

# "MOVISTAR PLUS+" TELEBISTA ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK

## 1. HELBURUA

Dokumentu honen helburua da jarraian deskribatutako Baldintza Orokorrak finkatzea (aurrerantzean, "Baldintza Orokorrak"). TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. enpresaren (aurrerantzean, "MOVISTAR"; IFK zk.: A-82018474; egoitza: Madril, Gran Vía 28, 28013; Madrilgo Merkataritza Erregistroko inskripzioa: 13.170 liburukia; 0 liburua; 8. sekzioa; M-213.180 orria) eta zerbitzuko BEZEROAREN (aurrerantzean, "BEZEROA") arteko harremanak arautzen baitituzte, MOVISTAR PLUS+ zerbitzua egiteko arlo guztietan (aurrerantzean, "MOVISTAR PLUS+ Zerbitzua").

Baldintza Orokor hauek argi eta garbi onartzea ezinbestekoa da MOVISTAR-ek zerbitzua egin dezan. Ildo horretan, bezeroak adierazten du behar bezala irakurri, ulertu eta onartu dituela zerbitzua aplikatzeko baldintza orokor hauek, kontratazioa egin aurretik, web-orri honetan uneoro bere eskura jarritakoak: [movistar.es/contratos](http://movistar.es/contratos).

## 2. MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN DESKTRIBAPENA ETA KONTRATAZIOA

### 2.1. Deskribapena

MOVISTAR zerbitzua MOVISTAR PLUS+en seinalera sartzeko zerbitzu bat da.

Zerbitzu horrek prestazio hauek ditu:

- Kanal nazional, lokal eta telematikoen kopuru jakin bat eta eskaera peko edukiak eskuratzeko aukera, eta, hala behar denean, BEZEROAK kontratatuta duen sortaren arabera Movistar-ek une bakoitzean zehazten dituen dastatze-kanalak ere bai.
- Halaber, MOVISTAR-ek Alokairu zerbitzua jarriko du bezeroaren esku; haren bitartez, BEZEROAK eskatutako edukiak eskuratu ahal izango ditu 24 orduko denbora tartean, prezio jakin bat ordainduta.
- Gainera, kontratazio unean bezeroak daukan hileko kuotarekin berariaz kontratatuta, MOVISTAR-ek BEZEROAREN esku jarritako edukien aukerak izango ditu eskura, kontratatu duen eskaintzaren arabera: eskatutako kanal, kanal-sorta eta eduki gehigarriak
- Hautazko sarbidea MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAN eskuragarri dauden hirugarrenen zerbitzuetara, aldeztu aurretik BEZEROAK horietako bakoitzaren baldintza bereziak onartu baldin baditu.

BEZEROAK kontratatutako edukiak izango ditu eskura, eta erosketa baliagarri den epean edo hileko kuotaren arabera erabakitako epealdian ikusi ahal izango ditu.

Horrez gain, eskura dauden funtzionalitateak eskuratzeko aukera ere izango du, MOVISTAR-ek une bakoitzean erabakiko dituen mugekin, sarbideko teknologiaren arabera; hala nola, MOVISTAR PLUS+ eta U7Dko telebista-kanaletako batzuetan emandako edukiak grabatzea, Zuzenekoa kontrolatzea eta Hasieratik ikustea. Orobat, MOVISTAR PLUS+ gailuetan jasotzeko zerbitzua ere eskuratuko du. Horren bitartez, une bakoitzean eskura dauden gailuetan eskatutako kanal eta edukien bildumarekin gozatu ahal izango du

Funtzioen inguruko xehetasunak eta eskaintza bakoitzerako aukera eskuragarriak hemen jasota daude: [movistar.es/particulares/television/movistar-plus](http://movistar.es/particulares/television/movistar-plus)

Movistar + zerbitzuaz hornitzeko kontrata daitezkeen sorta eskuragarriak eta horien prezioak PREZIOAK 1. eranskinean jasota daude.

MOVISTAR-ek kanalen parrila eta bertako edukiak aldatu ahal izango ditu, kopurua eta osaera aldatzeko aukerarekin, nola kanal eta eduki horien hornitzaileekin lotutako kontratu-konpromisoen arabera, hala hornitzaileek haietan egindako aldaketen eraginez. Nolanahi ere, bezeroak kanal-parrilaren informazio eguneratua izango du eskura une oro, zerbitzu-modalitate bakoitzeko webean argitaratutako informazioan.

## **2.2. Kontratatzeko modalitateak**

Beharrezko azpiegitura taxutzeak baldintzatutako zerbitzu guztien estalduraren arabera, BEZEROAK ondorengo kontratazio-aukeretako bat (modalitatea) hautatu ahal izango du, kontratatutako zerbitzua eta teknologien estaldura aintzat hartuta:

- MOVISTAR PLUS+ IPTV bidez. ADSL/VDSL gaineko IPTV teknologietan, BEZEROAK Banda Zabaleko Internet eskuratzeko zerbitzua eta telebistako kanalak eskuratzeko zerbitzua aldi berean erabiltzen baditu, telefono-zentralera sartzeko begiztaren kalitatearen arabera, BEZEROAK eskura izango duen Banda Zabaleko Internet Eskuratzeko Zerbitzua 2.000 Kbit/s-era ere jaitsi liteke sarea erabiltzaileari dagokionez.
- MOVISTAR PLUS+ Satellite bidez. Bezeroak hala erabaki duelako, arrazoi teknikoengatik edo azpiegitura hedatzeagatik, satellite bidezko telebista-hornidura duen prestazio-modalitate bat kontratatzen bada, Bezeroak zerbitzu hori izan beharko du alde aurretik.
- MOVISTAR PLUS+ OTT bidez. MOVISTAR PLUS+ en Dispositivos izateko, baldintza hauen 2.4. klausulan xedatutakoa bete beharko da.

Zerbitzua IPTV edo satellite bidez egiteko kasuetan, beharrezkoa izango da BEZEROAREN etxean gutxienez oinarrizko ekipamendu teknikoa instalatzea: DESKODEGAILUA eta, hala behar denean, satellite bidezko telebistaz hornitzeko zerbitzua kontratatzeko baldintzetan finkatutako materiala.

MOVISTAR PLUS+ zerbitzuko alta telebista-zerbitzua instalatzen denean izango da eraginkorra.

