

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAN + PC

1. OBJETO.

En virtud de las presentes Condiciones Generales, TELEFÓNICA DE ESPAÑA (en adelante, "MOVISTAR") se obliga a prestar al CLIENTE, a cambio de precio el Servicio de Mantenimiento de equipos de la Red de Área Local del Cliente (en adelante, **Mantenimiento LAN + PC**) en sus distintas modalidades, vinculados a la prestación del Servicio ADSL por MOVISTAR.

MOVISTAR presta el **Servicio de Mantenimiento LAN + PC** exclusivamente sobre los elementos y en las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales.

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del **Servicio de Mantenimiento de LAN + PC** 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 <http://www.movistar.es>

La prestación del **Servicio de Mantenimiento LAN + PC** será domiciliaria, estando incluido, por tanto, en el mismo el desplazamiento al domicilio designado por EL CLIENTE en el que se ubique el equipo o elemento objeto de mantenimiento EL CLIENTE podrá contratar cualquiera de las siguientes modalidades de servicio, vinculadas a los distintos equipos de Red de Área Local (en adelante, Equipamientos LAN):

- Mantenimiento de extensiones LAN.
- Mantenimiento de PC.
- Mantenimiento de Monitores.
- Mantenimiento de Periféricos.

Asimismo, para cada tipo de mantenimiento de Equipamiento LAN, EL CLIENTE podrá contratar un plazo de ejecución de 12, 24 o 36 horas laborables. MOVISTAR proveerá el **Servicio de Mantenimiento LAN + PC** tanto para los equipos comercializados por ésta como para cualquier equipo de LAN, PC, Monitor ó Periférico de las categorías mantenidas, independientemente de su marca, que sean propiedad del cliente.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) consiste en un soporte remoto y presencial que permitirá ante una pérdida de configuración de los Equipamientos LAN para los que se contrate el Servicio o ante una avería física localizada en los mismos, la resolución de la incidencia en el Equipamiento LAN, PC, Monitor o Periférico, dentro del plazo de ejecución del mantenimiento que EL CLIENTE contrate.

El [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) se prestará en primera instancia mediante llamada al número de asistencia técnica del Servicio: [900 10 10 10](#) a partir del cual el personal especializado de MOVISTAR asesorará al CLIENTE para resolver la incidencia.

En caso de que EL CLIENTE no pudiera, bajo el asesoramiento del personal especializado de MOVISTAR, resolver la incidencia, MOVISTAR prestará un Servicio de mantenimiento remoto, que permitirá resolver, en su caso, la incidencia localizada en elemento para el que se contrate el Servicio, sin que sea necesario desplazarse al domicilio del CLIENTE.

Por último, en caso de que, pese a la prestación del servicio de mantenimiento remoto, no pudiera resolverse la incidencia, MOVISTAR prestará al CLIENTE un Servicio de mantenimiento domiciliario que cubrirá los siguientes aspectos:

- La reconfiguración del Equipamiento LAN, Periféricos, Monitores y PC's averiado en caso de pérdida de la configuración establecida.
- La reparación de las averías que pudieran afectar al Equipamiento LAN, Monitores, Periféricos y PC's.
- La sustitución del Equipamiento LAN, Monitores, Periféricos y PC's por otro de características similares en el caso en el que la avería lo requiera. En este caso, MOVISTAR garantiza la reposición del equipo averiado por otro de características similares o superiores.
- Desplazamiento, mano de obra y piezas necesarias para la ejecución de las actividades descritas anteriormente.

3. MODALIDADES.

EL CLIENTE podrá contratar diferentes modalidades del [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) vinculadas a los equipos de Red de Área Local en cualquiera de los plazos establecidas en las presentes Condiciones Generales:

3.1. Mantenimiento de extensiones LAN

Se entenderá como extensión LAN el tramo entre un equipo PC y el router, incluyendo todo el equipamiento de intercomunicación de que disponga dicho tramo, asegurando una velocidad mínima de 100Mbps.

