

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO PACK SEGURIDAD TOTAL**

### **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 "PACK SEGURIDAD TOTAL" (en adelante, el "SERVICIO") que TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U (en adelante, "MOVISTAR"), con CIF A-82018474, 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 pone a disposición de los usuarios que tengan contratada cualquiera de las modalidades disponibles de conectividad de Banda Ancha.

#### 1.2.- La aceptación de las Condiciones Generales.

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 de las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la siguiente página Web: <http://www.movistar.es/contratos> y específicamente a las Condiciones Generales de aplicación de los servicios de conectividad de Banda Ancha.

Las presentes Condiciones Generales completan, en lo no previsto en las mismas, a las Condiciones Generales de aplicación de los Servicios de conectividad de Banda Ancha prevaleciendo el contenido de las Condiciones Generales aplicables a dichos Servicios, sobre las presentes Condiciones Generales del Servicio Pack Seguridad Total.

La utilización del SERVICIO conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Cliente de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de MOVISTAR con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del Cliente.

MOVISTAR, en los casos de contratación de alguna oferta telefónica o electrónica a la que se apliquen condiciones distintas a las condiciones particulares publicadas, se compromete a enviarle en un plazo de quince días desde la contratación, un documento con las condiciones de la oferta, plazo y duración.

### **2. OBJETO**

Las presentes Condiciones Generales regulan la prestación del SERVICIO, bien directamente o a través de un tercero por parte de MOVISTAR, del Servicio y la utilización del SERVICIO por el CLIENTE, a cambio de un precio que se detalla en el Anexo I.

La contratación del producto tendrá lugar por un periodo mínimo de un año.

### **3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y COBERTURA**

#### 3.1. Descripción

El Servicio Pack Seguridad Total constituye un servicio de valor añadido para clientes de Banda Ancha de Movistar (ADSL, VDSL o Fibra), capaz de proteger la conectividad y el propio PC del Cliente haciendo que se convierta en una herramienta más segura para los usuarios.

El SERVICIO incorpora un mecanismo de actualización diaria mediante el cual se actualizan de forma automática todos los ficheros de firmas, códigos o listas de filtrado de Pack Seguridad Total a fin de mejorar el rendimiento del producto y su efectividad.

Todas las versiones posteriores del Servicio que incorporen un nuevo motor de análisis le serán distribuidas al Cliente gratuitamente por MOVISTAR.

### 3.2. Cobertura y funcionalidades del servicio

3.2.1 - Protección de los Sistemas Operativos compatibles con el servicio y aplicaciones ofimáticas del entorno de esos sistemas operativos.

3.2.2 - Protección de protocolos de correo y transferencia de ficheros: FTP, Outlook, Exchange, SMTP, POP3, IMAP, Notes, MAPI (ficheros adjuntos) y otros programas de comunicaciones.

3.2.3 - Protección de Pack Seguridad Total en el de acceso a Internet: páginas Web (protocolo http, protocolo https); ficheros de descarga, ejecutables y archivos (que son los aspectos más importantes a proteger y de los que se derivan la mayor parte de las infecciones en PC's: Active X, Java, certificados de seguridad); Explorer, Netscape; librerías y macros.

3.2.4 - Protección de Pack Seguridad Total de comunicaciones salientes (Chat, Foros, IM, correo electrónico, Peer to Peer, etc.)

3.2.5 - Puertos de acceso a Internet.

3.2.6 - Informes sobre el estado de detecciones, tanto informes basados en Internet como informes ante operaciones bajo demanda basados en el producto Pack Seguridad Total.

3.2.7 - Adaptación del producto Pack Seguridad Total a las necesidades del cliente, mediante metodologías de instalación vía URL, push o silenciosas.

3.2.8 - Capacidades heurísticas de detección, posibilidad de detectar virus de manera genérica sin importar tener o no vacuna.

3.2.9 - Evita el acceso a páginas web de contenidos pornográficos, drogas, sectas, violencia, racismo, etc, El funcionamiento está basado en listas de protección predefinidas y en el motor de análisis. Las listas de protección consisten en conjuntos de direcciones previamente clasificadas según su contenido. El motor de análisis funciona como supervisor del usuario y es capaz de detectar si la página que se accede es adecuada o no analizando su contenido.

3.2.10 - El SERVICIO filtrará todo aquél contenido publicitario (banners, pop-up's, etc...) albergado en las páginas cuyo mensaje de texto sea calificado por la herramienta como prohibido para el CLIENTE. Debido a los elementos empleados por el SERVICIO para realizar el filtrado, no será posible impedir publicidad gráfica ni la relación de páginas web y su resumen que muestren los buscadores.

