

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE 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 Integral de Fibra Negocios, de equipos vinculados a los servicios de conectividad basados en accesos FTTH (en adelante, el "Servicio") por parte de Telefónica de España, S.A.U., (en adelante MOVISTAR), con domicilio 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.

La aceptación por el CLIENTE de las presentes Condiciones Generales es indispensable para la prestación del Servicio por parte de MOVISTAR. A estos efectos, MOVISTAR ha hecho entrega de las mismas al CLIENTE, quien declara haberlas leído, entendido y aceptado en su integridad.

Sin perjuicio de lo anterior, las presentes condiciones generales constan en todo momento a disposición del CLIENTE en la siguiente página Web: <http://www.movistar.es/contratos>.

En lo no previsto en las presentes condiciones generales, serán de aplicación las Condiciones Generales de los Servicios de conectividad de Banda Ancha, prevaleciendo estas últimas, en caso de conflicto.

2. OBJETO

Los elementos sobre los que MOVISTAR llevará a cabo el Servicio son los siguientes:

- Conectividad de Banda Ancha.
- Una única numeración de voz.
- Entorno LAN del cliente: cableado entre Router y PC y cable de Red Ethernet. Un PC y una Tarjeta Ethernet.
- Cableado de conexión interna entre los diferentes elementos: Terminal Óptico de Red (ONT), Router, PC, un terminal analógico- DOMO2 o IP, ambos de referencia de MOVISTAR.
- 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.

Así bien, en el supuesto de que el Router sea propiedad del Cliente y sea necesaria su sustitución, dicha sustitución se realizará según los equipos que disponga MOVISTAR en cada momento y siempre que el Cliente acepte dicho cambio. Además, si el Cliente acepta la sustitución, deberá aceptar entonces el cambio de la modalidad de su contrato al nuevo modelo de Router en alquiler para banda ancha de Movistar.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Aspectos incluidos

El Servicio de Mantenimiento Integral de Fibra Negocios comprende la prestación de las siguientes actividades, en el tiempo comprometido por MOVISTAR, de conformidad con la modalidad del Servicio de Mantenimiento, que haya contratado el CLIENTE:

1) Restauración de la Conectividad FTTH.

2) Reconfiguración e instalación del Router y de un Terminal telefónico (Terminal analógico- DOMO2 o IP).

La reconfiguración del Router podrá prestarse mediante la Telegestión remota por parte del Personal autorizado de MOVISTAR.

La Telegestión remota del Router solamente podrá prestarse a los efectos de proporcionar en las mejores condiciones el Servicio de Mantenimiento Integral de 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 Integral de Fibra Negocios.

3) Reparación o sustitución del Router.

4) Reparación y sustitución de un Terminal telefónico con un máximo de tres sustituciones al año.

5) Revisión, mantenimiento y sustitución del cableado de red interior, desde el Equipo Terminal de Red Óptica hasta el Router y desde éste hasta el equipo informático del CLIENTE. Se contempla exclusivamente la conexión hacia un equipo informático.

6) Reconfiguración de los dispositivos de configuración inalámbrica (adaptador USB y/o tarjeta PCMCIA) siempre que estos se encuentren asociados al PC del CLIENTE.

7) Sustitución del dispositivo de configuración inalámbrica (adaptador USB y/o tarjeta PCMCIA), y de la Tarjeta Ethernet siempre que estos se encuentren asociados al PC del CLIENTE, con el límite de una sustitución al año.

8) Reconfiguración del navegador, del protocolo TCP/IP y Tarjeta Ethernet del PC del CLIENTE conforme a la modalidad de configuración contratada.

MOVISTAR prestará el Servicio de Mantenimiento Integral de 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 Integral de 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.

Para la prestación del servicio, el CLIENTE deberá avisar a MOVISTAR mediante llamada telefónica al número de Asistencia Técnica 900.10.10.10 indicando los datos necesarios para la identificación del equipo o instalación averiados.

- Aspectos excluidos

Queda excluido del objeto del Servicio de Mantenimiento, la reparación de averías debidas al mal uso realizado por el CLIENTE, 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.

