



## CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO MOVISTAR HOME

### 1. CONDICIONES PARTICULARES Y SU ACEPTACIÓN

#### 1.1. Objeto.

Las Condiciones Particulares descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Particulares") regulan las relaciones entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "MOVISTAR"), con CIF nº 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, y el CLIENTE del Servicio (en adelante, el CLIENTE), en todo lo relativo a la prestación del Servicio denominado MOVISTAR HOME (en adelante, el SERVICIO).

#### 1.2 . Aceptación.

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Particulares 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 Particulares, puestas a su disposición, en todo momento en [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos)

La utilización de Servicio se encuentra sometida igualmente a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del CLIENTE por Telefónica por cualquier medio, que completan lo previsto en estas Condiciones Generales en cuanto no se opongan a ellas.

#### 1.3 . Vinculación con las condiciones del servicio Movistar.

Las Condiciones Generales de prestación de los servicios contratados con Movistar, que constan publicadas en [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos), completan a las presentes Condiciones Particulares en todo lo no previsto en las mismas.

### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las presentes Condiciones Particulares regulan la prestación por parte de MOVISTAR del servicio de alquiler del dispositivo denominado "Movistar Home" al CLIENTE. El dispositivo Movistar Home es una pantalla táctil de LED de 8", con unacámara que te permitirá hacer videollamadas.

MOVISTAR pondrá a disposición del CLIENTE el "Movistar Home", objeto del alquiler dentro de los cinco días naturales siguientes a la fecha de recepción su solicitud. El dispositivo será autoinstalable.

Dicho dispositivo estará conectado con la plataforma Aura cuyas condiciones están en [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos) y completan a las presentes Condiciones Particulares en todo lo no previsto en las mismas.

Con "Movistar Home" el CLIENTE podrá utilizar las diferentes funcionalidades disponibles relacionadas con los servicios que le ofrecen Telefónica de España S.A.U y Telefónica Móviles España S.A.U con la finalidad de hacerle presente las capacidades del dispositivo inteligente. Para su prestación, será necesario el acceso a la información de servicios contratados por el CLIENTE con Movistar.



## 2.1 . Aspectos incluidos:

Entre los servicios prestados a través del dispositivo se encuentran las siguientes funcionalidades:

- Asociadas a los servicios de telefonía y banda ancha fija:
  - Comunicaciones por voz realizando o recibiendo llamadas telefónicas, incluyendo la capacidad de videollamada.
  - Registro de llamadas y agenda (almacenados en el propio dispositivo)
  - Posibilidad de recuperar el nombre y contraseña de la red Wifi
  - Videollamadas entre dos Movistar Home o entre un Movistar Home y un móvil VoLTE con ViLTE activado
  
- Asociadas al Servicio Movistar+:
  - Cambio de canales, búsqueda y recomendador de contenidos, reproducir desde el inicio, subir o bajar el volumen, etc.
  - Recibir a través de la pantalla del dispositivo información relacionada con la programación que se esté visualizando a través del Servicio Movistar+.
  
- Otras funcionalidades disponibles:
  - Juegos
  - Radio: podcast y emisoras según disponibilidad
  - Música: listas de reproducción aleatorias
  - El tiempo
  - La hora
  - Acceso a Twitter Moments
  - Gestión de luces del hogar (compatible con el sistema de iluminación inteligente Phillips Hue)
  - Acceso a Living Apps y aplicaciones de terceros que se encuentren disponibles en el Market Place de Living Apps en los términos indicados en sus propias condiciones que podrá consultar en [www.movistar.es/contratos](http://www.movistar.es/contratos) (sólo disponible para desco UHD).

MOVISTAR podrá modificar las funcionalidades disponibles en cada momento notificando al Cliente a través de la pantalla del dispositivo.

## 3 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Para contratar el Servicio el CLIENTE deberá disponer de una conexión de banda ancha mediante fibra óptica con MOVISTAR, un Router Smart Wifi, además del servicio de televisión de Movistar+ mediante tecnología no Satélite, así como haber adquirido previamente el dispositivo inteligente Movistar Home.

## 4 INICIO DEL SERVICIO Y DURACIÓN

El Acuerdo entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca la adquisición del dispositivo Movistar Home, momento a partir del cual, las presentes condiciones adquirirán eficacia.



## **5 PRECIO Y FACTURACIÓN**

### **5.1 . Precio**

El Servicio de Alquiler de Movistar Home tendrá una cuota mensual de 0 €.

La cuota de activación será de 19,90€ IVA incluido.

La cuota de activación será de 0€ (IVA incluido) durante un periodo limitado (2 al 15/08/21) para aquellos clientes que contraten un Fusión Total o Fusión Total Plus con fibra en las fechas indicadas. Se debe solicitar la promoción en el momento del alta/reposicionamiento a los productos indicados.

Adicionalmente, si el CLIENTE solicita la instalación del equipamiento autoinstalable los gastos de instalación ascienden a 50 euros (IVA incluido) quedando el mismo sujeto a las presentes Condiciones.