TB eskaintzeko modalitatearen barruan satellite bidez ikusteko telebista sartzen bada, orri honetan argitaratuta dauden zerbitzu horren baldintzak: [movistar.es/particulares/television/movistar-plus](http://movistar.es/particulares/television/movistar-plus)

### **2.3. Multi+ zerbitzua:**

Multi+ ZERBITZU gehigarriak aukera ematen du MOVISTAR PLUS+ eskaintza osoa etxeko bi gelatatik aldi berean eskuratu ahal izateko; eta, esate baterako, aldi berean bi eduki desberdin eskuratzeko. Bi deskodegailuen bitartez, BEZEROAK aukera izango du TBko bere harpidetzak, kanalak eta sortak eta erosi dituen edukiak eta ekitaldiak eskuratzeko.

Multi+ ZERBITZUA kontratatzea zuntzerako edo sateliterako sarbidea duen telebistarako soilik dago eskura. Edonola ere, Multi+ Zerbitzua eskura daitekeen ala ez kasu bakoitzean baieztatuko du MOVISTAR-ek.

Multi+ ZERBITZUA egoki jaso ahal izateko, BEZEROAK, MOVISTAR PLUS+ IPTV edo SAT-ekin ikusteko behar den ekipamenduaz gain, DESKODEGAILU gehigarria izan beharko du alokatuta (IPTV bidezko zerbitzurako, UHD WIFI deskodetzaila, ikusi prezioak l. eranskinean PREZIOAK). Telefónicak ziurtatutako eta seinalea egoki jasoko dela bermatzen duen edozein aukeraren bitartez konektatu beharko da.

Multi+ DESKODEGAILUA erabiltzeko baldintzei dagokienean, 3.2. puntuan DESKODEGAILU NAGUSIARI buruz xedatutakoa aplikatu beharko da.

### **2.4. MOVISTAR PLUS+ en Dispositivos**

2.4.1. MOVISTAR PLUS+ en Dispositivos zerbitzuak aukera ematen du, baimendutako edozein gailutatik eta kostu gehigarririk gabe, filmen, serieen eta programen katalogoa bistaratzeko, eta bezeroak une bakoitzean MOVISTAR-en duen telebista-zerbitzuaren bidez eskuragarri dituen bestelako eduki digitalak ikusteko.

MOVISTAR PLUS+ gailuetan zerbitzuarekin bateragarriak diren gailuen zerrenda eguneratua hemen kontsulta daiteke: [ver.movistarplus.es/ayuda/dispositivos](http://ver.movistarplus.es/ayuda/dispositivos). Gailuen kudeaketa [ver.movistarplus.es](http://ver.movistarplus.es) helbidetik egiten da, Kontua atalean.

MOVISTAR PLUS+ zerbitzua IPTV bidez duten BEZERO guztiek, horrez gain, Multiacceso Hogar zerbitzua izango dute, eta, horri esker, lau gailu desberdinetan ere izango dute eskuragarri MOVISTAR PLUS+ zerbitzua aldi berean, betiere, gailu horietatik hiru MOVISTAR PLUS+ zerbitzua egiteko behar den deskodegailua jarri den Espainiako etxeko sarera konektatuta badaude, eta laugarrena, gehigarria, etxekoa ez den sare mugikor edo finko batera konektatuta badago ("etxetik kanpoko" gailua).

MOVISTAR PLUS+ en Dispositivos zerbitzua izateko, BEZEROAK gutxienez 3 Mbps-eko abiadurako Internet konexioa eduki beharko du; Internet konexioa motelduz gero, adibidez, erreproduzitzean beste erabiltzaile batzuek aldi berean konexioa erabiltzen badute, gerta liteke edukiak okerrago ikustea.

Baimendutako gailu bat erregistratzeko, gailu horretatik sartu behar da ZERBITZUAN, BEZEROAREN erabiltzailea eta pasahitza jarrita. BEZEROAK baimendutako gailuen baja izapidetu ahal izango du web honetan: [ver.movistarplus.es](http://ver.movistarplus.es)

MOVISTAR PLUS+ en Dispositivos aktibatzen, MOVISTAR-en saltokietara joan, 1004 telefono-zenbakira deitu, edo web orri honetara jo beharko da: [movistarplus.es/activar](http://movistarplus.es/activar)

BEZEROAK hitz ematen du etxerako baizik ez duela ZERBITZUA erabiliko. Berariaz debekatuta dago edukia lokal publikoetan edo taldeetan erakustea. Nolanahi ere, Movistar Plus+ zerbitzuko Baldintza Orokorretan xedatutako erabilera egokiko baldintzak ezarriko dira.

2.4.2. Lineako edukien zerbitzuen mugaz gaindiko eramangarritasunari buruzko 2017ko ekainaren 14ko 2017/1128 Europako Erregelamenduari jarraiki, BEZEROA aldi batez Europako Espazio Ekonomikoko kide den estatu batean badago (hemendik aurrera, EEE<sup>1</sup>), Movistar + en Dispositivos zerbitzura sartu, eta Espainian bezala erabili ahal izango du, "etxetik kanpo" gailuaren bidez, eduki berberetara sartzeko aukera eta funtzionaltasun berberak izanda.

"Europako Espazio Ekonomikoko kide den estatu batean aldi batez egotea" zera da: BEZEROA aldi mugatu batez EEEko estatu kide batean egotea, egoitzako estatua den Espainia ez den batean.

2.4.2.1. MOVISTAR + zerbitzua kontratatzen edo berritzen unean, MOVISTAR-ek behar bezala egiaztatuko du Espainia dela BEZEROAREN egoitzako estatua -egiaztatzen ondoko bide hauetatik bi erabiliz, gehienez-, eta ondo bermatuko du erabilitako bitartekoak arrazoizkoak, neurrikoak eta eraginkorrek direla:

- a) nortasun-agiri bat, identifikazio elektronikorako bide bat, bereziki, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren<sup>2</sup> 910/2014 (EB) Erregelamenduari arabera<sup>3</sup> jakinarazitako identifikazio elektronikoko sistemen artean sartutakoak, edo BEZEROAREN egoitzako estatua Espainia dela berresten duen bestelako nortasun-agiri baliogabe bat;
- b) ordaintzeko datuak, hala nola bankuko kontu-zenbakia edo abonatuaren kreditu- edo zordunketa-txartel bat;
- c) multimedia egokigailua jartzeko tokia, deskodegailu bat edo antzeko gailu bat, abonatuari zerbitzuak egiteko erabilia;

---

<sup>1</sup> EEEko kideak: Alemania, Austria, Belgika, Bulgaria, Ziper, Kroazia, Danimarka, Eslovenia, Espainia, Estonia, Finlandia, Frantzia, Grezia, Holanda, Hungaria, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxenburgo, Malta, Norvegia, Polonia, Portugal, Txekiar Errepublika, Eslovakia, Errumania, Suedia.

<sup>2</sup> Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko uztailaren 21eko 910/2014 (EB) Erregelamendua, barneko merkatuko transakzio elektronikoko konfiantzako zerbitzuei eta identifikazio elektronikoa buruzkoa, 1999/93/EB Zuzentaraua indargabetzen duena (DO L 257, 2014-08-28, 73. or.).