Si el CLIENTE solicitara a MOVISTAR la reparación de la avería, en los supuestos arriba citados, 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 Integral de Fibra Negocios únicamente se podrá contratar sobre servicios de conectividad basados en accesos FTTH de MOVISTAR.

El Mantenimiento Integral de Fibra Negocios es incompatible con el Mantenimiento Básico Fibra y el Mantenimiento Avanzado Fibra.

4- MODALIDADES CONTRACTUALES:

Actualmente esta disponible la modalidad:

- "Día Siguiete": MOVISTAR atenderá a los avisos de avería antes de las 20:00 de día siguiente, tanto si la avería se registra antes o después de las 12:00 si la modalidad que tiene contratada el CLIENTE es la modalidad "Día Siguiete".

Excepcionalmente, en la modalidad "Día Siguiete", para las averías comunicadas durante el viernes, se acuerda que si la avería se registra antes de las 15:00 horas, la fecha límite sin penalización será el sábado a las 15:00 horas. Si la avería fuera comunicada después de las 15:00 horas del viernes, la fecha límite sin penalización será el lunes antes de las 20:00 horas.

Igualmente, las averías que se registren el sábado, tendrán como fecha límite de resolución el lunes a las 20:00 horas.

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

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 PC del CLIENTE. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por MOVISTAR y el CLIENTE, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo del plazo de compromiso para la resolución de averías, se descontará, igualmente, el tiempo de demora que sea imputable al CLIENTE.

5.- PENALIZACIONES

El CLIENTE tendrá derecho a una compensación del 15% de la cuota mensual asociada al Servicio de Mantenimiento por hora que exceda del plazo de atención establecido en este contrato para la prestación del servicio y según la modalidad contratada. En cualquier caso, la citada penalización se encuentra limitada hasta un máximo de tres cuotas mensuales.

6.- ENTRADA EN VIGOR

El contrato del Servicio de Mantenimiento entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta del Cliente en el Servicio, y tendrá una duración inicial de un año prorrogándose tácitamente por periodos anuales, salvo que cualquiera de las partes comunique a la otra parte su intención de no prorrogarlo, con 30 días de antelación, a la fecha pretendida de resolución.

Sin perjuicio de lo anterior, MOVISTAR queda facultada para cobrar el importe de las cuotas de abono, pendientes hasta la finalización del periodo de duración inicial o de cualquiera de sus prórrogas, salvo que el Cliente desista del presente servicio por las modificaciones de MOVISTAR referidas a la cláusula "modificaciones contractuales".

5. PRECIO

El CLIENTE pagará a MOVISTAR por todos los servicios objeto del Servicio de Mantenimiento, el precio establecido en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales. Al precio señalado se aplicará el IVA, o impuesto que le sustituya, vigente en cada momento.

6. FACTURACIÓN

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

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

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

7. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

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, comunicándose al CLIENTE con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

9.2 RESOLUCIÓN

El presente Acuerdo se resolverá:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes
- b) Por desistimiento de cualquiera de las partes
- 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 Integral de 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

Las comunicaciones y avisos de avería del CLIENTE a MOVISTAR deberán dirigirse al número del Servicio de Atención Al Cliente 900.10.10.10.

Las comunicaciones de MOVISTAR al CLIENTE se realizarán, según corresponda mediante (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE, (b) envío por correo electrónico a la dirección indicada por el CLIENTE o (c) llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta del servicio, o modificado posteriormente por el CLIENTE.

El CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a MOVISTAR todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre MOVISTAR y el CLIENTE.

El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula siguiente

11 TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

11.1 A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, Telefónica de España, S.A.U., 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 Telefónica de España, S.A.U., 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.

Telefónica de España, S.A.U., 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 Telefónica de España, S.A.U., 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 Telefónica de España, S.A.U., 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 Telefónica de España, S.A.U., 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 Telefónica de España, S.A.U., 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 desde 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

· Cuota mensual de la Prestación del servicio de Mantenimiento Integral de Fibra Negocios:

- Modalidad "Día Siguiente":

12,10 € (21% IVA incluido).

10 € sin IVA.

. En Ceuta, Melilla y Canarias, aplican impuestos indirectos reducidos según la ley vigente

Fecha edición del Anexo I
20 de enero de 2.017