

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS DE VOZ IP Y MULTIMEDIA SOBRE BANDA ANCHA POR MOVISTAR (Actualizado el 12-04-20010)

1.-OBJETO

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 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, y el CLIENTE del servicio (en adelante, el CLIENTE), en todo lo relativo a la prestación del servicio denominado Comunicaciones Electrónicas de Voz IP y Multimedia sobre Banda Ancha (en adelante, el SERVICIO). a cambio de los precios establecidos en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

La aceptación de estas Condiciones Generales mediante la pulsación del botón "acepto" atribuye al CLIENTE la condición de usuario de las prestaciones descritas anteriormente, asumiendo el mismo, de forma expresa, su plena adhesión, sin reservas, a todas y cada una de las citadas Condiciones Generales , publicadas en la web de movistar.es

2.- DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

EL SERVICIO incluye las siguientes prestaciones:

1) Disponibilidad de un Servicio de Voz con tecnología IP que habilita el establecimiento de comunicaciones sobre Banda Ancha entre distintos usuarios y a los siguientes destinos:

- Numeración geográfica nacional
- Numeración correspondiente a Servicios de Red Inteligente
- Numeración correspondiente al Servicio de Telefonía Móvil Automática
- Numeración internacional

2) Asignación de numeración específica del SERVICIO.

3) Un Paquete Básico de Servicios Adicionales, que se detalla en el Anexo II

4) Accesibilidad a un Portal específico donde EL CLIENTE podrá gestionar los Servicios Adicionales, tanto los correspondientes al Paquete Básico, incluido en el propio SERVICIO, como los que opcionalmente pudiera contratar EL CLIENTE.

5) Un Servicio de Atención Técnica y Comercial en la prestación del SERVICIO

EL SERVICIO se basa en la utilización de tecnología IP y la conmutación de paquetes que permiten el establecimiento de comunicaciones de voz y multimedia, utilizando como soporte de las mismas una Red IP.

El SERVICIO se basa en una infraestructura que lo caracteriza como independiente y diferenciado respecto a la prestación del Servicio Telefónico Básico (STB) siendo absolutamente compatible con el mismo y careciendo de valor sustitutivo respecto a dicho servicio.

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.

3.- OPCIONES ADICIONALES

Eliminado: 15

Eliminado: 16

Con carácter opcional, EL CLIENTE podrá contratar:

- 1) Un Paquete Premium de Servicios Adicionales, que se relaciona en el Anexo III mediante el pago del precio que se establece en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.
- 2) Provisión de un Equipamiento de Cliente y apto para el establecimiento de las comunicaciones de Voz sobre IP, así como su instalación y configuración.
- 3) Provisión de un software para el establecimiento de las comunicaciones de voz sobre IP

4.- REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

4.1.- Acceso de Banda Ancha

Para poder disponer del SERVICIO, EL CLIENTE deberá disponer de un acceso de Banda Ancha.

A los efectos de asegurar la disponibilidad del SERVICIO, MOVISTAR recomienda la utilización del mismo utilizando como soporte un acceso de Banda Ancha mediante tecnología ADSL provisto por MOVISTAR y en el mismo domicilio de contratación.

Para el caso que el CLIENTE utilice como soporte del Servicio un acceso de Banda Ancha provisto por un operador diferente, MOVISTAR declinará cualquier responsabilidad respecto a la efectiva disponibilidad del Servicio por causas imputables a la prestación de dicha conectividad o adecuada gestión de su red IP.

4.2.- Terminales y equipamiento

Para poder utilizar EL SERVICIO, EL CLIENTE deberá disponer de, al menos uno de los siguientes terminales o equipamiento:

- Teléfono convencional con Dispositivo Adaptador de Terminales Analógicos (A.T.A.)
- Teléfono IP
- En ambos casos, el cableado necesario para su conexión con el Módem / Router vinculado al acceso de Banda Ancha.

Igualmente, EL CLIENTE podrá utilizar EL SERVICIO a través de un equipo informático en el que se instale un software específicamente proporcionado por MOVISTAR.

En caso de que EL CLIENTE utilice EL SERVICIO mediante un software diferente al indicado en el párrafo anterior, MOVISTAR declinará cualquier responsabilidad respecto a la efectiva disponibilidad del SERVICIO.