Los precios indicados incluyen el IVA aplicado en la Península y Baleares (21 %). A los anteriores precios sin IVA les serán de aplicación en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8% y en Canarias IGIC 7%.

### **5.2. Facturación**

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 Telefónico Básico (STB). El pago correspondiente al servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro de la factura correspondiente 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 habilitando por MOVISTAR, a su presentación al cobro, que constara expresamente en el aviso de pago enviado al CLIENTE.

En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago. El cliente autoriza, expresamente, a Telefónica de España S.A.U. a cobrar las facturas correspondientes al Servicio de alquiler del dispositivo Movistar Home.

### **5.3. Modificaciones de precios**

Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables será comunicada por Movistar al Cliente a través de cualquiera de los medios previstos en las Condiciones Generales de prestación de los servicios contratados con Movistar con un (1) mes de antelación. En tal supuesto, el Cliente tendrá derecho a resolver la relación de prestación de servicio regulada en las presentes Condiciones sin penalización alguna por este concepto, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio Cliente

## **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. Ambos Servicios estarán disponibles las 24 horas del día y los 365 días del año (24 x 365).

### **6.1. EL SERVICIO de Atención Comercial al CLIENTE**

Consiste en un Servicio de Asistencia Comercial telefónica, al cual se accederá a través de los números del Centro de Atención al Cliente (de ahora en adelante CAC), 1004 y 1489 (Respuesta Profesional) desde



donde se intentará resolver al CLIENTE todo tipo de dudas comerciales.

## **6.2. EL SERVICIO de Asistencia Técnica al CLIENTE**

Consiste en Servicios de Asesoramiento, Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias. Se accederá al mismo por teléfono, a través del número 1004. MOVISTAR vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en el dispositivo Movistar Home alquilado a sus Clientes.

En el mismo momento de formular la avería, se facilitará, a petición del CLIENTE, el número de referencia de la misma. La reparación del dispositivo Movistar Home podrá consistir, a criterio de MOVISTAR, en la reparación o sustitución en el domicilio del Cliente de la unidad funcional averiada o en la sustitución del dispositivo Movistar Home por otro, con prestaciones equivalentes.

Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por MOVISTAR, siempre que las mismas no sean imputables al CLIENTE por negligencia de uso o de conservación o por actuaciones dolosas o culposas sobre sus equipos.

## **7 OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL DISPOSITIVO**

### **MOVISTAR HOME ALQUILADO**

Respecto al dispositivo Movistar Home alquilado el Cliente asume las siguientes obligaciones:

- a) Desde el momento de la entrega del dispositivo, la responsabilidad del buen uso y correcta manipulación del equipo alquilado, propiedad de MOVISTAR.
- b) Será responsable igualmente del deterioro o pérdida del dispositivo alquilado, salvo que pruebe que estos hechos se han producido sin culpa por su parte.
- c) Comunicar de inmediato a MOVISTAR cualquier novedad dañosa, así como cualquier reclamación, acción, demanda o embargo que se produzca en relación con al dispositivo que tiene alquilado. Asimismo, deberá manifestar que la titularidad de los terminales corresponde a MOVISTAR frente a los terceros que pretendan embargarles o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre su propiedad o posesión.
- d) A la finalización del presente contrato, el CLIENTE a devolver el dispositivo Movistar Home asociado al Servicio dentro de los quince (15) días siguientes a la resolución del Contrato, de acuerdo con el procedimiento que se le indicará en su Centro de Atención Comercial al Cliente correspondiente. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución del dispositivo Movistar Home o en caso de que el dispositivo Movistar Home presentara algún tipo de avería o desperfecto, faltare alguno de sus componentes o no se ajustare enteramente al modelo provisto por MOVISTAR, ésta facturará al cliente el precio correspondiente a dicho dispositivo Movistar Home (más información en [movistar.es/devolucion-equipos](http://movistar.es/devolucion-equipos)).

## **8 ASPECTOS BÁSICOS DEL SERVICIO**

### **8.1. Obligaciones del CLIENTE**

- a) El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente y acorde con las presentes Condiciones Particulares del Servicio y, en particular, a abstenerse de utilizarlo con fines distintos de los expresamente permitidos en estas Condiciones Particulares



- b) El CLIENTE se compromete a utilizar el dispositivo inteligente "Movistar Home" entregado por MOVISTAR para las funcionalidades definidas.
- c) El CLIENTE se obliga a poner en conocimiento de MOVISTAR cualquier incidencia que le ocurra en relación con el Servicio.
- d) El CLIENTE permitirá, en su caso, a las personas designadas por MOVISTAR el acceso a las dependencias donde se encuentren aquellos elementos necesarios para la instalación, reparación, mantenimiento y realización de medidas de calidad y cobertura de los equipos instalados por MOVISTAR.
- e) El CLIENTE se compromete a no abrir físicamente el equipo ni modificar o introducir elementos físicos en el mismo. Tampoco podrá realizar modificaciones en los parámetros de este equipo que supongan un cambio en las características de su homologación.