El mantenimiento de Extensión LAN cubrirá exclusivamente los siguientes elementos:

- Cableado Ethernet (categoría 3 en adelante)
- Rosetas.
- Repartidores.
- Paneles de conexionado.
- Tarjetas de red, PCMCIA, PCI ó USB.
- Switches.
- Hubs.
- Equipos de Firewall y Antivirus.

EL CLIENTE abonará la cuota mensual por mantenimiento de LAN en función del número de extensiones a las que de soporte dicha LAN, así como por el tipo de LAN Básica o Avanzada de que se trate.

A los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, se considerará como LAN avanzada aquella en la que exista presencia de dispositivos programables y/o configurables. En este caso, siempre que la reparación de dicho equipamiento suponga la reconfiguración de los mismos, el cliente aportará la información necesaria a su configuración. Este servicio no incluye el backup de la información de los equipos de conmutación.

En caso de que EL CLIENTE contrate [el Mantenimiento LAN + PC](#) todas las extensiones LAN tendrán la misma consideración (Básicas o Avanzadas), sin que puedan coexistir en una misma LAN extensiones de diferente tipo.

3.2. Mantenimiento de PC´s.

Esta modalidad cubrirá el mantenimiento, en los términos previstos en la Condición General 2ª, de los diferentes PC´s, así como del teclado y el ratón que se utilice en el uso habitual del PC cubierto por el Servicio de mantenimiento.

El Mantenimiento de PC´s se proveerá tanto a nivel de Software (tanto de dudas de usu sobre aplicaciones, sólo de manera remota, como problemas de funcionamiento de aplicaciones, de manera remota y presencia si se requiere) como a nivel de Hardware.

A nivel de Software el Mantenimiento del PC abarcará, tanto para dudas de uso (sólo con carácter remoto) como para problemas de funcionamiento, exclusivamente las siguientes aplicaciones y soporte:

- Windows 98, Me, NT, 2000, 2003, XP, Vista, Windows 7 y sucesivos.
- Microsoft Windows Update
- Gestores de conexiones móviles: Escritorio Movistar
- Software Ofimático: Microsoft Office, Lotus Smartsuite
- Navegadores web: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Google Chrome
- Herramientas de correo electrónico: Outlook, Outlook Express, Lotus Notes
- Aplicaciones de copresión de archivos: Winzip, WinRAR
- Software antivirus: Symantec Norton, Panda Software, MCAFEE VirusScan y otros
- Firewall (cortafuegos): McAfee, Checkpoint, Netscreen y otros
- Adobe Acrobat Reader
- Herramientas de back-up
- Software comercializado por Telefónica dentro de su catálogo de servicios:
- Antivirus, Escritorio (correo), Copia de Seguridad y otros

A nivel de Hardware de PC, el mantenimiento abarcará:

- Equipos PC basados en microprocesador Intel Pentium II o superior, o AMD K5 o superior.
- Unidades de disco duro (no externos).
- Memorias RAM en módulos.
- Tarjetas de expansión estándar sobre bus PCI, AGP, PCI Express o posteriores.
- Placas base, cajas, fuentes de alimentación, disipadores y ventiladores de tipos estándar

3.3. Mantenimiento de Monitores.

El mantenimiento de Monitores comprenderá a todo aquel dispositivo monitor de tipo CRT o TFT hasta 22"

3.4. Mantenimiento de Periféricos.

A los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, se incluirán como periféricos cubiertos por el [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) los siguientes equipos:

- Impresoras de tinta y láser de sobremesa
- Scanners de sobremesa
- Equipos multifunción (Impresora, Scanner o Fax) de sobremesa

4. REQUISITOS

4.1. Titularidad del Servicio ADSL y acceso a Internet.

Para disponer del [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#), EL CLIENTE deberá ser titular de alguno de los Servicios o de las Soluciones ADSL prestadas por MOVISTAR y deberá tener habilitado el acceso/ salida a Internet.

El Servicio de Mantenimiento se prestará exclusivamente para Equipamiento LAN, Monitores, Periféricos y PCs, ubicados en el domicilio correspondiente al de contratación del Servicio o Solución ADSL.