3.2.11 – Filtrado de mensajes no deseados en las cuentas de correo del cliente. Consta de 3 aplicaciones diferentes: módulo de filtrado, de informes y de cuarentena. El módulo de filtrado es el proceso principal y se encarga de clasificar los mensajes como "spam" o comunes y emprender las acciones configuradas, mantiene además un registro diario de la actividad y almacena los mensajes bloqueados. El módulo de Cuarentena almacena los mensajes bloqueados y facilita su recuperación y permite listar, visualizar y desbloquear los mensajes o realizar búsqueda por varios campos.

3.2.12 – Filtrado de correos que contengan enlaces a páginas cuyo mensaje de texto sea calificado por la herramienta como prohibido para el CLIENTE. Debido a los elementos empleados por el SERVICIO para realizar el filtrado. Incorpora además un mecanismo de filtrado por tipo de anexo en función de la terminación del archivo así como la actualización mediante la cual actualiza sus listas automáticamente.

3.2.13 – Las funcionalidades de filtrado están en red y no requieren instalación alguna en el PC del cliente salvo el programa de configuración de cuentas de correo "Asistente Filtro de Correo".

### 3.3. Detecciones

Las detecciones del antivirus realizadas por Pack Seguridad Total para el sistema de ficheros, no se realizan durante el proceso de comunicación, sino cuando el archivo infectado es copiado a disco, por lo que técnicamente todos los protocolos mencionados se encuentran protegidos, pero no analizando el protocolo, sino la operación de escritura en el disco.

### 3.4. Modificaciones y cancelación del Servicio.

3.4.1.- - 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.

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

3.4.3. - 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 18.

## **4. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**

Los requisitos necesarios para la prestación del Servicio son los siguientes:

4.1. El servicio solamente estará disponible para Clientes cuyo servicio este basado en infraestructura de Banda Ancha de MOVISTAR (ADSL, VDSL o Fibra).

4.2. Para darse de alta en el servicio es necesario ser titular de la línea telefónica.

4.3. Condiciones que debe reunir el terminal

4.3.1. Requisitos de acceso.

- Se requiere un acceso de Banda Ancha a Internet.
- Servicio disponible para todas las velocidades ofertadas por MOVISTAR (red-usuario / usuario-red)

4.3.2. Requisitos mínimos de PC necesarios para la instalación y funcionamiento del producto.

La siguiente tabla muestra los requerimientos básicos del PC del Usuario para soportar una aplicación tipo de Pack Seguridad Total:

**Procesador:** Intel® Pentium® u otro de arquitectura compatible.

**Navegador:** Microsoft Internet Explorer 6.0 con SP1 o posterior para instalación y actualización del antivirus. Se pueden utilizar otros navegadores una vez realizada la instalación

**Estaciones de trabajo:** Windows 2000 (32 bits) con Service Pack 4 (SP4) o superior, Windows XP (32 bits), con Service Pack 1 (SP1) o superior. Windows Vista (32 o 64 bits). Windows Vista Service Pack 1 (SP1) o superior.

**Requerimientos de RAM:** 256 MB mínimo recomendado y 1 GB para Windows Vista.

## **5. OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DEL SERVICIO**

5.1- El SERVICIO le permitirá utilizar una copia de la versión especificada del Software, exclusivamente para fines internos, hasta en 3 ordenadores a la vez.

Su derecho de uso tiene carácter no exclusivo.

5.2- En caso de que EL CLIENTE haya adquirido múltiples licencias del Software, podrá en cualquier momento mantener en uso un número de copias del Software equivalente al número de las licencias que ha adquirido. El Software se considera "en uso" en un ordenador cuando es cargado en la memoria temporal (es decir RAM) o instalado en la memoria permanente (por ejemplo, disco duro, CD-ROM, u otros dispositivos de almacenamiento) de dicho ordenador.

5.3.- Dichas licencias aplican a PC's de forma que cuando un cliente ha adquirido una licencia puede gestionar su seguridad desde otra conexión con ese mismo PC.

5.4.- 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, obligándose el CLIENTE a deshacerse de la copia o copias del Programa que obren en su poder una vez finalizado el presente Contrato.

## **6. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO**

MOVISTAR podrá prestar el Servicio de Atención al CLIENTE por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica.