## **8.2. Obligaciones de MOVISTAR**

- a) MOVISTAR se compromete a transmitir la señal de la llamada o videollamada realizada a través del dispositivo.

La transmisión de la misma desde el dispositivo a través de la red wifi del hogar no es totalmente segura dentro del domicilio; por ello, y a pesar de que en MOVISTAR realizamos los mejores esfuerzos para proteger las comunicaciones, no podemos garantizar la seguridad de los mismos durante el tránsito hasta el punto de terminación de red donde la comunicación irá cifrada.

- b) MOVISTAR proporcionará el servicio con el objetivo de aprender a responder mejor a las consultas del CLIENTE, proveer al mismo los resultados solicitados a través del dispositivo adaptados con sugerencias y notificaciones relevantes, así como facilitar el descubrimiento de nuevos usos y funcionalidades interesantes para el mismo.

## **9. RETIRADA Y SUSPENSIÓN DEL ACCESO AL SERVICIO.**

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

## **10 . PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

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 permitao 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, será necesario el tratamiento específico de los datos de CLIENTE, servicios contratados, facturación, así como los datos de consumos en Movistar+, cuyo tratamiento es necesario, en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

En relación a los datos de carácter personal que pudieran encontrarse almacenados en el propio dispositivo se indica que, en caso de baja, cambio de dispositivo o desaparición de la funcionalidad que le afecta serán destruidos.

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.

## **11 . MODIFICACIÓN DELAS CONDICIONES DEL SERVICIO**

MOVISTAR podrá modificar las presentes Condiciones Particulares 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 un (1) mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva.

En dichos supuestos, el CLIENTE tendrá derecho a resolver la relación de prestación de servicios regulada en las presentes Condiciones Particulares sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio CLIENTE.

Las funcionalidades del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución tecnológica, de usabilidad o de mercado, así como cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones en aras a la mejora del Servicio. Asimismo, MOVISTAR podrá modificar y/o cancelar aquellas funcionalidades que presta de forma gratuita o exigir un precio por su prestación.



## 12 . USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS

El CLIENTE se compromete a realizar un uso razonable de los servicios y prestaciones que comprende el Servicio, así como de cualesquiera otros servicios conexos que MOVISTAR le preste. El CLIENTE será responsable frente a MOVISTAR de cualquier uso distinto del anterior que pueda causar un daño o perjuicio a MOVISTAR o a terceros y, en particular, de cualquier uso de los servicios de MOVISTAR con una finalidad que difiera de las comunicaciones de carácter estrictamente personal, en el caso de clientes particulares, o que suponga una reventa o comercialización de dichos servicios.

Sin perjuicio de cualesquiera otros que igualmente impliquen un uso distinto del contemplado en estas condiciones, serán considerados usos contrarios al buen uso, a título de ejemplo, los siguientes:

1.- Llamadas dirigidas a números de servicios de redireccionamiento de llamadas, que impliquen la concentración o transformación del tráfico, así como las llamadas dirigidas a números 908, de Red Inteligente (numeraciones especiales: Oxy, números cortos, numeración m 2m, etc.).

2.- Tampoco podrán destinarse las posibilidades que ofrece el servicio, en cualquiera de sus prestaciones y facilidades, a finalidades de escucha o vigilancia remota, así como a cualquier conexión, con independencia de su duración, sin una finalidad de comunicación activa entre particulares.

En todos los casos mencionados, así como en cualesquiera otros que se produjeran igualmente en forma indebida o ajena a la finalidad de comunicación particular prevista para el servicio; MOVISTAR se reserva el derecho, tanto a la suspensión o interrupción definitiva del Servicio, (pudiendo si así lo decidiera supeditar el restablecimiento del mismo a la aportación por parte del CLIENTE de las garantías solicitadas por MOVISTAR), como al cobro del tráfico de cualquier tipo (SMS, llamadas, etc.) que se produjera fuera del uso debido del Servicio, siendo en ese caso tarificado al precio estándar de pago por uso, vigente en cada momento, según el Catálogo de precios de MOVISTAR, publicado y disponible, perfectamente actualizado para su consulta, en la página web [www.movistar.es](http://www.movistar.es), sin que en esos casos pueda ser de aplicación reducción alguna de precio asociada al Servicio o a cualquier otra promoción, franquicia de tráfico o módulo de ahorro que implique una disminución del precio de cualquier servicio actual o futuro.

Al margen de lo anterior, e igualmente dado un uso indebido del servicio según lo descrito, en previsión de futuros usos semejantes, MOVISTAR se reserva asimismo la posibilidad de asignar al CLIENTE, previa comunicación al mismo, la modalidad de tarifa más acorde con los patrones de uso manifestados y sin perjuicio de cualquier otra que éste pueda considerar más conveniente de entre las disponibles comercialmente.