EN NINGÚN CASO FORMARÁ PARTE DEL SERVICIO EL EQUIPO INFORMÁTICO DEL CLIENTE EN EL QUE SE INSTALE EL SOFTWARE PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LAS COMUNICACIONES DE VOZ SOBRE IP.

4.2.1.- Requisitos técnicos de los terminales o equipamiento

Para un correcto funcionamiento del SERVICIO, los terminales y equipamiento de usuario deberán cumplir alguna de las especificaciones técnicas de acceso de banda ancha publicadas en <http://www.movistar.es/interfaces> por MOVISTAR, así como con aquellas características técnicas específicas de este servicio de Voz sobre IP, publicadas en <http://www.movistar.es>, que permitan garantizar el interfuncionamiento de los equipos terminales de usuario con la plataforma de servicios NGN de MOVISTAR.

En cualquier caso, para el adecuado funcionamiento del SERVICIO el equipamiento deberá incorporar el Estándar ITU codificación y compresión de audio Codec G.-729

4.2.2.- Instalación y configuración de terminales y equipamiento

Para utilizar EL SERVICIO, los terminales y equipamiento asociados al mismo deberán estar correctamente configurados.

Eliminado: 15

Eliminado: 16

Corresponde al CLIENTE la instalación y configuración de los distintos equipamientos, elementos y dispositivos necesarios para la utilización del SERVICIO.

Por excepción a lo dispuesto en el párrafo anterior, EL CLIENTE podrá solicitar a MOVISTAR la instalación y configuración de los elementos y dispositivos necesarios para la prestación del SERVICIO.

En este caso, MOVISTAR facturará al CLIENTE el importe correspondiente al desplazamiento al domicilio del CLIENTE, así como las tareas de configuración e instalación correspondientes.

A tal efecto, MOVISTAR comunicará al CLIENTE el presupuesto correspondiente y, si el CLIENTE lo acepta por escrito, MOVISTAR procederá a verificar dichas actividades, independientemente del precio del SERVICIO.

4.3.- Otros requisitos asociados a la prestación del servicio

Los abonados deberán disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico desde el que se provea el acceso al servicio, y acreditarlo ante MOVISTAR como requisito necesario para la contratación del servicio.

4.4.- Registro en el Portal del Servicio.

Para gestionar los servicios adicionales incluidos en el paquete básico o en el paquete Premium, EL CLIENTE deberá registrarse en el Portal del Servicio ubicado en <http://voz.movistar.es> a través de los datos de identificación y claves que MOVISTAR haya comunicado al CLIENTE mediante correo ordinario.

4.5.- Cobertura del SERVICIO.

La contratación del SERVICIO se encontrará sometida a la disponibilidad técnica de prestación del Servicio.

MOVISTAR confirmará al CLIENTE antes de la contratación del SERVICIO la disponibilidad de prestación del mismo

4.6.- Disponibilidad de línea telefónica.

EL CLIENTE deberá disponer de línea telefónica en el domicilio para el que se provea EL SERVICIO.

En caso de que se produzca la suspensión del Servicio Telefónico, EL SERVICIO se suspenderá automáticamente

5.- ASPECTOS EXCLUIDOS

Queda excluido de la prestación del SERVICIO cualquier aspecto no incluido expresamente en las presentes Condiciones Generales y sus Anexos.

En ese sentido, el Servicio no incluye la posibilidad de utilizar ningún servicio de transmisión de datos que utilice la numeración telefónica como soporte de dicho Servicio (SMS, Fax, Datáfono, acceso a Internet, etc.).

Particularmente, el servicio no permite establecer comunicaciones respecto a los números cortos correspondientes con el rango OXY .

EL SERVICIO no contempla la aplicación de procesos de portabilidad, tanto donante como receptora, por lo que EL CLIENTE no podrá utilizar EL SERVICIO mediante numeración asignada por otro Operador con motivo de la prestación de otros Servicios por dicho Operador. Asimismo, EL CLIENTE no podrá solicitar la portabilidad de la numeración asignada por MOVISTAR para la prestación del SERVICIO para su uso con otro Servicio prestado por otro Operador.