- d) abonatuak Espainian egindako beste zerbitzuen tasa ordaintzea, esate baterako, irratiko zerbitzu publikoa;
- e) BEZEROA Espainiarekin lotzen duen Internet edo telefoniako zerbitzuaren hornidura-kontratu bat, edo antzeko beste kontraturen bat;
- f) Udaleko hautesle-eroldako inskripzioa, informazio hori eskuragarri badago;
- g) Udaleko zergen ordainketa, informazio hori eskuragarri badago;
- h) BEZEROA Espainiarekin lotzen duen zerbitzu publikoren baten faktura;
- i) BEZEROAREN fakturazioko helbidea edo posta-helbidea;
- j) BEZEROAREN adierazpena, haren helbidea Espainian dagoela berresteko;
- k) Interneteko protokoloaren (IP) helbidearen egiaztatzea, EEEko kide den estatua zehazteko, abonatua Movistar + en Dispositivos zerbitzuan sartzen denetik.

Bestetik, i) eta k) letretan adierazitako egiaztatzeko moduak a) letratik h) letrara arteko moduetako batekin batera baizik ez dira erabiliko; aldiz, i) letran adierazitako posta-helbidea jendearen eskura dagoen erregistro ofizial baten badago, hori salbuespena izango da.

2.4.2.2. MOVISTAR-ek arrazoizko zalantzak baditu kontratua indarrean dagoen bitartean BEZEROAREN egoitza-estatua Espainia izateaz, berriz egiaztatu ahal izango du, 2.4.2.1. idatz-zatiari jarraiki. Hala ere, kasu horretan, MOVISTAR-ek k) letran jasotako egiaztatzeko modua baizik ezin izango du erabili. Bestetik, k) letran jasotako egiaztatzeko era erabiliz hartutako datuak formatu binarioan baizik ez dira jasoko.

2.4.2.3. MOVISTAR-ek eskubidea izango du BEZEROARI eskatzeko behar den informazioa eman dezan, Espainia haren egoitza-estatua dela zehazteko, 2.4.2.1 eta 2.4.2.2. idatz-zatiekin bat etorruta. BEZEROAK informazio hori ematen ez badu, eta, ondorioz, MOVISTAR-ek ezin badu egiaztatu BEZEROAREN egoitza-estatua Espainia den, MOVISTAR-ek ez du bide emango BEZEROAK Movistar + en Dispositivos zerbitzua eskura dezan edo EEEko estatu batean aldiz batez dagoenean erabil dezan.

### **3. BEZEROAREN EKIPAMENDUA ETA INSTALAZIOA**

MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUA egoki emateko, BEZEROAK honako ekipamendua izan beharko du: DESKODEGAILUA, telebista ikusteko ekipoa, MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREKIN modem/router bateragarria IPTVren kasuan. Aipatutako ekipamendu horretatik, DESKODEGAILUA MOVISTAR-ek helaraziko du, ondoren finkatuta dauden baldintzen arabera. Telebista ikusteko ekipoa EZ DA MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAN SARTZEN. Beraz, kontratu

hau aintzat hartuta, MOVISTAR-ek ez du halakotzat helaraziko, eta bezeroak berak eskuratu beharko du

Satelite bidezko telebista-hornikuntzaren kasuan, prestazio horretarako behar den materialari buruz baldintzetan erabakitakoa aplikatuko da.

### **3.1. Instalazio-zerbitzua**

Kontratu honen arabera eta BEZEROARI MOVISTAR PLUS+ ZERBITZU egokia eman ahal izateko, MOVISTARREK, zuzenean edo baimendutako instalatzaile baten bitartez, beharrezkoa den ekipamenduaren hasierako instalazioa burutuko du, zein hurrengoegon egin daitekeen osatuta:

- ADSL teknologian aukerako kasuan, edo beharrezkotzat jotzen den kasuetan: BEZEROAREN telefonia-terminaletan sareko konexio gunearen ondoan edo bereizteko iragazkietan zentralizatutako ahotsa/datuak iragazkia instalatzea (aurrerantzean, "Splitter-a"). Splitter-a MOVISTAR-ena da.
- Aukerako moduan, BEZEROAREN Splitter-etik Routerrera bitartean dagoen tarterako beharrezko kable-sarea jartzea edo behar diren mikroiragazkiak instalatzea (gehienez 3) BEZEROAREN barne instalazioaren arabera.
- Modema/Routerra eta Deskodegailuaren arteko tarterako behar den kable-sarea jartzea, gehienez 10 metroko kable luzerarekin (aurrerantzean, "Kableatua"), nola eta BEZEROAK ez duen haririk gabeko deskodegailu modalitate bat aukeratzeko.
- Modema/Routerra eta Deskodegailua instalatu eta konfiguratzeko; horrez gain, BEZEROAREN telebista bistartzeko gailuarekin konektatzea.
- Banda zabaleko zerbitzu bat jada duen bezeroak Movistar Plus+ TV-aren zerbitzua kontratatzekotan, Deskodetzailea autoinstalazio-modalitatean kontratatzea aukeratu ahal izango du.

MOVISTAR-ek Zerbitzura konektatzeko hasierako eskaera guztiak ase beharko ditu, eskaera jasotako egunaren ondorengo egutegiko 15 egunen barruan; epe hori egutegiko 30 egunera handitu daiteke gehienez, lurralde eremu jakin batzuetarako zerbitzua eskatzen denetik, betiere teknikoki egin badaiteke, baldin eta tartean ezinbesteko eragozpenik edo eskatzaileari lepora dakizkiokeen eragozpenik ez bada. Zerbitzua kontratatu baino lehenago, MOVISTAR-ek BEZEROARI baieztatuko dio teknikoki zerbitzua eman daitekeen ala ez.

Aurreko guztia aintzat hartuta ere, baldin eta gerora sortutako arazoak badaude, hala nola, lan gehigarriak egin beharra, hirugarren pertsonen baimenak edo ziklo jakin batzuetan eskaera puntual gehiago izate hutsa, hasierako konexio-epea handitu egin daiteke. Horrelakoetan, MOVISTAR-ek emango lioke BEZEROARI gertatutakoaren berri.

### **3.2. Deskodegailua**

MOVISTAR-ek deskodetzaile estandarra hornituko du alokairu-erregimenean eta honen prezioa MOVISTAR PLUS+ Zerbitzuaren hileko kuotan sartuta egongo da (PREZIOEN I. ERANSKINA ikusi).

Deskodetzaile hori BEZEROAREN telebista ikusteko ekipora dagokion bideo konexioaren bitartez konektatuko da.