### 6.1.-El Servicio de Atención Comercial al CLIENTE

Consiste en un Servicio de Asistencia Comercial telefónica, al cual se accederá a través del número gratuito del Centro de Atención al Cliente (de ahora en adelante CAC) 1004 desde dónde se intentará resolver al CLIENTE todo tipo de dudas comerciales.

### 6.2.-El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE

6.2.1.- Es un servicio de consulta que comprende un Servicio de Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias. Se accederá al mismo mediante el número 902 357 000 del CAT o mediante el enlace chat. El operador del CAT intentará diagnosticar y resolver la incidencia técnica que se le presente al CLIENTE. En caso de no ser posible la resolución online se le pasará la incidencia al segundo nivel de atención que tratará de resolverla y se pondrá en contacto directo con el CLIENTE.

6.2.2.- Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.

6.2.3.- En un primer nivel de atención, el cliente será atendido por el CAT. En un segundo nivel será atendido por un Centro Técnico de Banda Ancha. En tercer nivel en modo Back Office por el proveedor que tras la resolución de la incidencia comunicará con el segundo nivel dicha resolución.

## **7 .OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

### 7.1. - Precio del Servicio.

#### 7.1.1. - Precios.

Como contraprestación por el Servicio el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a cada modalidad de conformidad con los precios vigentes en cada momento.

Los precios actuales, están reseñadas en el cuadro de Precios que figura en el Anexo I.

#### 7.1.2. - Modificaciones de precios.

Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por MOVISTAR al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 15, con treinta (30) días de antelación. Todo ello, de acuerdo con la cláusula 3.4.3.

En el caso de que el CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

### 7.1.3. Facturación y Pago

MOVISTAR facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Cuadro de Precios y que actualmente son los que figuran en el Anexo I de la forma siguiente:

- (i) Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del Servicio se facturarán a mes vencido, con carácter mensual y se incorporarán en la factura correspondiente a la prestación por MOVISTAR del servicio de conectividad de banda ancha.
- (ii) El pago correspondiente al Servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente al servicio de conectividad de banda ancha de que dispusiere el CLIENTE, y se realizará a través de la cuenta del mismo en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o, en su defecto, en lugar habilitado por MOVISTAR, a su presentación al cobro, que constará expresamente en el aviso de pago enviado al Cliente. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago.
- (iii) En la primera factura emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula se incluirá el importe correspondiente a la cuota de alta y servicios adicionales. La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del Servicio.

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, dándolo, de baja.

### 7.2. Uso correcto del SERVICIO

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 demás servicios con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los servicios, los equipos informáticos de otros Clientes o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás Clientes y de otros usuarios de Internet.

Los Clientes perjudicados por dichas prácticas podrán comunicarlo a MOVISTAR a través de la dirección [abuse@telefonica.net](mailto:abuse@telefonica.net) o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys>.

Asimismo, la utilización del Servicio podrá exclusivamente destinarse al ámbito profesional o privado y para uso exclusivo en el domicilio que el CLIENTE haya indicado para la provisión del Servicio.

Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio o, en cualquier caso, de compartición de recursos fuera del domicilio para el que haya solicitado la provisión del Servicio.

En caso de incumplimiento de la presente condición, MOVISTAR podrá suspender la prestación del Servicio, de conformidad a lo dispuesto en la cláusula 8 de las presentes Condiciones Generales.

El CLIENTE será responsable frente a MOVISTAR del uso incorrecto de los servicios contratados.

### 7.3. Utilización del buzón del CLIENTE por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.

El CLIENTE consiente que TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. utilice sus direcciones de correo para comunicarse con él y remitirle información técnica y operativa del Servicio, así como publicitaria sobre productos y servicios de Telefónica de España SAU que sean similares al que es objeto de las presentes Condiciones, de conformidad con lo establecido en la cláusula 14 (protección de datos) de las mismas

### 7.4 Clave de acceso

7.4.1. El acceso al SERVICIO utilizará las mismas credenciales (identificador de usuario y contraseña) que las utilizadas por la cuenta de correo de administrador proporcionada por MOVISTAR que está asociada al producto de conectividad de Banda Ancha contratado por el CLIENTE. Por esta razón, dicho identificador y contraseña estará sujeto a las restricciones y procesos definidos para la gestión de dichas credenciales según las condiciones generales de los servicios de conectividad de Banda Ancha.

#### 7.4.2. - Uso y custodia.

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y a mantener en secreto sus Claves de Acceso.