Igualmente, la numeración asignada para la prestación del SERVICIO no podrá ser objeto de preasignación.

La numeración que se provea con motivo de la prestación del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales, así como los datos de titularidad correspondientes a dicha numeración no figurarán guías telefónicas ni podrán ser consultadas a través de directorios comerciales.

Eliminado: 15

Eliminado: 16

La asignación de números estará limitada por el mapa de cobertura del SERVICIO.

6.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

MOVISTAR pone a disposición del CLIENTE un Servicio de Atención Comercial y Asistencia Técnica sobre EL SERVICIO bajo las siguientes características:

- El Servicio de Asistencia Técnica podrá ser prestado por MOVISTAR o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.
- El Servicio de Asistencia Técnica y Comercial podrá prestarse al CLIENTE vía correo electrónico o a través del número telefónico habilitado a tal fin, que serán informados al CLIENTE cuando se confirme la contratación del SERVICIO.
- Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.
- MOVISTAR recogerá durante las 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluso festivos, cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del SERVICIO. Recibido del CLIENTE un aviso de incidencia relativo al SERVICIO, MOVISTAR procederá a indicar al CLIENTE la posible causa de la incidencia.
- 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 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 que figura en el precario que MOVISTAR publica a tal efecto en <http://www.movistar.es>

7.- CALIDAD DEL SERVICIO

EL SERVICIO no comprende la atribución de compromisos explícitos de calidad en tanto en cuanto EL SERVICIO se sustenta en un acceso de Banda Ancha pudiendo estar destinado o compartido dicho acceso con la prestación de otros Servicios que implican un uso de la capacidad de dicho acceso.

Dado que la prestación del SERVICIO se realiza sobre un acceso de Banda Ancha, la indisponibilidad o mal funcionamiento de éste por cualquier causa afectaría en la misma medida a su correcto funcionamiento, por lo que en dichas circunstancias, MOVISTAR no podría garantizar su disponibilidad.

Igualmente, al utilizarse la tecnología IP como soporte de las comunicaciones, en aquellas circunstancias en las que se produce una saturación de la red soporte del SERVICIO, pueden producirse situaciones de retardo en el establecimiento de las comunicaciones, así como una disminución de la calidad auditiva de las comunicaciones.

EL CLIENTE podrá cursar exclusivamente una comunicación por número asociado a la prestación del SERVICIO.

No obstante, sobre un mismo acceso de Banda Ancha, EL CLIENTE podrá contratar diferentes solicitudes de SERVICIO, cada una con su número específico y precio correspondiente.

En caso de que coexistan diferentes solicitudes de SERVICIO sobre un mismo acceso de Banda Ancha, el número máximo de comunicaciones simultáneas estará limitado por la capacidad de dicho acceso de Banda Ancha, así como por las características de los terminales utilizados por EL CLIENTE.

Eliminado: 15

Eliminado: 16

MOVISTAR no garantizará la disponibilidad del Servicio en caso de que exista algún fallo imputable al suministro de la corriente eléctrica que utilicen los terminales utilizados para EL SERVICIO. MOVISTAR advierte que los fallos imputables al suministro de corriente eléctrica pueden ocasionar una desconfiguración de los terminales y equipamientos asociados al SERVICIO, por lo que, en dicho caso, EL CLIENTE deberá proceder a la reconfiguración de sus terminales y equipamientos utilizados para el SERVICIO.

8.- USO DEL SERVICIO

EL SERVICIO deberá destinarse exclusivamente al ámbito profesional o privado y para uso exclusivo en el domicilio que el CLIENTE haya indicado para la provisión del mismo.

Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del SERVICIO, o cualquiera de sus prestaciones, a terceros ajenos a la prestación del SERVICIO o, en cualquier caso, de compartición de recursos fuera del domicilio asociado a la línea telefónica para la que haya solicitado la provisión del SERVICIO.

9.4.- 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.

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

9.6. - 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 14.

10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LAS COMUNICACIONES

MOVISTAR pondrá todos los medios legalmente exigidos para garantizar el secreto de las comunicaciones de Voz sobre IP que discurran por su red.