Bezeroak altaren unean bertan edo postsalmentan aukeratu ahal izango du deskodetzaile ezberdin bat, une horretan instalatzen den deskodetzaile estandarra ez dena (Prezioen I. eranskina). Movistar Plus+ zerbitzuan alta ematean lehenetsitako instalazioa barne dago eta deskodetzaile horren alta kobratuko da. Postsalmentan modalitate autoinstalagarria edo honen instalazioa eskatzeko artean aukera ahal izango da, prezioen eranskinean indarrean dauden kuoten arabera.

#### **3.2.1 Deskodegailuaren bateragarritasuna**

MOVISTAR-ek jakinarazten duenez, MOVISTAR PLUS+ ZERBITZURAKO erabilitako baldintzapeko sarbide sistema eta deskodegailuko tresneria irekia eta bateragarria izan dadin, operadoreek euren artean hitzarmenak egin behar dituzte. Horrelako hitzarmenik ez da izan, eta, horrenbestean, MOVISTAR PLUS+ ZERBITZURAKO erabilitako deskodegailuak ez du beste operadoreetako seinalerik sartzen uzten.

#### **3.2.2 Deskodegailua kentzea**

Baldin eta etxez aldatzeagatik edo matxuragatik linea lekuz aldatu behar delako deskodegailua kendu behar bada, MOVISTAR-ek ez du ardurarik bere gain hartzen deskodegailuan bertan bildutako datuak galduz gero, edo BEZEROARI itzultzen zaion tresneria kendutako berbera ez bada.

### **3.3. Satellite bidezko telebista hornikuntzako kasuetan Zerbitzua jasotzeko beharrezko materiala**

Material horri dagokion guztian, instalatzeko, zaintzeko eta materiala itzultzeari dagozkion gainerako betebeharrak guztietan, zerbitzu hori kontratatzeke baldintzetan jasotakoa hartuko da aintzat: MOVISTAR-i emandako kontratua, 11.1. klausulan hitzez hitz jasotakoaren arabera.

### **4. MOVISTAR-en BETEBEHARRAK**

Honako kontratua aintzat hartuta, MOVISTAR-ek bere kabuz edo baimendutako instalatzaile baten bitartez, BEZEROAREKIKO arreta zerbitzua emango du; horren baitan sartzen dira nola merkataritza arreta, hala laguntza teknikoa ere. Hona hemen Zerbitzu horren ezaugarriak:

#### **4.1. BEZEROARI Laguntza Teknikoa emateko Zerbitzua**

Web kontsultako (<https://atencionalcliente.movistar.es/>) edo telefono bidezko kontsultako (1002) zerbitzua da, eta Diagnostikoa eta Gorabeherak konpontzea hartzen ditu barnean. Eguneko 24 orduetan eskuragarri, asteko zazpi egunetan, BEZEROAK eskatzen duenean doan emango du Zerbitzu hori etxean bertan, soilik diagnostikatutako gertaera deskodegailuaren jatorrizko akatsek eragin dutenean, inoiz ez ondorengo kasu hauetan gertatu denean: gailua gaizki erabiltzea, pertsona arrotzek maneatzea eta, azken batean, berme-alditik kanpo BEZEROARI lepora dakiokkeen edozein arrazoi. Bermeak babestu gabeko elementuei dagokienean, BEZEROAK ordaindu beharko du bertaratu, lana egin eta konpondutako tresnei dagokien prezioa. Esku hartzeko kostu horiek BEZEROAK prestazioa eskatzen duenean indarrean daudenak izango dira. Gorabeherak konpontzeko zerbitzuen prezioak prezioen koadro orokorrean daude jasota, eta 1004 arreta pertsonalerako lineara deituta eta helbide honetan ere ikus daitezke: [movistar.es](http://movistar.es).

Zerbitzu horren barruan ez da sartzen BEZEROAREN tresneria informatikoko gertaeratarako laguntza teknikorik, ez eta haren TELEBISTAKO seinalea jasotzeko tresneriako gertaeratarako laguntza teknikorik ere.

#### **4.2. Eskuragarritasuna**

MOVISTAR-ek hitza ematen du MOVISTAR PLUS+ zerbitzua modu erregular eta jarraituan eskainiko duela urteko 365 egunetako 24 orduetan.

Dena dela, Zerbitzu hori eten egin daiteke MOVISTAR-ek sarearen mantentze-lanetarako behar duen denboran (aurrerantzean "Sarearen mantentze-lanak") edo halabeharrezko edo ezinbesteko zergatiengatik. MOVISTAR-ek kasu guztietan jakinaraziko dio BEZEROARI sarearen mantentze-lanak noiz egingo diren, eskura duen bideetako edozein erabiliz (posta elektronikoa, posta arrunta, telefono deia, MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN webgunean argitaratu...), teknikoki ahal denean eta arrazoizko epe baten barruan.

MOVISTAR-ek ahalegin guztiak egingo ditu etena ahalik eta laburrena izan dadin eta, ondorioz, BEZEROAK ahalik eta erasanik txikiena izan dezan.

Era berean, BEZEROAK eskubidea du, hala badagokio, Zerbitzuaren eduki digitalak deskribapen, mota, kopuru, kalitate, segurtasun eta Kontratuan ezarritako funtzionaltasunen arabera egokitzeko, bai eta horiek eguneratzeko ere.

MOVISTAR ez da BEZEROAREN ekipo informatikoaren arduradun egingo, ezta Zerbitzuaren funtzionamendu normalean ekipo honetan egon daitezkeen gorabeheraz ere. Era berean, ez da eskuragarritasun gabeziaren edo etenen erantzule egiten, hirugarren batek sortu baditu edo BEZEROAK edo bere inguruko pertsonak ekipoak gaizki erabili dituztelako izan bada, ezta ebazpen edo errekerimendu judizial edo administratiboen ondorioz izan bada ere.



MOVISTAR ez da BEZEROAREN TELEBISTA hartzeko ekipoaren arduradun egingo, ezta Zerbitzuaren funtzionamendu normalean ekipo horretan egon daitezkeen gorabeheretz ere.

#### **4.3. Eskuragarritasun gabeziagatiko erantzukizuna**

MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUA eskuragarri ez egotearen erantzulea izango da MOVISTAR, "Bermatutako eskuragarritasun gabeziaren iraupena" klausulan aurreikusitakoaren arabera konputatuta.

Horrelakorik gertatuz gero, MOVISTAR-ek BEZEROARI itzuli beharko dio MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN hileko kuotaren zati bat, etenaren denborari dagokiona, alegia.