4.2. Test de Compatibilidad previo.

Con independencia de la modalidad de mantenimiento que se contrate, la contratación del [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) estará supeditada a un examen previo de la compatibilidad técnica del Equipamiento LAN del CLIENTE para el que se contrate [el Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#).

Dicha labor del Test de Compatibilidad previo requerirá el desplazamiento al domicilio del CLIENTE por parte del personal autorizado de MOVISTAR. Para realizarla sobre los equipos informáticos será obligatoria la utilización de una aplicación

informática de inventariado que será desinstalada sin rastro posteriormente a la actividad.

Es condición indispensable para la contratación del servicio que los equipos a testear se encuentren en funcionamiento y listos para usar en el momento de la visita del técnico.

Una vez realizado el Test de Compatibilidad, MOVISTAR confirmará al CLIENTE la compatibilidad de los elementos y cuáles de los mismos entran a formar parte del mantenimiento.

El precio correspondiente a la realización de dicha actividad de Test de Compatibilidad será gratuito para el cliente sea cual sea el resultado de la misma, tanto si el cliente decide contratar el servicio como si desiste del mismo.

En caso de modificación de la estructura y configuración de cualquier Equipamiento Informático mantenido, el CLIENTE estará obligado a comunicarlo a MOVISTAR, mediante llamada al número de teléfono 900 10 10 10, para que MOVISTAR proceda a verificar nuevamente las condiciones (de manera remota) de la nueva instalación/modificación del CLIENTE. Si el resultado de la misma concluyese que el equipo ya no está dentro de las condiciones de mantenimiento, MOVISTAR, deberá notificarlo al cliente y procederá a dar de baja el mantenimiento del equipo en cuestión.

4.3. Instalación de un Programa Informático.

Con independencia de la modalidad de [Mantenimiento LAN + PC](#) que EL CLIENTE contrate, el técnico instalará una aplicación de soporte, residente en el equipo de cliente (en adelante "Agente de Mantenimiento").

El Agente de Mantenimiento es necesario para poder establecer una conexión de control remoto por parte de un técnico siempre que el cliente de su consentimiento. Por otro lado, esta comunicación podrá ser interrumpida siempre que el cliente lo desee y sin previo aviso.

No es obligatoria la instalación de dicho Agente de Mantenimiento para la contratación del servicio.

El Agente de Mantenimiento es un software propietario de MOVISTAR que garantiza su seguridad, no transmitiendo ningún dato ni información personal desde los equipos de cliente y comunicando única y exclusivamente con sistemas de MOVISTAR.

Igualmente, el inventariado de los datos técnicos de la instalación del CLIENTE se realizará a los efectos de identificar adecuadamente los elementos del CLIENTE que efectivamente se incorporen al mantenimiento.

La instalación del Programa Informático se realizará durante la verificación del proceso de Test de Compatibilidad descrito en la cláusula anterior.

4.4. Asociación de elementos LAN.

Con independencia de la modalidad de contratación que seleccione EL CLIENTE, es condición indispensable que el Equipamiento o elemento LAN que quede cubierto por el Servicio se encuentre asociado a la LAN que efectivamente MOVISTAR haya inventariado en virtud de lo dispuesto en la condición anterior.

4.5. Identificación de elementos LAN.

A los efectos de prestar el [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#), una vez finalizado satisfactoriamente el proceso de Test de Compatibilidad y en el propio domicilio de el CLIENTE, MOVISTAR procederá a identificar mediante etiquetas o medios afines los diferentes Equipamientos que efectivamente queden cubiertos por el [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#).

EL CLIENTE se obliga a no modificar ni manipular los elementos identificativos que MOVISTAR utilice a tal efecto.

Igualmente, EL CLIENTE, en las peticiones de Servicio, deberá identificar el Equipo averiado comunicando el código de equipo que, a tal efecto, figure en el elemento identificativo que MOVISTAR hubiera utilizado durante el proceso de Test de Compatibilidad, así como el número del Servicio de Banda Ancha sobre el que fue contratado (ambos presentes en la etiqueta).