MOVISTAR declina toda responsabilidad que pueda derivarse del uso o publicidad de conversaciones telefónicas y, en general, de cuantas acciones u omisiones no imputables a la misma, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.

Asimismo, MOVISTAR se compromete a tomar las medidas adecuadas para salvaguardar la seguridad del SERVICIO

Particularmente, MOVISTAR garantiza la aplicación de los siguientes mecanismos de Seguridad:

9.1.- La red utilizada por MOVISTAR para proveer EL SERVICIO en el establecimiento de las comunicaciones no publicará, ni pondrá a disposición ni permitirá la visualización de los identificadores de usuario y contraseñas atribuidas al CLIENTE, así como las Direcciones IP asignadas al CLIENTE para la prestación del SERVICIO.

9.2.- Los identificadores y claves de usuario serán comunicados por MOVISTAR por correo y separadamente de acuerdo a las prácticas habituales utilizadas para el envío de este tipo de datos, utilizando mecanismos de reconocimiento interactivo de voz con acceso securizado para la comunicación de las contraseñas o habilitando otro tipo de mecanismos seguros.

9.3.- EL CLIENTE dispondrá de un número máximo de intentos de establecimiento de comunicación mediante contraseña. En caso que se supere un determinado número de intentos, MOVISTAR avisará al CLIENTE y suspenderá la prestación del SERVICIO.

10.- ACCESO A NÚMEROS DE EMERGENCIA.

Eliminado: 15

Eliminado: 16

EL SERVICIO permite el acceso al número del servicio de emergencia 112 al centro de atención que corresponda al domicilio de contratación de dicho SERVICIO.

Dicho acceso se ofrecerá por MOVISTAR con carácter gratuito.

Por razones técnicas, en caso de que EL CLIENTE utilice EL SERVICIO desde una localización diferente a la correspondiente al domicilio de contratación, MOVISTAR no garantiza la correcta disponibilidad del SERVICIO en el acceso al servicio de emergencia 112.

Las condiciones de calidad y los supuestos de indisponibilidad referidos en la cláusula séptima de las presentes Condiciones Generales aplicarán en el caso de que EL CLIENTE pretenda acceder al número 112 a través del SERVICIO.

MOVISTAR recomienda al CLIENTE que el acceso al número correspondiente a servicio de emergencias se realice en todo momento a través de la línea telefónica sobre la que se sustente el acceso de banda ancha soporte del SERVICIO.

MOVISTAR no responderá de los daños y perjuicios que pudiera sufrir EL CLIENTE debido a la indisponibilidad de acceso al número correspondiente a Servicios de emergencia 112 a través del SERVICIO.

11- DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

11.1.- De los Derechos del CLIENTE.

11.1.1.- EL CLIENTE tendrá derecho a recibir EL SERVICIO en los términos y condiciones establecidos en las presentes Condiciones Generales y sus Anexos.

11.1.2.- En caso de indisponibilidad del SERVICIO, EL CLIENTE tendrá derecho a las compensaciones que, a tal efecto, se establezcan

11.1.3.- En caso de modificaciones del SERVICIO instadas unilateralmente por MOVISTAR, EL CLIENTE tendrá derecho a resolver el contrato observando el régimen de preaviso establecido en las presentes Condiciones Generales, sin que se aplique penalización alguna.

11.2.- De las Obligaciones y responsabilidades del CLIENTE.

11.2.1.- EL CLIENTE se obliga a abonar los precios correspondientes a la prestación del SERVICIO en los términos y condiciones establecidos en las presentes Condiciones Generales.

11.2.2.- 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 Servicios Adicionales con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros

11.2.3.- EL CLIENTE se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a autorizar a MOVISTAR, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que MOVISTAR designe al efecto, a acceder a las instalaciones y, en su caso, a los equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión al SERVICIO con la finalidad de proceder a la prestación de los servicios de Instalación que hubiere contratado EL CLIENTE o de resolución de las averías y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de MOVISTAR, resulten necesarias.

11.2.4.- EL CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso e identificadores de Usuario y a mantener en secreto los mismos.

En todo caso, EL CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los servicios por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso del CLIENTE, salvo que dicha a puesta disposición a terceros de las claves de acceso venga motivada por causa imputable a MOVISTAR.