Ez da eskuragarritasun gabezia egongo: (a) sarearen mantentze-lanen ondorioz eten bada Zerbitzua lan horiek egiteko behar den denboran; (b) MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUA BEZEROAK berak sartutako hardware edo softwareren batengatik eten bada, sartu duen elementu horren ondorioz bere ekipoa gaizki dabilelako edo MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN bidez interneten sartzeko behar diren elementuekin bateragarria ez bada sartutako elementu hori; (c) MOVISTAR-enak ez diren sarbide-sarean (telekomunikazioetako eta sareko baterako azpiegiturak) identifikatutako matxurengatik, (d) BEZEROARI egotz dakizkikeen zergatiengatik geratu bada Zerbitzua eskuratu ezinik, edo halaberrez, ezinbesteko zergatiengatik, errekerimendu edo ebazpen judizial edo administratiboengatik edo MOVISTAR-i egotz ezin zaion beste edozein arrazoigatik.

Dena dela, ez da eskuragarritasun gabeziatzat hartuko satellite bidezko telebistaren kasuan BEZEROAK erabilera-betebeharrak betetzen ez dituen kasuak, gailuak behar bezala mantendu ez dituenak edo zerbitzu hori izateko behar diren materialei buruzko gomendio teknikoak betetzen ez dituenak, hala nola, horietako bat baino gehiago aldi berean gertatzearen ondorioz eragindakoak.

#### **4.4. Bermatutako eskuragarritasun gabeziaren iraupena**

"Eskuragarritasun gabeziagatiko erantzukizuna" puntuan aurreikusitako ondorioetarako, MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN bermatutako eskuragarritasun gabezia konputatzen hasiko da BEZEROAK matxuraren berri ematen duen unetik eta berri emandako matxura hori konpondu eta MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUA berriro abian jarri arte iraungo du.

Matxura konpontzeko etxera joan behar izanez gero, MOVISTAR-ek hitzartutako hitzordua eskainiko dio BEZEROARI. BEZEROAK ez du zertan onartu MOVISTAR-ek proposatutako lehenengo hitzordua. Baina MOVISTAR-ek eskainitako lehenengo hitzordutik BEZEROAK azkenean onartutakora igarotako denbora ez da kontatuko MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN eskuragarritasun gabezia legez.

Era berean, MOVISTAR PLUS+ ZERBITZURIK gabe zenbat denboraz egon den konputatzeko, ez da kontuan izango aurrez hitzordua adostu eta BEZEROAK MOVISTAR-i bere instalazioetara edo ekipora sartzeko baimena ukatu dion denbora. Ondorio hauetarako, hitzartutako edo adostutako hitzordua esatean MOVISTAR eta BEZEROAREN artean adostuaz ari gara; eta

hitzordu horretan matxura oro konpontzeko data, ordua eta tokia finkatzen dira. Era berean, BEZEROAREN erruz egondako atzerapenak ere kendu egiten dira konputu horretatik.

#### **4.5. 4.5. Eduki digitalaren onspena**

4.5.1. Eduki digitalak edukiz gero, eta eduki horiek 4.2 klausulan ezarritako baldintzak betetzen ez badituzte, Bezeroak Movistar-i eduki horiek adosteko eskatu ahal izango dio, eta konpondu edo ordeztu ahal izango ditu, baldin eta Movistar-ek ez badu ematen neurri zuzentzaile alternatibo bat, Bezeroari eragozpen handirik sortuko ez diona. Nolanahi ere, konponketak Bezeroaren ondasunen entrega edo kentzea suposatzen badu, Bezeroak Movistar-en esku jarri beharko ditu, horretarako ematen zaizkion jarraibideei jarraituz.

Konponketa ezinezkoa bada edo kostu neurrigabeak badakartza, baita konponketa arrazoizko epean egin ez diren kasuetan ere, Bezeroak eskubidea izango du Movistar-i, berariazko adierazpen baten bidez, Zerbitzuaren prezioa murriztea eskatzeko, fakturan deskontua eginez eta eduki digitala egokia izan ez den denborarekiko proportzionala, edo kontratua suntsiaraztea, garrantzi gutxikoa ez bada.

4.5.2. Movistar izango da eduki digitalaren hornidura emateko unean dauden adostasun faltan arduraduna, eta bi urteko epean adieraziko dira, ematen denetik zenbatzen hasita. Hala ere, Movistar arduratuko da adostasunari eusteko beharrezkoak diren eguneratzeak, segurtasunari dagozkionak barne, kontsumitzaile edo erabiltzaileari jakinarazteaz eta hornitzeaz, indarrean dagoen araudian aurreikusitakoa betez.

Eduki edo zerbitzu digitalen kasuan, kontratuak eduki edo zerbitzu digitalen hornidura jarraitua aldi jakin baterako aurreikusten duenean, Movistar izango da eduki digitalen edozein adostasun ezaren erantzulea, baldin eta eduki horiek kontratuaren arabera hornitu behar diren epearen barruan gertatzen edo agertzen badira.

#### **4.6. Deskodegailua**

MOVISTAR-ek bere gain hartzen du alokatutako DESKODEGAILUAN gerta litezkeen matxurak konpontzeko ardura. DESKODEGAILUA konpontzearen barruko lanetan sar litezke, MOVISTAR-en irizpidearen arabera, Bezeroaren etxean matxuratutako funtzio-unitatea konpondu edo ordezkatzeta edo DESKODEGAILUA aldatu eta antzeko prestazioak dituen beste batekin ordezkatzeta.

## **5. BEZEROAREN BETEBEHARRAK.**

BEZEROAK ondoko betebeharrak hartzen ditu bere gain:

### **5.6. Zerbitzuaren prezioa.**

#### **5.1.1 Prezioak**

Zerbitzuaren ordainetan, BEZEROAK mota bakoitzari dagokion prezioa ordaindu beharko du, une bakoitzean indarrean dauden zenbatekoen arabera.

Egungo prezioak I. Eranskinean agertzen den Prezioen koadroan daude zehaztuta.

#### **5.1.2 Prezioak aldatzea.**

Ezar daitezkeen prezioetan aldaketaren bat egiteko, MOVISTAR-ek BEZEROARI jakinarazi beharko dio, 16. klausulan ezarritako edozein bide erabiliz, gutxienez hil bat (1) lehenago. Guzti hori, 16. klausulan zehaztutakoa jarraituz.

BEZEROAK tarifa berriein ados ez dagoela adieraziz gero, Baldintza Orokor hauetan araututako zerbitzuaren prestazioa alde bakarretik eten ahal izango da, BEZEROARI inolako zigorrik edo gastu gehigarririk ezarri gabe.