4.6. Mantenimiento de Monitores

Se mantendrán monitores de 14" hasta 22" CRT y TFT con conector de tipo VGA o DVI conectados a un PC con Sistema operativo Windows.

4.7. Mantenimiento de impresoras.

Las impresoras mantenibles serán de tipo tinta en blanco y negro o color y láser en blanco y negro. Por otro lado, no podrán ser del tipo departamental, de gran volumen o que no esté diseñada para poderse conectar directamente a un puesto de trabajo encima de una mesa.

4.8. Mantenimiento de PC's.

MOVISTAR mantendrá PC's del CLIENTE, comercializados tanto por MOVISTAR como por terceros, que hayan superado con éxito el Test de Compatibilidad automática que realiza el programa informático.

4.9. Notificación de cambios en Equipamiento LAN.

El CLIENTE está obligado a notificar a MOVISTAR cualquier modificación en las características del Equipamiento LAN sobre el que tenga contratado el [Servicio de Mantenimiento](#). Para ello el CLIENTE llamará al número de asistencia técnica del Servicio: [900 10 10 10](#), desde donde se realizará un Test de Compatibilidad del equipo en remoto.

Si el resultado del Test de Compatibilidad es positivo, MOVISTAR continuará con la prestación del servicio de mantenimiento conforme el CLIENTE lo tenía contratado. Por el contrario, si el resultado del Test de Compatibilidad fuese negativo, se realizarán las acciones comerciales oportunas para tratar de corregir esta situación. Si finalmente el equipo no fuese compatible técnicamente, MOVISTAR procederá a dar de baja el mantenimiento que el CLIENTE tuviese contratado.

En aquellos casos en que el CLIENTE traslade una incidencia a TELEFONICA MOVISTAR sin haber notificado previamente las eventuales modificaciones que se hayan podido producir en el Equipamiento LAN, MOVISTAR resolverá la avería de conformidad con los precios recogidos en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales, realizando a continuación un nuevo Test de Compatibilidad sobre el Equipamiento modificado.

5. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y CÓMPUTO

EL CLIENTE podrá contratar los siguientes plazos de ejecución para las diferentes modalidades de Mantenimiento descritas en la Condición General 2ª:

- 12 horas laborables.
- 24 horas laborables.
- 36 horas laborables.

EL CLIENTE no podrá contratar diferentes plazos de ejecución para las extensiones LAN, debiéndose aplicar el mismo período para todas las extensiones pertenecientes a una misma LAN.

Para la prestación del [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) en cualquiera de sus modalidades y plazos de ejecución, EL CLIENTE deberá avisar a MOVISTAR mediante llamada telefónica al siguiente número de Asistencia Técnica: 900 10 10 10 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 del plazo de ejecución contratado.

El plazo de ejecución computará dentro del horario laboral de MOVISTAR, que es el siguiente:

De lunes a viernes, no festivos: Desde las 8 horas hasta las 22:00 horas.

Sábados no festivos: Desde las 8 horas hasta las 22:00 horas.

Fuera de este horario no computará el plazo de ejecución contratado, 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 estará 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 .

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 Equipamientos LAN objeto de incidencia. 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.

6. ASPECTOS EXCLUIDOS Y RESTRICCIONES.

6.1. 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 y MOVISTAR detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, MOVISTAR facturará el importe correspondiente al desplazamiento, así como la actuación y materiales correspondientes para resolver la avería.

Si EL CLIENTE solicitara a MOVISTAR alguna actividad de 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.

QUEDA EXPRESAMENTE EXCLUIDO DEL [SERVICIO DE MANTENIMIENTO LAN + PC](#) CUALQUIER ELEMENTO O EQUIPO QUE NO SE INCLUYERA EXPRESAMENTE EN LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES O QUE NO FUERAN COMPATIBLES CON EL [SERVICIO DE MANTENIMIENTO LAN + PC](#), O QUE, UNA VEZ VERIFICADO EL TEST DE COMPATIBILIDAD, MOVISTAR CONFIRME LA IMPOSIBILIDAD DE PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

IGUALMENTE, EN CASO DE QUE EL CLIENTE MODIFICASE ALGÚN COMPONENTE HARDWARE O LA CONFIGURACIÓN DEL EQUIPAMIENTO LAN INVENTARIADO POR MOVISTAR Y NO SE VERIFICARA NUEVAMENTE EL PROCESO TEST DE COMPATIBILIDAD, MOVISTAR NO RESPONDERÁ DE LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DESCRITO EN LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES.