Eliminado: 15

Eliminado: 16

En relación con las Claves de Acceso, EL CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

- La asignación del identificador se produce de manera automática y el único criterio empleado al efecto es la inexistencia de un identificador previo que sea idéntico al elegido por EL CLIENTE. Ello no obstante, MOVISTAR se reserva el derecho a cancelar o suspender aquellos identificadores que resulten ser contrarios a lo dispuesto en el párrafo anterior.
- Asimismo, MOVISTAR podrá unilateralmente, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificar, suspender o revocar el identificador inicialmente asignado con el fin de unificar los diversos identificadores o nombres de usuario de que dispone EL CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por MOVISTAR, procediendo a comunicarlo a posteriori, y de forma inmediata al CLIENTE.
- EL CLIENTE podrá modificar las contraseñas de acceso en cualquier momento, de acuerdo con las restricciones establecidas por MOVISTAR.

11.2.5.- En caso de que EL CLIENTE solicite la opción de provisión de software para el uso del SERVICIO, EL CLIENTE sólo podrá realizar una única copia del Software y sólo para su instalación en el disco duro del equipo informático desde el que se establezca la conexión con el SERVICIO.

EL CLIENTE se abstendrá de efectuar ninguna otra copia del Software, de enviar copias del Software a terceros o poner el Software a disposición de terceros por cualquier medio, así como también se abstendrá de utilizar el Software con una finalidad distinta de la prevista en estas Condiciones Generales.

12- DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

12.1.- De los derechos de MOVISTAR

12.1.1.- MOVISTAR tendrá derecho a recibir del CLIENTE el precio correspondiente a la prestación del SERVICIO.

12.1.2.- MOVISTAR podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación del SERVICIO y de los Servicios Adicionales a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en la presentes Condiciones Generales, comunicándolo debidamente.

12.1.3.- MOVISTAR podrá variar las condiciones del SERVICIO o el precio aplicable de acuerdo a lo establecido en la cláusula 19ª de las presentes Condiciones Generales.

12.2.- De las obligaciones y responsabilidades de MOVISTAR.

12.2.1.- 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.

12.2.2.- MOVISTAR se obliga a la prestación regular y continuada del SERVICIO durante todo el año natural.

12.2.3.- MOVISTAR no responderá de los daños y perjuicios que pudiera sufrir EL CLIENTE o cualquier tercero, en caso de que se produzca una usurpación de los identificadores de usuario y claves asignados por MOVISTAR al CLIENTE para la prestación del SERVICIO o en el caso de que se realice por parte del CLIENTE un uso negligente o irregular de los identificadores de usuario y claves proporcionadas para el uso del SERVICIO.

Por excepción a lo dispuesto en el párrafo anterior, MOVISTAR responderá de los daños y perjuicios causados en el caso de que la puesta a disposición a terceros ajenos a la prestación del SERVICIO de las claves e identificadores se deba por causa imputable a MOVISTAR.

12.2.4.- MOVISTAR no se hace responsable del equipo informático del CLIENTE ni de las alteraciones que este equipo pueda producir en el normal funcionamiento del SERVICIO, así como de los distintos elementos, equipamientos y dispositivos adquiridos por cuenta del CLIENTE para la prestación del SERVICIO.

En todo caso, EL CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los servicios por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso del CLIENTE, salvo que dicha a puesta disposición a terceros de las claves de acceso venga motivada por causa imputable a MOVISTAR.

Eliminado: 15

Eliminado: 16

12.2.5.- 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 su normal funcionamiento.

12.2.6.- MOVISTAR asegurará la confidencialidad de las claves de acceso de sus clientes.

13. INTERRUPCIONES TEMPORALES

En caso de que, durante un período de facturación, el CLIENTE sufriera interrupciones temporales del Servicio, 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. A estos efectos, MOVISTAR indemnizará automáticamente al CLIENTE, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación, cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una compensación por importe superior a 1 euro. En la factura correspondiente se detallará la información relevante respecto a 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.

En los casos de interrupción del servicio de acceso a Internet, MOVISTAR le indemnizará cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22 horas y sea superior a seis horas.