#### **5.1.3 Fakturazioa eta ordainketa.**

Zerbitzuaren arabera fakturatu daitezkeen kontzeptu guztiak hilabetea amaitutakoan fakturatuko dira, hileroko eta MOVISTAR-ek MOVISTAR PLUS+ zerbitzua emateagatik egiten duen fakturari gehituko zaizkio.

Zerbitzuari dagokiona ordaintzeko eskatu ahal izango da MOVISTAR PLUS+ zerbitzuaren faktura kobratzeko aurkezten denetik, eta horretarako adierazitako bankuko edo aurrezki kutxako kontuaren bidez egingo da; horrelakorik ezean, MOVISTAR-ek horretarako egokitutako tokian egingo da, eta BEZEROARI bidalitako ordainketa-oharrean berariaz adieraziko da toki hori. Fakturan bertan adieraziko da ordainketa noiz egin ahal izango den.

Bezeroak berariaz ematen dio baimena Telefónica de España S.A.U.ri Movistar Plus+ Zerbitzuari dagozkion fakturak kobratzeko, baita satellite bidezko telebista hornikuntza ere. Horrez gain, eskaintzan sartutakoak gainditzen dituzten satellite bidezko TBko edukiei dagozkien kontzeptuak faktura independentean sartuko dizkio BEZEROARI Telefónica de España S.A.U.ri, horien gozamina izateko Telefónica de España S.A.U.ri BEZEROAREKIN egindako kontratuan xedatutakoari jarraiki.

Klausula honetan xedatutakoaren arabera egindako lehenengo fakturan, honakoak sartuko dira, hala dagokionean: altako kuotari dagokion zenbatekoa, deskodegailuaren instalazioa eta kableak, eta hautazko gainerako instalazio zerbitzu guztiak. Lehenengo kuota hori ZERBITZUA indarrean sartutako dataren arabera prorrateatuko da.

Bezeroak badaki Movistar, telekomunikazioen sektoreko konpainia den aldetik, teknologia berriak sustatzearen eta ingurumena errespetatzearen alde dagoela publikoki. Testuinguru horretan, bezeroak, Movistar aukeratu duenez Zerbitzua emateko, posizionamendu horren alde dago.

Bezeroak badaki Kontratu honen bidez kontratatutako zerbitzuak Internet mugikorraren eta/edo finkoaren Zerbitzua eskaintzen duela.

Testuinguru horretan, kontratu hau sinatuta, Bezeroak espresuki onartzen du Zerbitzuaren faktura formatu elektronikoa jasotzea, faktura paperean jasotzeko duen eskubideari kalterik egin gabe.

Bezeroak honela jasoko du faktura elektronikoa: hilerok, faktura elektronikoa eskuragarri dagoelaren abisua jasoko du SMS bidez, Mi Movistar aplikazioaren push jakinarazpenaren bidez eta/edo posta elektronikoa bidez, eta haren kopia bat jasoko du bere Bezeroaren eremu pribatuan.

Aurrekoari kalterik egin gabe, kontratatzen den unean faktura paperean jasotzea aukeratu ahal izango du Bezeroak. Horretarako, agente komertzialari jakinaraziko dio, edo, geroago, 1004 Arreta Pertsonaleko Zenbakira edo 1489 Erantzun Profesionaleko Zenbakira deituz.

Bezeroak aukeratzen badu faktura paperean jasotzea Movistar Fusión-erako edo, hala badagokio, formatu elektronikoko faktura, hautatzen duen aukera faktura horretako produktu eta zerbitzu guztietara hedatuko da.

Hori onartuz gero, formatu elektronikoko faktura zabalduko da BEZEROAK Telefónica de España, S.A.U.rekin kontratatuta dituen edo ondoren kontratatuko dituen MOVISTAR-eko produktu guztietara.

Ordaintzean atzeratuz gero, eta BEZEROARI ordaintzeko eskatu, eta eskaera egin eta zazpi (7) eguneko epean ordaintzen ez badu, MOVISTAR-ek bertan behera utzi ahal izango ditu zerbitzuak.

Epe hori igaro ondoren, MOVISTAR-ek ordaintzeko eskatuko dio berriz BEZEROARI, eta hamar (10) eguneko epea emango dio ordainketa egiteko. Epe hori igarotakoan, MOVISTAR-ek behin betiko eten ahal izango du zerbitzua, baja emanda.

MOVISTAR-ek berriz ezarriko ditu abian etendako zerbitzuak, zordundutako zenbatekoa ordaindu dela jakin eta hurrengo lanegunetik aurrera, eta 25 euro kobratuko dizkio BEZEROARI (30,25 € BEZa barne), zerbitzu guztiak berrezartzearen truke.

Halaber, ordaindu ezean, zorrari buruzko datuak kreditu-informazioko sistemak kudeatzen dituzten erakunde hauei jakinarazi ahal izango zaizkie: ASNEF, EQUIFAX IBERICA, S.L. merkataritza-entresak kudeatzen duen sistema; BADEXCUG, Experian Bureau de Crédito, S.A. merkataritza-entresak kudeatzen duen sistema, eta BEZEROARI behar bezala jakinarazten zaion beste edozein.

MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUA zerbitzu-pakete baten zati gisa erosi bada, adibidez, eskaintzan sartzen duten FUSIÓN edo miMovistar modalitateak, FUSIÓN modalitatearen edo

kontratutako zerbitzu nagusiaren fakturazioari eta kobrantzari buruzko baldintzetan xedatutakoa hartu beharko da kontuan.

Edozein modulu, pakete edo kanal gehigarri kontratatuz gero, kontratatu eta lehen 15 egunetan baja ematen bazaio, kuotaren %50 ordaindu beharko du, edukiak eskuratzeari lotutako kostuen kontzeptuan, gehi hileko kuotaren zati proportzionala. Bi zenbateko horien baturak ez du inoiz gaudituko kontratatutako kanalaren hileko kuotaren balioa.

#### **5.1.4 Deskodegailua**

Bezeroak ondoko betebeharrak hartzen ditu bere gain:

a) MOVISTAR-en jabetzako DESKODEGAILUA entregatzen zaion unetik, alokatutako tresneria egoki erabili eta maneiatzeko erantzukizuna.

Era berean, alokatutako terminalak hondatu edo galtzearen arduradun izango da, nola eta ez duen egiaztatzen gertaeretan inolako errurik ez izatea.

b) MOVISTAR-i alokatuta dauzkan terminalen inguruan gertatzen den edozein kalteko berri, edozein erreklamazio, ekintza, salaketa edo bahimendu berehala jakinaraztea.