ASIMISMO, MOVISTAR NO RESPONDERÁ DE LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE QUE EL CLIENTE MANIPULE O MODIFIQUE LAS ELEMENTOS IDENTIFICATIVOS DESPLEGADOS POR MOVISTAR O ALTERASE SU CONTENIDO.

EN CASO DE QUE EL PROGRAMA INFORMÁTICO FUESE DESINSTALADO POR EL CLIENTE, MOVISTAR NO GARANTIZA LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO REMOTO. EL CÁLCULO DEL PLAZO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS SE SUSPENDERÁ HASTA EL MOMENTO EN QUE EL PROGRAMA INFORMÁTICO SE ENCUENTRE INSTALADO EN ALGÚN PC CUBIERTO POR EL [SERVICIO DE MANTENIMIENTO LAN + PC](#).

El software Agente de Mantenimiento podrá ser descargado por el propio cliente e instalado desde www.movistar.es/mantenimiento-pc

A título meramente indicativo y con carácter no exhaustivo, quedan expresamente excluidos del mantenimiento los siguientes aspectos:

1. Equipos compatibles con [el Servicio Mantenimiento LAN + PC](#) que presentaren cualquier tipo de defecto o fallo de funcionamiento en el momento de verificación del Test de Compatibilidad o que no se encontraren correctamente instalados o no dispusieran de los elementos necesarios para la realización de las pruebas de funcionamiento derivadas del Test de Compatibilidad.

2. La sustitución de aquellos elementos de los equipamientos LAN de carácter fungible (cartuchos de impresora, toner, tambor, rodillo de fijado de impresora láser, inyector de impresora de chorro de tinta, lámparas de scanners, etc..).

3. El Módem / Router ADSL vinculado al acceso sobre el que se contrate [el Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#).

4. Cableado de datos que no se corresponda con el estándar ethernet

5. Redes inalámbricas.

6. Tarjetas ISA, Tarjetas PCMCIA ó Adaptadores USB que no sean de red.

7. Dispositivos informáticos removibles.

8. Periféricos que no sean de sobremesa.

9. Impresoras o fotocopiadoras departamentales o impresoras en color de tamaño superior a A4.

10. Impresoras de sobremesa de tamaño igual o superior a DIN A3.

11. Scanners de tamaño superior a A4.

12. Cualquier equipo que haya sufrido modificaciones en su velocidad estándar.

13. Accesorios o complementos del PC de tipo ornamental, tales como refrigeración líquida, neones, ventiladores adicionales, etc.

En ningún caso se mantendrán extensiones LAN que sean de ámbito público (en este caso, solo LAN intrasedes).

6.2. Restricciones e incompatibilidades.

6.2.1. La contratación del [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) 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.

6.2.2. Asimismo, la contratación de la Modalidad [Mantenimiento LAN + PC](#) en el plazo de ejecución de 12 horas, se encontrará sometida a la disponibilidad geográfica de prestación del Servicio. MOVISTAR confirmará al CLIENTE esta cobertura al realizar la contratación.

6.2.3. En caso de que EL CLIENTE solicite la prestación del Servicio de Mantenimiento sobre cableado de datos estructurado, EL CLIENTE no podrá ejercitar el mantenimiento asociado al certificado homologado que, a tal efecto, expida la entidad que hubiera provisto el cableado estructurado de datos.

Cualquier certificación o garantía expedida por terceros no se continuará si se contrata el [servicio Mantenimiento LAN+ PC](#).