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 hasta el momento en que, en su caso, el CLIENTE haya solicitado a MOVISTAR la desactivación de las Claves de Acceso. Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los Servicios por un tercero que emplee Claves de Acceso del CLIENTE, cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de MOVISTAR o por otra razón sea imputable exclusivamente a MOVISTAR.

## **8 - Retirada y suspensión del acceso al Servicio.**

MOVISTAR podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación de los servicios a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente, sin necesidad de preaviso.

## **9.- OBLIGACIONES DE MOVISTAR**

### **9.1. - Compromiso de Nivel de Servicio.**

Los aspectos reseñados en esta Cláusula 9.1 únicamente se refieren al SERVICIO conforme está descrito en la Cláusula 3 de las presentes Condiciones Generales.

#### 9.2 - Disponibilidad.

MOVISTAR se obliga a la prestación regular y continuada del SERVICIO, 24 horas al día durante todo el año natural.

No obstante lo anterior, dicho Servicio podrá verse interrumpido por el tiempo imprescindible para realizar las operaciones de mantenimiento por parte de MOVISTAR, o por otras causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor. En todo caso, MOVISTAR notificará al CLIENTE las fechas de dichas

Operaciones de Mantenimiento, cuando ello sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

MOVISTAR realizará todos sus esfuerzos para que la interrupción se solvete en el plazo más breve posible, de forma que el CLIENTE se vea afectado mínimamente.

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 el normal funcionamiento o continuidad del SERVICIO.

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.

### 9.3. - Responsabilidad por falta de disponibilidad.

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

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.

### 9.4.- Responsabilidad por incumplimiento de las obligaciones de calidad.

Adicionalmente a lo dispuesto en el párrafo anterior y en cumplimiento de la legislación vigente en la calidad a observar en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, MOVISTAR indemnizará al CLIENTE si existieran interrupciones del servicio cuyo acumulado en un mes supere las 48 horas de interrupción, por causa ajena al CLIENTE.

### 9.5.- Modo de aplicación de las compensaciones e indemnizaciones y supuestos de exclusión.

La indemnización establecida en la cláusula 9.4 se aplicará previa petición del CLIENTE, que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el Servicio, efectuando una llamada telefónica al número de atención personal 1004 o a través de la página web de MOVISTAR, [www.movistar.es](http://www.movistar.es), indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida.

La indemnización prevista en la cláusula 9.4 se aplicará en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación y consistirá en la devolución de la parte proporcional de la cuota del servicio relativa al tiempo acumulado de incomunicación mensual que exceda de 48 horas.

No será de aplicación lo dispuesto en las cláusulas 9.3 y 9.4 cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.

- b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, 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 9.2.
- 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/Router 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.

#### 9.6. - Duración de la falta de disponibilidad garantizada.

A los efectos previstos en las Cláusulas 9.3 y 9.4, la falta de disponibilidad garantizada del Servicio se computará bien desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE o bien desde que MOVISTAR haya registrado la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio y 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.

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.

### **10. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

10.1. EL SOFTWARE DE ESTE SERVICIO SE PROPORCIONA "AS-IT IS" SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, EXCEPTO POR CUALQUIER GARANTÍA, TÉRMINO O CONDICIÓN QUE NO PUEDA EXCLUIRSE CON ARREGLO A LA LEY APLICABLE Y LAS MENCIONADAS EN ESTE CONTRATO.

10.2. EL CLIENTE ASUME TODOS LOS RIESGOS Y RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON LA SELECCIÓN DEL SOFTWARE PARA ALCANZAR LOS RESULTADOS QUE SE PROPONE, ASÍ COMO CON LA INSTALACIÓN, USO Y RESULTADOS OBTENIDOS DEL SOFTWARE.

10.3. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, Y POR ESTAS CONDICIONES GENERALES, MOVISTAR NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA, TÉRMINO O CONDICIÓN QUE EL SOFTWARE ESTARÁ LIBRE DE ERRORES, INTERRUPCIONES O FALLOS, O QUE ES COMPATIBLE CON UN HARDWARE O SOFTWARE ESPECÍFICO, EXCEPTO EN LA FORMA INDICADA EXPRESAMENTE EN EL SITIO WEB DE LA COMPAÑÍA Y/O EN LA DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑA AL PRODUCTO.

