

# Condiciones Particulares del Servicio

## “Pack Servicios Básicos”

### 1.- Objeto

Constituye el objeto de las presentes Condiciones Generales, la prestación por Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, MOVISTAR) con CIF nº A-82018474 y domicilio social en C/ Gran Vía, 28, 28013 Madrid, al Cliente (en adelante, el CLIENTE), en las condiciones que más adelante se señalan, del servicio de mantenimiento de la red interior, así como de los servicios de identificación de llamadas, llamada en espera, desvío inmediato y contestador en red, que constituyen, todos ellos, el Pack de Servicios Básicos (en adelante, el Servicio).

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de MOVISTAR. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en la página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es) y en el número gratuito de Atención al Cliente 1004.

### 2.- Precio

2.1. El CLIENTE satisfará a MOVISTAR el importe correspondiente al servicio contratado, establecido en cada momento, de acuerdo con el siguiente esquema:

a) Cuota de alta. Esta cuota, que constituye la contraprestación de un servicio de tracto único, se devenga por una sola vez, en el momento del alta en el servicio. El importe de esta cuota es gratuito.

b) Cuota de abono. Esta cuota periódica fija, que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo, es de 4€ (3,3057€ sin IVA).

Al anterior precio sin IVA le serán de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y Ceuta y Melilla (IPSI). En Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

Dicha cuota se devengará por periodos mensuales y con carácter anticipado. MOVISTAR facturará al cliente dicha cuota de abono mensual con periodicidad bimestral o con la misma periodicidad establecida para la línea telefónica, si ésta fuera diferente.

### 3.- Facturación y pago

La cuota del Pack de Servicios Básicos se devengará por periodos mensuales y con carácter anticipado. MOVISTAR facturará al CLIENTE dicha cuota de abono mensual con periodicidad bimestral o con la misma periodicidad establecida para la línea telefónica, si ésta fuera diferente.

El pago se hará efectivo por el CLIENTE, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja que hubiese designado para el pago del abono telefónico o, en su defecto, por el medio elegido por el CLIENTE para el pago de éste.

A estos efectos, la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de alta del Pack de Servicios Básicos.

### 4.- Condiciones de prestación del Servicio

4.1. Aspectos incluidos

El Servicio objeto de las presentes Condiciones Generales incluye el mantenimiento de la red interior, así como los servicios de identificación de llamadas, llamada en espera, desvío inmediato y contestador en red.

El Servicio de mantenimiento de la red interior cubre la reparación de las averías que se produzcan en la red privada del CLIENTE como consecuencia de su uso ordinario, quedando incluido en el Servicio la mano de obra, los materiales y los componentes necesarios para la reparación.

El Servicio de mantenimiento de red interior incluye los siguientes aspectos:

- Mantenimiento de PTR/PTRO, cableado de cobre o fibra desde PTR/PTRO-ONT y ONT-Router.
- Reparación red interior cobre o fibra, así como el mantenimiento de todo el cableado y rosetas en el domicilio del cliente.
- Revisión, mantenimiento y sustitución del cableado interno desde el PTR el filtro separador o Splitter hasta el Módem / Router ADSL.
- Revisión y mantenimiento del cableado interno desde el Módem / Router ADSL hasta el PC de Cliente, Se contempla exclusivamente la conexión hacia un único PC.
- Restauración de la conectividad del Servicio ADSL, en un tiempo máximo de hasta 48 horas computadas conforme se describe en las presentes Condiciones Generales.

Si para la reparación de la avería fuese necesario el desplazamiento al domicilio donde se encuentra instalada la red interior objeto de mantenimiento, dicho desplazamiento será gratuito.

El número límite de actuaciones al año por el mismo motivo de avería será de tres (3) actuaciones al año.

El CLIENTE deberá avisar de la avería al Servicio de Atención Técnica a través de los números habitados para tal fin, debiendo facilitar los datos necesarios para la identificación de la avería:

- Clientes particulares, Negocios y Profesionales: 1002
- Clientes Pymes : 900 111 002
- Grandes Clientes : 900 120 900

El horario de recepción de avisos de avería será de 24 horas al día todos los días de la semana.

MOVISTAR atenderá los avisos de avería a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas laborables desde el momento en que se reciba el aviso de avería. A estos efectos, no se computarán dentro de las cuarenta y ocho (48) horas, las horas correspondientes a sábados a partir de las 15:00 horas, domingos y festivos.

Las labores de mantenimiento objeto de las presentes Condiciones Generales se realizarán dentro del horario laboral de MOVISTAR, que es el siguiente:

- De lunes a viernes, no festivos: desde las 08:00 horas hasta las 20:00 horas.
- Sábados no festivos: desde las 08:00 horas hasta las 15:00 horas.

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

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

Asimismo, el cómputo de los plazos 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 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, la hora 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.

MOVISTAR compensará al CLIENTE cuando el plazo de reparación exceda del plazo de cuarenta y ocho (48) horas señalado en la presente condición. A tal efecto, el importe de dicha compensación será del 15% de la cuota mensual por hora de retraso con un máximo del 300% de dicha cuota mensual.

#### **4.2. Aspectos excluidos**

Queda excluido del objeto de las presentes Condiciones Generales la reparación de averías debidas al mal uso o trato inadecuado, manipulaciones de persona ajena a los Servicios de mantenimiento de y aquellas debidas a casos fortuitos o de fuerza mayor, así como los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia del CLIENTE o terceros.

En el supuesto de que el CLIENTE solicitara la prestación del Servicio de mantenimiento de la red interior de MOVISTAR y ésta 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 su reparación, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si este lo acepta por escrito, MOVISTAR procederá a la reparación de la avería y facturará su importe al mes siguiente e independientemente del precio del Servicio de mantenimiento.