Halaber, edozein bahimendu edo ekintza, salaketa edo erreklamazio eragin nahi dieten hirugarren pertsonen aurrean, adierazi beharko du MOVISTAR dela terminalen titularra, eta hari dagokiola terminalen jabetza edo jabegoa.

c) Auomatikoki instalatzen den DESKODEGAILUA eskatzekotan, jasotzen denetik gehienez 30 egunetan instalatu beharko da. Epe hori igartoa instalazioa egin ez bada, Bezeroak DESKODEGAILUA itzuli beharko du 1004 zenbakira deituz edo Movistar dendetan adieraziko zaion prozedura jarraituz, eta [movistar.es/devolucion-equipos](https://movistar.es/devolucion-equipos) helbidean ere kontsultatu ahalko duena

d) Honako kontratu hau bukatutakoan, baldin eta 15.2 klausulan jasotako edozein arrazoi tartean bada, BEZEROAK DESKODEGAILUA itzuli beharko du kontratua ebatzi ondorengo hamabost egutegi-egunen barruan, 1004ra zenbakira deituta edo web orri honetan kontsultatuta: [movistar.es/devolucion-equipos](https://movistar.es/devolucion-equipos)

BEZEROAK ez badu DESKODEGAILUA adierazitako epean itzultzen edo gailuak erabiltze hutsak eragindakoak baino matxura edo kalte handiagoren bat izango balu, osagairen bat faltako balitzaio edo MOVISTAR-ek emandako modeloarekin osoki bat ez datorrena balitz, deskodegailu horri dagokion kopurua fakturatuko zaio BEZEROARI orri honetan adierazitako baldintzen arabera: [movistar.es/devolucion-equipos](https://movistar.es/devolucion-equipos). Arrazoi teknikoengatik zerbitzuaren baja izapideak egoki egiteko bertaratu beharreko jokabideren bat ezinbestekoa denean, BEZEROAK onartu egin beharko du MOVISTAR-ek baimendutako langileak etxean edo DESKODEGAILUA instalatuta dagoen lekuan sartzea baja egin osteko hogeita hamar egutegi-egunen barruan. Era berean, onartu egin beharko du egoera horretan aipatutako langileek DESKODEGAILUA kentzea ere.

## **5.7. MOVISTAR PLUS+ zerbitzuarekin bateragarriak diren iraupen-konpromisoak**

MOVISTAR PLUS+ kontratatzeke, ez da irauteko konpromiso gehigarririk hartu behar, Fibra Ópticaren lehen instalaziorako klausula honetako hirugarren paragrafoan xedatutakoari kalterik egin gabe.

MOVISTAR PLUS+ kontratatuz gero, baliogabetu egingo dira Movistar Plus+ kontratatu baino lehen BEZEROAK zerbitzu finkoetara bazkide-tuta hartutako konpromisoak; hala ere, bada salbuespen bat: baldin eta MOVISTAR PLUS+ kontratatzerakoan BEZEROAK alde aurretik bere etxean Zuntz Optikoko alta egiteagatik lehen instalazio doakoarekin 12 hilabeteko iraupen-konpromisoa egin izan balu, iraupen hori 3 hilabetera gutxituko da, alta egindako datatik aurrera kontatzen hasita.

MOVISTAR PLUS+ kontratatzerakoan aipatutako hilabeteak igaro badira, agortutzat emango da. Bestela, mantendu egingo da aipatutako hiru hilabeteko epealdi hori bukatzeko geratzen den denboran.

Hiru hilabete horiek igaro aurretik Internet con acceso Fibra zerbitzua utziz gero, BEZEROAK kopuru bat ordaindu beharko dio MOVISTAR-i, konpromisoan bete gabe utzitako denboraren arabera, eta gehieneko zenbatekoa hobari gisa emandako kuotaren parekoa izango da, zerbitzu horretako baldintzetan zehaztutakoa.

## **5.8. MOVISTAR zerbitzua erabiltzeko baldintzak**

### **5.3.1 Zerbitzuak zuzen erabiltzea eta mugak.**

Zerbitzurako sarbidea Espainiako lurraldera mugatuko da, Movistar + en Dispositivos zerbitzurako 2.4. klausulan ezarritako salbuespena kontuan izanda.

BEZEROAK hitzematzen du ZERBITZUA etxean bakarrik erabiltzeko, etxeko toki saretik (LAN) bakarrik sartuta. Berariaz debekatuta dago lokal publikoetan edo kolektibitateetan erabiltzea, non eta BEZEROAK ez duen kontratatu erabilera komertzialera bideratutako MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN modalitatea (Movistar Plus+ Locales públicos edo Movistar Plus+ Locales de Apuestas modalitatea, hain zuzen).

Aipatu bezala zerbitzua behar ez den moduan erabiliz gero, MOVISTAR-ek beretzat gordetzen du erabilera-patroi horiei hobekien egokitzen zaien tarifa-modalitatea BEZEROARI esleitzeko aukera, bezeroari aurrez jakinarazita, nahiz eta bezeroak egokiagotzat jo erabilera horretarako merkatuan eskura garri dagoen beste modalitatearen bat.

Kontratutako zerbitzuak oker edo behar ez den moduan erabiliz gero, BEZEROAK izango du horren ardura MOVISTAR-en aurrean.

Bezeroa izango da erantzule Movistar-en aurrean, kontratu honen esparruan dituen betebeharrak ez betetzeagatik (errua edo zabarkeria egonez gero) edo aplikatu beharreko araudia hausteagatik

eragindako kalte eta galera eraginkor eta frogatuengatik, are izen onekoak ere, horrek Movistar eta/edo beste edozein hirugarrenen aurkako iruzurrezko jarduerak egiten laguntzen duenean. Horretarako, Bezeroak ez du egingo jarduketarik (egitez edo ez-egitez) bere linean edo kontratu honetan aurreikusi gabeko erabilera dakarren beste edozein jarduerarik, ez eta Movistar-ek ematen dizkion lotutako bestelako zerbitzuetan ere. Movistar-ek berehala eten ahal izango du zerbitzua, Bezeroak betebeharrak hori larriki betetzen duela egiaztatzen badu.

### **5.3.2 Sarbide-gakoak**

Sartu eta Erosteko Gakoak Gakoen inguruan, BEZEROAK ondorengo betebeharrak hartzen ditu bere gain:

### **5.3.3 Esleitzea.**

Une bakoitzean eskainitako zerbitzuen ezaugarri teknikoak aintzat hartuta, MOVISTAR-ek BEZEROARI erabiltze izena (login) eta pasahitz batzuk (passwords) erabiltzeko eskatu ahal izango dio Zerbitzu jakin batzuk erabili ahal izateko (aurrerantzean, "Sartu eta Erosteko Gakoak").