10.4. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, MOVISTAR EXCLUYE TODAS LAS GARANTÍAS, TÉRMINOS O CONDICIONES, YA SEA EXPRESAS O IMPLÍCITAS, RESPECTO DEL SOFTWARE Y LOS MATERIALES ESCRITOS QUE LO ACOMPAÑAN, INCLUYENDO, SIN CARÁCTER LIMITATIVO, LAS GARANTÍAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN PARA UN FIN DETERMINADO O NO VIOLACIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS.

10.5. EL CLIENTE RECONOCE POR EL PRESENTE CONTRATO QUE EL SOFTWARE PUEDE NO ESTAR DISPONIBLE O LLEGAR A SER INDISPONIBLE DEBIDO A VARIOS FACTORES, INCLUYENDO, SIN CARÁCTER LIMITATIVO, MANTENIMIENTO PERIÓDICO DEL SISTEMA, YA SEA PROGRAMADO O NO, CASO FORTUITO, FALLO TÉCNICO DEL SOFTWARE, INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES, O RETRASO O FALLO ATRIBUIBLE A VIRUS, ATAQUES DE RECHAZO DE SERVICIO, INCREMENTO O FLUCTUACIONES EN LA DEMANDA, ACCIONES Y OMISIONES DE TERCEROS, O CUALQUIER OTRA CAUSA FUERA DEL CONTROL RAZONABLE DE LA COMPAÑÍA. EN CONSECUENCIA, LA COMPAÑÍA EXCLUYE EXPRESAMENTE CUALQUIER TÉRMINO, CONDICIÓN O GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, EN RELACIÓN CON LA DISPONIBILIDAD, ACCESIBILIDAD, O FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE Y/O DEL SISTEMA, EN LA MEDIDA EN QUE ELLO SE DEBA A RAZONES FUERA DEL CONTROL DE MOVISTAR, Y QUE NO ESTÉN CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO.

10.6. EL CLIENTE SERÁ RESPONSABLE DEL USO INCORRECTO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

## **11. GARANTÍAS DEL SERVICIO.**

MOVISTAR GARANTIZA QUE EL SOFTWARE, UTILIZADO CON ARREGLO AL PRESENTE CONTRATO, FUNCIONARÁ SUSTANCIALMENTE DE CONFORMIDAD CON SU DOCUMENTACIÓN DURANTE UN PERIODO DE DOS AÑOS DESDE LA ENTREGA. SI, DURANTE EL PERÍODO DE GARANTÍA EL SOFTWARE NO FUNCIONA SUSTANCIALMENTE DE CONFORMIDAD CON SU DOCUMENTACIÓN, VD. DEBERÁ NOTIFICARLO AL CAT DE MOVISTAR. MOVISTAR, PODRÁ REPARAR O REEMPLAZAR EL SOFTWARE O REEMBOLSARLE EL PRECIO PAGADO EFECTIVAMENTE POR LA SUSCRIPCIÓN. SIN PERJUICIO DE LA GARANTÍA LIMITADA PREVISTA ANTERIORMENTE,

## **12. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SERVICIO**

### **12.1. Responsabilidad por los servicios**

#### 12.1.1. - Continuidad del Servicio

MOVISTAR sólo garantiza la continuidad de la prestación del SERVICIO en los términos establecidos en la Cláusula 9.1.

MOVISTAR LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA FALTA DE CONTINUIDAD, INTERRUPCIONES O DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA SUMA PREVISTA EN LA CLÁUSULA 9.3 y 9.4.

#### 12.1.2. - Utilidad y falibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO.

MOVISTAR no garantiza que los servicios sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del Servicio, y en particular, aunque no de modo exclusivo, que los CLIENTES puedan efectivamente acceder a los distintos sitios existentes en Internet a través del Servicio, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros contenidos a través del Servicio, o recibir, obtener o acceder a contenidos a través del mismo.

MOVISTAR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS EN EL ACCESO A LOS DISTINTOS SITIOS EXISTENTES EN INTERNET A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, EN LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO O

## PUESTA A DISPOSICIÓN DE TERCEROS DE CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS O EN LA RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

### 12.1.3. - Privacidad y seguridad en la utilización de los servicios.

MOVISTAR no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los servicios por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Servicio.

MOVISTAR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITA EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS CLIENTES O USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL SERVICIO.

### **13. NO LICENCIA**

MOVISTAR autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, y de los secretos empresariales relativos al SERVICIO de los que sea titular únicamente para utilizar el SERVICIO de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. MOVISTAR no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con EL SERVICIO. A efectos aclaratorios, MOVISTAR no es titular de la licencia.