Cuando el CLIENTE no aceptare el presupuesto de reparación MOVISTAR podrá resolver el presente contrato en el caso de que hubiera observado la existencia de manipulación en la red interior o alguna de las situaciones previstas en esta condición.

El CLIENTE deberá abonar a MOVISTAR el importe de la instalación de la red privada del CLIENTE, en el caso de que contrate con MOVISTAR dicha instalación.

#### **5.- 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.

#### **6.- Modificación de las condiciones**

MOVISTAR podrá modificar las presentes Condiciones 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 una antelación mínima de un (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva. En dichos supuestos, el CLIENTE tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio CLIENTE.

## **7.- 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 a cualquiera de los buzones del 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 Pack de Servicios Básicos, o modificado posteriormente por el Cliente conforme a esta condición.

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 siguientes:

MOVISTAR no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES o usuarios.

MOVISTAR excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la incorrecta identidad de los clientes o usuarios y a la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los clientes o usuarios proporcionan acerca de sí mismos y proporcionan o hacen accesibles a otros clientes o usuarios y, en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un cliente o usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través de los servicios.

Las comunicaciones del CLIENTE a MOVISTAR deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente a través del número de teléfono gratuito 1004.

## **8.- Protección de datos**

Movistar informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar, cuya información básica se recoge en la presente cláusula.

El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace:

[www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), solicitando un ejemplar en el 1004 o en las Tiendas Movistar.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Movistar en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "Movistar"). En Movistar trataremos los datos del cliente para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente Movistar, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que el cliente pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el cliente aporta en este acto, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de Movistar.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, el Cliente es informado el tratamiento específico de los datos descritos en las condiciones de prestación de los servicios que implica la contratación de este servicio, en concreto los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación de los productos o servicios Movistar contratados, incluyendo en todo caso los datos generados o estimados por Movistar cuyo tratamiento es necesario para todas las finalidades indicadas en la Política de privacidad en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

Tratar dichos datos del cliente nos permite ser más eficientes y nos ayuda a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que te prestamos. Para ello se informa igualmente al cliente o usuario de que podremos tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación de los productos o servicios Movistar contratados (datos de los productos o servicios Movistar, sus consumos de televisión Movistar+ en su caso (ya sean en televisión o en otros dispositivos), y sus visitas en nuestras páginas web y apps), así como los datos generados o estimados por Movistar para las siguientes finalidades legítimas relacionadas con sus preferencias e intereses, que te permitirán:

Recibir por cualquier medio, información de ciberseguridad sobre tráficos anómalos que se puedan estar realizando desde su conexión y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos.

Disfrutar y recibir ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar por cualquier medio, independientemente de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste (puede consultar un listado actualizado de las empresas del Grupo Telefónica que prestan productos y servicios Movistar también en el apartado de Privacidad de nuestra web y, en concreto, en [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad)).

Personalizar ofertas de productos y servicios Movistar, con independencia de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste, cediéndonos los mencionados datos si fuera necesario y de forma puntual, para facilitar la gestión administrativa interna y gestión comercial de dichos productos y servicios

En caso de que le sea aplicable, recibir en su servicio Movistar+ (televisión y otros dispositivos) ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar o de otros proveedores.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

Asimismo, Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el

tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com), dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o a través del teléfono gratuito 224407.

## **9.- Duración y extinción del Contrato**

9.1.- El Contrato entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a la fecha de solicitud por el CLIENTE y tendrá una duración de un (1) año, prorrogable automáticamente por periodos anuales, sin perjuicio del derecho de las partes a resolverlo unilateralmente de acuerdo a lo previsto en el siguiente apartado.

9.2.- El contrato podrá resolverse, a petición de cualquiera de las partes, por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas en estas Condiciones y, expresamente, por las siguientes:

a) Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a MOVISTAR mediante alguna de las formas establecidas en estas Condiciones Generales, con una antelación mínima de dos (2) días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos.

b) Por destrucción de la red privada del CLIENTE objeto del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades en que hubiera podido incurrir el CLIENTE.

c) Por impago del Servicio contratado. El retraso en el pago total o parcial del precio del Pack de Servicios Básicos durante un período superior a un (1) mes, podrá dar lugar a la resolución del Contrato y suspensión del servicio, previa comunicación por MOVISTAR con quince (15) días de antelación a la fecha en que tenga lugar.

d) Por cesación de MOVISTAR en la prestación del Servicio, previa comunicación a los CLIENTES con una antelación mínima de un (1) mes sobre la fecha prevista para dicha cesación.

9.3. - Terminada la prestación del Servicio, 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 del servicio.

9.4 El presente contrato tendrá una duración mensual hasta un plazo máximo de 24 meses. Una vez cumplido este plazo, el contrato quedará prorrogado automáticamente de forma mensual y hasta un nuevo plazo de 24 meses, salvo petición expresa en contrario. Tras dicha prórroga, el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el período de preaviso.

## **10.- Jurisdicción**

Estas condiciones se rigen por la legislación española. Para la resolución de las discrepancias que pueda plantear la interpretación de las mismas, las partes se someten a la jurisdicción y tribunales del lugar de celebración del Contrato.

## **11.- Otras condiciones**

A este contrato también le son de aplicación las siguientes condiciones, puestas a su disposición en todo momento en las siguientes páginas web

- Contrato de abono general al Servicio Telefónico Fijo:  
[www.movistar.es/abstf](http://www.movistar.es/abstf)
- Condiciones de prestación de los Servicios de Telecomunicaciones Fijas:  
[www.movistar.es/cpstfijas](http://www.movistar.es/cpstfijas)
- Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento:  
[www.movistar.es/infodesist](http://www.movistar.es/infodesist)

La aceptación sin reservas de todas estas Condiciones deviene indispensable para la prestación del Servicio.