6.2.4. El CLIENTE no podrá contratar un plazo de mantenimiento más favorable para los PC´s que para las extensiones LAN.

7. 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.

El alta en el [Servicio Mantenimiento LAN + PC](#) será efectiva en el día en que efectivamente finalice, y con resultado positivo, el Test de Compatibilidad descrita en la condición 4.3. de las presentes Condiciones Generales.

8. PRECIO

EL CLIENTE se obliga a pagar a MOVISTAR el precio correspondiente a la modalidad de Mantenimiento LAN + PC que tenga contratada, de conformidad a los precios recogidos en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

MOVISTAR podrá revisar a su vez en cada anualidad natural el precio del [Servicio Mantenimiento LAN + PC](#), 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 la Condición General 12.1.

9. MODIFICACIONES DEL SERVICIO

9.1 MOVISTAR podrá modificar el presente contrato por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado.

Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, así como cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones en aras a la mejora del Servicio.

9.2 - Asimismo, MOVISTAR podrá modificar y/o cancelar aquellos servicios que presta de forma gratuita o exigir un precio por su prestación.

9.3 - MOVISTAR comunicará al CLIENTE la cancelación, modificación o la exigencia de un precio, con un plazo de treinta (30) días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva dicha cancelación, modificación o exigencia de precio. Las facultades de modificación y cancelación de MOVISTAR no perjudican la facultad de desistimiento reconocida al CLIENTE en la Cláusula 12.1

10. 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 Condición General 12.1., 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 al CLIENTE una cantidad equivalente al coste en que haya incurrido MOVISTAR para verificar el Test de Compatibilidad previo a la contratación del Servicio, salvo que EL CLIENTE desista del Servicio por las modificaciones de MOVISTAR referidas en la Condición General 9 (modificaciones de Servicio) o en la Condición General 8 (modificación de precios).

11. FACTURACIÓN

MOVISTAR facturará a mes vencido el importe correspondiente al [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) descrito en las presentes Condiciones Generales, en función de la modalidad contratada por el CLIENTE. A estos efectos, la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de alta en el [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#).

La facturación del [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) se integrará en la factura relativa al abono telefónico de que dispusiere el Cliente. La cuota de abono mensual correspondiente a cada modalidad de mantenimiento se aplicará en función del número de equipos a los que de soporte el [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#).

En la modalidad de mantenimiento de extensión LAN, la cuota correspondiente a dicho mantenimiento se aplicará en función del número de extensiones a los que de soporte la LAN así como en función del tipo de LAN de que se trata (Básica o Avanzada).

12. TERMINACIÓN

12.1 Desistimiento.

Por decisión del propio CLIENTE, Una vez transcurrido el periodo inicial de vigencia comunicada a MOVISTAR por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de quince días respecto a la fecha en que ha de surtir efectos.

13.2 Resolución

Asimismo, el presente contrato se resolverá:

- a) 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.

b) Por la contratación de un Servicio de mantenimiento distinto prestado por MOVISTAR sobre los Equipos referenciados en las presentes Condiciones Generales.

c) En caso de baja por parte del CLIENTE en los Servicios de Banda Ancha.

En especial, MOVISTAR podrá resolver el presente contrato:

1. Por impago del servicio contratado.
2. Por las manipulaciones en el Equipamiento Informático 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 LAN + PC.
4. En caso de que EL CLIENTE incumpliese las obligaciones que respecto al mantenimiento de la configuración y e instalación de los elementos LAN, instalación del Programa Informático y de los elementos identificativos se dispusieran en las presentes Condiciones Generales.

Terminada la prestación de el Servicio de Mantenimiento LAN + PC, 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.

13. 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 Condición General.

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 Condición General 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/mantenimiento-pc

14. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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.

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

3. 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.

15. SUBCONTRATACIÓN

La prestación del [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) 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.

16. JURISDICCIÓN

Las partes se someten en cuantas cuestiones o litigios se susciten con ocasión de la interpretación, aplicación o cumplimiento de las presentes Condiciones Generales a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se encuentren

instalados los equipos que sean objeto de la prestación del [Servicio de Mantenimiento LAN + PC](#) descrito en las presentes Condiciones Generales.