McAfee y Optenet S.L. son los únicos propietarios de los programas informáticos requeridos para el funcionamiento del Servicio y de la documentación relativa a los mismos, quien le proporciona un derecho de uso de dichos programas, pero ese derecho se limita estrictamente al correcto funcionamiento del Servicio según las condiciones del presente contrato. Este derecho de uso no será válido fuera del presente Servicio.

McAfee y Optenet S.L. se reservan el derecho exclusivo de implementar cualquier procedimiento en este software para tareas de mantenimiento o para hacerlo interoperativo con cualquier otro programa o equipo.

### **14. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

- (i) 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 de Pack Seguridad Total 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, dirigiéndose a los números de atención comercial al cliente o mediante escrito dirigido a Telefónica de España, Apartado de Correos 46155 Ref. Datos 28080 Madrid.
- (ii) 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.

- (iii) La prestación del SERVICIO objeto del contrato puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una tercera empresa distinta a TELEFONICA DE ESPAÑA. Por dicha razón, El CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que TELEFÓNICA DE ESPAÑA a comunique a algunas de las empresas contempladas en el párrafo anterior, en particular a McAfee, Optenet S.L. y a Lidera Network 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. El cliente consiente expresamente el tratamiento de sus datos de carácter personal y aquellos que se generen de la propia relación contractual con la finalidad de prestar y facturar el servicio contratado.
- (iv) Si el CLIENTE no desea que sus datos personales puedan ser utilizados con fines promocionales ajenos a los de los servicios contratados, deberá comunicarlo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado (i) de la presente cláusula, significándosele que de no recibir noticias suyas en el plazo de un mes, se entenderá otorgado su consentimiento que, en todo caso, podrá revocar en cualquier momento.

## **15. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la puesta a disposición de cualquiera de los Contenidos a través del Servicio infringe sus derechos de propiedad intelectual, dicho CLIENTE o tercero deberá enviar una notificación a MOVISTAR en la que se contengan los siguientes extremos: (a) datos personales: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante; (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; (c) indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, así como de su localización; (d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

Estas notificaciones deberán ser enviadas al Servicio de Atención al CLIENTE, dirigiéndose a la dirección [abuse@telefonica.net](mailto:abuse@telefonica.net) o a través del formulario que se habilita en [http:// www.movistar.es/nemesys/](http://www.movistar.es/nemesys/)

## **16. CESIÓN DE DERECHOS.**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo 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 la Cláusula 19, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

## **17. VIGENCIA**

El Acuerdo entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el Servicio, entrando éste en funcionamiento, momento a partir del cual, el presente acuerdo adquirirá eficacia. Dicho Acuerdo tendrá una duración inicial de un (1) año, entendiéndose prorrogado si el CLIENTE no manifiesta su intención de extinguirlo, comunicándolo con un mínimo de dos días hábiles de antelación a la fecha prevista de duración inicial, y si MOVISTAR no comunica dicha extinción en un plazo de treinta (30) días de antelación.

En caso de que el Cliente desista del Servicio antes de la finalización del periodo inicial de vigencia, MOVISTAR queda facultada para cobrar el importe de las cuotas de abono pendientes hasta la finalización de dicho periodo inicial, salvo que el Cliente desista del presente Servicio por las modificaciones de MOVISTAR referidas a la cláusula 3.4

## **18. TERMINACIÓN**

### **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 y, expresamente, por las siguientes:

- a) Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a MOVISTAR mediante llamada al número gratuito 1004 del Servicio de Atención Comercial al Cliente, con una antelación mínima de diez (10) días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos.
- b) Por cesación de MOVISTAR en la prestación del Servicio, previa comunicación a los CLIENTES con treinta (30) días de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.
- 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 a los Servicios prevista en la Cláusula 8.

### **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, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 17.

## **19. 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 dispone como parte del SERVICIO; (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 Cláusula.

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.

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

## **20. LEY APLICABLE**

La prestación del SERVICIO objeto de este Contrato se regirá por la legislación española.

## **21. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

21.1. - 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 las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de que MOVISTAR se someta a Arbitraje, o la Secretaria 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.

## ANEXO I

Todos los precios están en euros por usuario y mes en la factura regular de Movistar.

<b>Tabla de precios</b>		
	Cuota de Alta	Cuota Mensual (*)
Pack Seguridad Total	0€	7,99€

(\*) Las anteriores cuotas incluyen el IVA aplicado en Península y Baleares (21%). A los anteriores precios sin IVA le serán de aplicación en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.