzado Fibra Negocios	9,01 €/ mes	10,90 €/ mes

** Este precio no aplican en Ceuta, Melilla y Canarias, donde aplican impuestos indirectos reducidos según la ley vigente.

Fecha edición del Anexo I

1 de septiembre de 2.012