ANEXO I DE PRECIOS

Precios SIN IVA						
Descripción	Equipos con garantía (ADSL PC PNP)			Equipos sin garantía (ajenos)		
	12h	24h	36h	12h	24h	36h
PC fijo	7,00	6,50	6,00	10,00	9,50	9,00
Portátil	11,00	10,00	9,00	14,70	13,65	12,60
Monitores	3,00	2,50	2,00	4,20	3,65	3,15
Periféricos	7,00	6,00	5,50	12,00	11,50	10,50
Extensión LAN básica	3,30	2,80	2,50	3,30	2,80	2,50
Extensión LAN avanzada	8,00	7,00	6,00	8,00	7,00	6,00

Precios con IVA (18%) (*)						
Descripción	Equipos con garantía (ADSL PC PNP)			Equipos sin garantía (ajenos)		
	12h	24h	36h	12h	24h	36h
PC fijo	8,26	7,67	7,08	11,80	11,21	10,62
Portátil	12,98	11,80	10,62	17,35	16,11	14,87
Monitores	3,54	2,95	2,36	4,96	4,31	3,72
Periféricos	8,26	7,08	6,49	14,16	13,57	12,39
Extensión LAN básica	3,89	3,30	2,95	3,89	3,30	2,95
Extensión LAN avanzada	9,44	8,26	7,08	9,44	8,26	7,08

(*) Estos precios no aplican en Ceuta, Melilla y Canarias, donde aplican impuestos indirectos reducidos según la ley vigente;

ACTUACIONES CORRECTIVAS Precio

CONCEPTO	Precios SIN IVA	Precios CON IVA
Para PC: incluye desplazamiento y mano de obra en actuaciones de configuración, reparación o reinstalación de PC sin sustitución de materiales	115,00 €	135,70 €
Para PC: incluye desplazamiento, mano de obra y materiales en reparaciones de PC	184,00 €	217,12 €
Para PC: incluye desplazamiento, mano de obra y materiales en reparaciones de PC con sustitución de placa base, tarjeta gráfica o controladora SCSI.	199,00 €	234,82 €
Para Portátil: incluye desplazamiento, mano de obra y materiales en reparaciones de PC con cualquier pieza, incluyendo baterías y fungibles.	245,00 €	289,10 €
Para impresora: incluye desplazamiento, mano de obra y materiales en reparaciones de impresoras.	193,00 €	227,74 €
Para periférico: incluye desplazamiento, mano de obra y materiales en reparaciones de monitores.	167,00 €	197,06 €
Para LAN: incluye desplazamiento y mano de obra en actuaciones de configuración, reparación o reinstalación de equipos de red o LAN (router, switch, etc) sin sustitución de materiales.	92,00 €	108,56 €
Para LAN: incluye desplazamiento, mano de obra y materiales en reparaciones de equipos de red o LAN (router, switch, etc).	184,00 €	217,12 €

Las tarifas señaladas con IVA al 18%, son aplicables en Península y Baleares. Estos precios no aplican en Ceuta, Melilla y Canarias, donde aplican impuestos indirectos reducidos según la ley vigente.

OBSERVACIONES

Tanto el Mantenimiento de LAN Básica como LAN avanzada se facturará la cuota establecida en el presente Anexo por cada extensión o puesto de trabajo que se encuentren vinculada a través de la misma LAN Básica o Avanzada.

La cuota aplicable al mantenimiento de PC´s, Periféricos y Monitores se aplicará por cada Equipo para el que se contrate el Servicio de Mantenimiento.

Se establecen cuotas especiales a aquellos equipos suministrados por MOVISTAR y que se encuentren en período de garantía. Estas cuotas se sustituirán de forma automática, una vez expire la garantía, por la correspondiente cuota de equipo sin garantía.

A las anteriores cuotas y tarifas incluidas en las presentes Condiciones Generales se añadirán los impuestos indirectos correspondientes según la ley.

Fecha de edición del Anexo I

30 de Junio de 2010