

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO BÁSICO AVERÍAS CON COMPROMISO DE PERMANENCIA**

### **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 Mantenimiento Básico Averías (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.

El Servicio únicamente podrá ser contratado a través del número de Atención al Cliente 1004 o del número del Servicio de Atención Técnica 1002 y solo en el caso de que la avería ya se haya producido en la red interior privada del CLIENTE.

### **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, y su importe es de 75 euros (90,75 euros IVA incluido).

El importe de esta cuota será gratuito si el CLIENTE se compromete a mantenerse dado de alta en el mismo durante un periodo de 12 meses.

b) Cuota de abono. Esta cuota periódica fija, que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo, es de 3,3057 euros al mes, IVA no incluido (4 euros/mes IVA incluido).

Al anterior precio sin IVA le será de aplicación los impuestos indirectos correspondientes de Canarias (IGIC) y de Ceuta y Melilla (IPSI).

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

### **3.- Facturación y pago**



La cuota del servicio Mantenimiento Básico Averías 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 Mantenimiento Básico Averías.

#### **4. Compromiso de permanencia.**

Al contratar el Servicio Mantenimiento Básico Averías el CLIENTE se compromete a mantenerse dado de alta en el mismo durante un periodo de doce (12) meses.

En caso de cursar baja en el Servicio antes del vencimiento del periodo comprometido, el CLIENTE deberá satisfacer a MOVISTAR la parte proporcional del importe de la cuota de alta del Servicio que corresponda en función de la fecha de efectividad de la baja y la fecha de finalización del compromiso de permanencia.

#### **5.- Condiciones de prestación del Servicio**

##### **5.1. Aspectos incluidos**

El Mantenimiento Básico Averías cubre la reparación de las averías que se produzcan en la red interior 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 Básico Averías incluye los siguientes aspectos:

**Conectividad** interior del domicilio del CLIENTE donde se encuentre instalada la línea telefónica/internet contratada con MOVISTAR:

- Incluye mantenimiento de PTR/PTR0, cableado de cobre o fibra desde PTR/PTR0-ONT y ONT-Router.
- Incluye 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 del 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 del contrato.

##### **Equipamiento:**



- Si el equipamiento es propiedad de MOVISTAR y el CLIENTE lo tiene en régimen de alquiler; MOVISTAR realizará la reparación/sustitución del equipo de forma gratuita conforme a las condiciones generales del servicio de alquiler que correspondan a dicho equipamiento.

**Desplazamiento:**

- Si para la reparación de la avería fuese necesario el desplazamiento al domicilio donde se encuentra instalada la red interior objeto de mantenimiento (domicilio del cliente donde se encuentre instalada la línea telefónica/internet contratada con MOVISTAR), 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 del número habitado para tal fin, debiendo facilitar los datos necesarios para la identificación de la avería:

- Clientes particulares, Negocios y Profesionales: 1002

El horario de recepción de avisos de avería será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y los sábados de 8:00 a 15:00 horas.

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.

## 5.2. 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.

## 6.- Subcontratación

La prestación del Servicio 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.

## 7.- 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, comunicándoselo 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.



## **8.- 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 servicio de Mantenimiento Básico Averías, 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.

## **9.- Tratamiento automatizado de datos de carácter personal**

A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. 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 un escrito a Telefónica de España, S.A.U., Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid o al Apartado que en cada caso se comuniqué a los CLIENTES, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

MOVISTAR se compromete al cumplimiento de la 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. 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.

## **10.- 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 servicio de Mantenimiento Básico Averías 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.

## **11.- 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.