12.2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- a) Incumplimiento grave por el CLIENTE de las condiciones contractuales.
- b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, 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 6.1;
- 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 asociado a la prestación del SERVICIO, cuando la pérdida de la configuración o el fallo de funcionamiento sea debida por causa imputable al CLIENTE o a cualquier tercero ajeno a MOVISTAR.
- h) La pérdida de la conectividad debida a cualquier problema con el suministro de la energía eléctrica.

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

En caso de que la indisponibilidad del SERVICIO venga motivado por Operaciones de Mantenimiento de la Red, MOVISTAR notificará al CLIENTE las fechas de dichas operaciones, cuando ello sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

Eliminado: 15

Eliminado: 16

La falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE 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. El cliente se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente a autoriza expresamente a MOVISTAR, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que MOVISTAR designe en las presentes Condiciones Generales.

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.

13.-PRECIO Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO

MOVISTAR facturará al CLIENTE los precios vigentes del SERVICIO en cada momento, y que figurarán en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

Asimismo, MOVISTAR facturará al CLIENTE el precio correspondiente al Paquete de Servicios Adicionales que figuran en el Anexo I que, opcionalmente, hubiera contratado.

Las condiciones de facturación son las siguientes:

(i) El pago correspondiente al SERVICIO será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura específica del SERVICIO, pudiéndose realizar dicho pago exclusivamente mediante domiciliación bancaria.

(ii) Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del SERVICIO se facturarán a mes vencido, con carácter mensual.

(iii) En la primera factura emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula se incluirá el importe correspondiente a la cuota de alta del SERVICIO. La primera cuota mensual será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.

(iv) 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, dando de baja al mismo.

Igualmente, EL SERVICIO podrá verse interrumpido por otras causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor.

14.- TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

14.1.- 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 de las labores de información del SERVICIO y otros servicios asociados así como actividades relacionadas con los mismos. Asimismo, le informa de la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo

Eliminado: 15

Eliminado: 16

un escrito a Telefónica de España, Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

14.2.- 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.

14.3.- La prestación del SERVICIO 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 las empresas contempladas en el párrafo anterior, en particular a TERRA NETWORKS ESPAÑA, S.A., 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.

14.4.- 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.

15- CESIÓN DE DERECHOS

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá ceder las presentes Condiciones Generales o los derechos dimanantes de las mismas a cualquier Sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro EL SERVICIO, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en dichas Condiciones Generales, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

16- VIGENCIA

El presente acuerdo entrará en vigor en la fecha en que se produzca el alta en EL SERVICIO. A tales efectos, se entenderá producida el alta el día en que EL CLIENTE reciba la comunicación de MOVISTAR, indicándole sus claves de configuración y de uso del SERVICIO.

Dicho Acuerdo tendrá una duración mínima inicial de un (1) año, entendiéndose prorrogado si ninguna de las dos Partes manifiesta su intención de extinguirlo, comunicándolo con un mínimo de dos días hábiles a la fecha prevista de duración inicial.

17- Modificaciones y cancelación del Servicio.

17.1.- 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.

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

17.3 - 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 19.

TERMINACIÓN

Eliminado: 15

Eliminado: 16

18.1.- Resolución.

El presente acuerdo podrá resolverse, a petición de cualquiera de las Partes, por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas en estas Condiciones Generales y, expresamente, por las siguientes:

- a) Por voluntad del CLIENTE, comunicada a MOVISTAR, con un mínimo de dos días hábiles de antelación, mediante comunicación enviada a la dirección que le facilitarán en los números de atención comercial, o de forma telefónica, si contrató por esta vía.
- b) Por cesación de MOVISTAR en la prestación del SERVICIO, previa comunicación a los CLIENTES con quince (15) 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. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a cualquiera de las Partes, así como la facultad de retirada y suspensión del acceso al SERVICIO.
- d) Por impago por parte del CLIENTE de las cuotas del SERVICIO establecidas en el anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales, de conformidad a lo establecido en la cláusula 13ª

18.2.- Efectos.

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas 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.

19.-MODIFICACIÓN DE CONDICIONES

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 quince (15) 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.

20- NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por EL CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que EL CLIENTE disponga; (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, o modificado posteriormente por EL CLIENTE conforme a esta Condición.

MOVISTAR podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con EL SERVICIO, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

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 15ª.

Las comunicaciones del CLIENTE a MOVISTAR deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente utilizando los números de atención comercial habilitados a tal efecto.

21- LEY APLICABLE

La prestación del SERVICIO objeto de las presentes Condiciones Generales se regirá por la legislación española.

22- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

22.1. - Interpuesta una reclamación por EL CLIENTE contra MOVISTAR, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o sí, resuelta no fuera estimada, EL CLIENTE podrá presentar la reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el plazo de un (1) mes desde la resolución de MOVISTAR o desde la finalización el plazo para responder.

22.2. - MOVISTAR y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del SERVICIO objeto de estas Condiciones Generales.

|

Eliminado: 15

Eliminado: 16

ANEXO I

PRECIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS DE VOZ IP Y MULTIMEDIA SOBRE BANDA ANCHA

	Cuota de Alta	Cuota de abono mensual
Servicio	10,00 €	5,00 € / mes
Paquete Básico de Servicios Adicionales	N. A.	N. A.
Paquete Premium de Servicios Adicionales	N. A.	5,00 €/ mes

OBSERVACIONES:

- El precio correspondiente al Paquete Básico de Servicios Adicionales estará incluido en la cuota del SERVICIO.
- MOVISTAR facturará el precio correspondiente al uso del SERVICIO en función del ámbito de la comunicación que EL CLIENTE realice de acuerdo al catálogo de precios que MOVISTAR publique en <http://www.movistar.es> sin perjuicio del precio correspondiente al programas o programas de descuento específicos del SERVICIO que EL CLIENTE hubiere contratado
- Los precios considerados no incluyen I.V.A. o impuesto indirecto aplicable correspondiente.

Fecha de edición del Anexo I

3 de junio de 2006

ANEXO II

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PAQUETE BÁSICO DE SERVICIOS ADICIONALES

o Contestador automático en red (CAR): Servicio que permite acceder al buzón de voz, bien mediante descolgado del terminal correspondiente utilizado para EL SERVICIO, bien, en su caso, mediante la marcación de una tecla especial desde dicho terminal Este servicio no soporta la indicación de mensajes en espera.

o Bloqueo de la presentación de la identidad de línea (CLIR): Servicio que permite bloquear la presentación del número llamante en todas las llamadas. El usuario puede controlar el servicio mediante una interfaz web, que permite activar y desactivar el servicio. Si se encuentra activo, todas las llamadas realizadas por el usuario tendrán la presentación de identificación del usuario bloqueada.

o Bloqueo de la presentación de la identidad de línea por llamada: Servicio que permite bloquear la presentación del número llamante en cada una de las llamadas, mediante la introducción de un código antes de realizar dicha llamada.

o Envío de Presentación de Identidad (CLIP): Permite, para todas las llamadas realizadas, la presentación al llamado del número y del nombre del llamante, si no ha sido bloqueada por el mismo.

o Envío de Presentación de Identidad de Identidad por llamada: Permite a los usuarios con Bloqueo de Identidad de Línea Llamante el envío de su Identidad de Línea Llamante para una llamada específica mediante la introducción de un código específico antes del número llamado. Una vez que la llamada ha terminado, se restaura el Bloqueo de Identidad de Línea Llamante.

o Desvío incondicional de llamada: Permite al usuario desviar las llamadas a otro destino independientemente del estado de la línea. Los usuarios tienen la opción de activar y desactivar el servicio marcando un código determinado o configurando el servicio a través de el interfaz Web. Si se activa, el usuario debe especificar el número de desvío

Eliminado: 15

Eliminado: 16

o Desvío de llamada si ocupado: Permite al usuario desviar las llamadas a otro destino cuando una llamada entrante encuentra la línea ocupada. Los usuarios tienen la opción de activar y desactivar el servicio marcando un código determinado o configurando el servicio a través de la interfaz Web. Si se activa, el usuario debe especificar el número de desvío.

o Desvío de llamada si no responde: Permite al usuario desviar las llamadas a otro destino cuando una llamada entrante no es respondida dentro de un número determinado de señales de llamada. Los usuarios tienen la opción de activar y desactivar el servicio marcando un código determinado o configurando el servicio a través de la interfaz web.

o Llamada en espera: Permite al usuario responder una llamada mientras se encuentra en conversación con otra llamada. Cuando se recibe una segunda llamada, manteniendo una conversación en curso, se le notifica al usuario mediante un tono. El usuario puede responder la segunda llamada en espera, y pasar la llamada activa al modo de espera. Esta característica se completa cuando una de las llamadas establecidas es liberada. Se puede utilizar desde el Gestor de Llamadas.

o Cancelación de llamada en espera: Permite al usuario con Llamada en Espera activarla/desactivarla mediante una interfaz web.

o Cancelación de llamada en espera por llamada: Permite al usuario con Llamada en Espera activada, desactivarla mediante marcación de código.

o Gestor Personal de Servicios: Permite al usuario gestionar y configurar vía web los servicios de que dispone así como diferentes datos personales y de los servicios a los cuales esté suscrito. Para hacer uso de esta facilidad al cliente se le asignará un usuario y contraseña que le permitirá el acceso al portal.

ANEXO III

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PAQUETE PREMIUM DE SERVICIOS ADICIONALES

o Rechazo de llamadas anónimas: Permite al usuario rechazar llamadas recibidas de llamantes anónimos que han restringido expresamente la presentación de su identificación. Activando este servicio mediante la interfaz web, se informa a los usuarios llamantes, sin una identificación de llamante que el usuario no acepta llamadas en ese momento. El teléfono del usuario no suena, y éste ni oye ni ve indicación del intento de llamada. Configurable (activación/desactivación) vía web a nivel de usuario. No dispone de códigos telefónicos.

o Devolución última llamada recibida: Permite devolver la llamada al último usuario que le llamó, tanto si la llamada fue atendida o no. El usuario tiene la opción de activar y desactivar el servicio marcando un código determinado o configurando el servicio a través de la interfaz web.

Configurable (activación/desactivación) vía web a nivel de usuario
Devolución de llamada: *92#.

o Timbre simultáneo: Permite listar los números que el usuario desea que suenen además de su número personal cuando recibe una llamada. La llamada se establecerá con el primer terminal que acepte la llamada. El usuario define los números de teléfono donde quiere que suenen las llamadas que recibe a través de la interfaz Web.

Configurable (programación, activación/desactivación) vía web a nivel de usuario. No hay código telefónico.

o Marcación rápida 8: Permite a los usuarios marcar códigos simples para llamar hasta 8 números diferentes, como números frecuentemente marcados o largas combinaciones de números difícilmente recordables. Para realizar una llamada se marca directamente el código rápido correspondiente al número al que se desea llamar. El usuario puede configurar los códigos desde el portal web o marcando el correspondiente código en el terminal.

Configurable vía web a nivel de usuario.
Asociar código a teléfono: *74Código_rápido Número_de_teléfono

Eliminado: 15

Eliminado: 16

o Gestor de Llamadas: Proporciona una herramienta basada en web para que el usuario pueda invocar los servicios, de manera alternativa a los códigos de función o a la utilización del golpe de gancho. El Gestor de Llamadas incluye las siguientes características:

- o Click-to-Dial .
- o Listín personal.
- o Liberación de Llamada.
- o Transferencia de Llamada a otro teléfono.
- o Transferencia de Llamada en curso al CAR. o Llamada a tres.
- o Rellamada. o Registro de llamadas entrantes, salientes y perdidas.

o Integración con OUTLOOK: Permite al usuario a través del Gestor de Llamadas, realizar llamadas a usuarios incluidos en la lista de contactos asociada a su cuenta Microsoft Outlook.

o Invocación de página Web en llamada entrante: Permite al usuario a través del Gestor de Llamadas, invocar una URL cada vez que se produce una llamada, con parámetros asociadas a la misma. Es una funcionalidad con un fuerte potencial para una integración sencilla con otras aplicaciones y servicios de los que disponga el cliente. Por ejemplo, integración del registro de llamadas con el CMR de Soluciones ADSL o búsqueda de directorios.