MOVISTAR-ek bere erabakiz noiznahi aldatu, bertan behera utzi edo ukatu ahal izango ditu erabiltzaile izenak edo Sartu eta Erosteko Gakoak, MOVISTAR-ek eskainitako zerbitzu guztietan BEZEROAK eskura dituen sarbide-gakoak bateratu ahal izateko helburuarekin. Hori egitea erabakiz gero, lehenbailehen jakinarazi beharko dio BEZEROARI.

BEZEROAK edonoiz aldatu ahal izango ditu Sartu eta Erosteko Gakoak, MOVISTAR-ek finkatutako murrizketak aintzat hartuta.

### **5.3.4. Erabilera eta zaintza**

BEZEROAK Sartu eta Erosteko Gakoak arduraz erabiltzeko hitza ematen du, eta haiek isilpean gordetzeko.

Nolanahi ere, BEZEROAK ordaindu beharko ditu BEZEROAREN Sartu eta Erosteko Gakoak erabiltzen dituen hirugarren pertsona batek Zerbitzuak erabili izanak eragindako gastuak, BEZEROAK MOVISTAR-i Sartu eta Erosteko Gakoak desaktibatzeke eskatzen dion bitartean.

MOVISTAR-ek bere BEZEROEN Sartu eta Erosteko Gakoak konfidentzialak izatea ziurtatuko du.

### **5.3.5 Propios Zerbitzuko Edukiak helarazi, hedatu eta hirugarren pertsonen esku uztea.**

BEZEROAK hitza ematen du Propios Edukiak legearen, moralaren, oro har ontzat ematen diren eta ohitura egokien eta ordena publikoaren arabera erabiltzeko.

### **5.3.6 Informazioa eskuratzeko baliabideak**

BEZEROAK hitza ematen du ez duela eskuratuko eta ez dela eskuratzen saiatuko MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN bitartez eskura daitezkeen Edukirik, horretarako berariaz kasu bakoitzean eman edo adierazi diren baliabide edo prozeduretatik bestelakoak erabilia.

### **5.3.7 Besteren Edukiak zuzen erabiltzea.**

BEZEROAK hitza ematen du MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN bitartez eskura daitekeen edozein Eduki legearen, moralaren, oro har ontzat ematen diren eta ohitura egokien eta ordena publikoaren arabera arduraz eta zuzen erabiltzeko. Bereziki, BEZEROAK hitza ematen du ez duela honelakorik egingo: (a) Edukiak kopiatu, banatu, komunikazio publikoko edozein modalitatearen bitartez jendeak haiek eskuratzeko aukera ematea, eraldatzea edo aldatzea, ezpada egokiak diren eskubideen titularren baimenarekin edo legez onartuta; (b) Edukietara txertatutako titularren eskubideen "copyrighta" eta gainerako identifikazio datuak, Edukiek dituzten babes egitura teknikoak edo edozein informazio-mekanismo ezabatu, saihestu edo manipulatzeko; (c) Edukiak legearen, moralaren, oro har ontzat ematen diren eta ohitura egokien eta ordena publikoaren aurkako eran edo aurkako ondorioekin erabiltzea.

### **5.9. BEZEROAREN instalazioetarako sarbidea**

BEZEROAK hitza ematen du, aldeztatik eskatuta eta egokia den hitzordua hitzartu ondoren, baimena emateko MOVISTAR-i, behar den moduan identifikatutako bertako langileei edo eginkizun horretarako MOVISTAR-ek izendatutako zerbitzu teknikoari Zerbitzurako konexioa instalatuta dagoen instalazio eta tresneria iristeko; horrela, Instalatzeko edo konpontzeko Zerbitzuak eman ahal izango dituzte, eta MOVISTAR-en iritziz beharrezkoak diren mantentzeko operazioak egin, Baldintza hauetako 4.2. Klausulan jasota dagoen helburuaren arabera.

### **5.10. Zerbitzua eskuratzeko aukera kentzea edo etetea**

MOVISTAR-ek ahalmena izango du MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUA ematea kendu, kautelazko neurri gisa eten edo behin betiko ukatzeko Baldintza Orokorretan finkatuta dagoena betetzen ez duten BEZEROEI, behar den moduan jakinarazita.

Gailuetako MOVISTAR-en kasuan, jabego intelektual eta industrialeko eskubideak babesteko hainbat teknologia erabiltzen dute edukien jabeek. Teknologia horrek huts eginez gero, edukien jabeek eskatu ahal izango dute ZERBITZUA murrizteko edo gailu edo Software aplikazio jakin batzuetan babestutako edukietara sartzea galarazteko. BEZEROARI eskatu ahal izango zaio zifratze-teknologia gaurkotzeko. BEZEROAK teknologia gaurkotzen ez badu, ezin izango da sartu hori behar duten edukietara.

## **6. MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN ALDAKETAK**

Bezzeroak konpromisoa hartzen du kontratuko datuetan gertatzen diren aldaketen berri emateko Movistar-i, batez ere fakturazio-helbideari eta ordainketak helbideratzeko banku-kontuari dagozkionak.

Movistar-ek, Alderdien arteko prestazioen oreka berrezartzeko helburu bakarrarekin, kontratuan zehaztutako baldintzak aldatu ahal izango ditu, eta, bereziki, horren prezioa. Horretarako, arrazoi hauetako bat izango du, Movistar-ek Zerbitzuaren tarifak finkatu eta geroagoko egoera baten ondorio direnean:



- Movistar sartuta dagoen enpresa-sektoreko kostuak handitzea, estaldura, sarearen kalitatea edo emandako Zerbitzuaren ezaugarriak hobetzeko.

- Zerbitzua emateko baldintzei eragiten dieten arau-aldaketak (zergak, tasak edo ebazpen administratibo edo judizialak barne).

- Kontsumorako prezioen indizearen (KPI) edo, horrelakorik ezean, prezio industrialen indizearen (IPRI) gehikuntza.

Horrez gain, eduki edo zerbitzu digitalei dagokienez, Movistar-ek aldatu ahal izango ditu, deskribapenera, motara, kantitatera, kalitatera eta segurtasunera egokitzeko eta une bakoitzean emandako Zerbitzuaren araberrako funtzionalitateak izateko.

Movistar-ek edozein aldaketaren berri eman behar dio bezeroari dagokion arrazoi xedatuarekin, gutxienez, aldaketa gauzatu baino hilabete BAT (1) lehenago. Bezeroak eskubidea du kontratua penalizaziorik gabe eteteko, bezeroak berak hartutako beste konpromiso batzuei kalterik egin gabe. Hilabete bateko epean Movistar-ek jakinarazpenik jaso ez badu, Bezeroak aldaketak onartzen dituela ulertuko da.

## **7. MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN BIDEZ ESKURATU DAITEZKEEN ZERBITZU ETA EDUKIENGATIKO ERANTZUKIZUNA**

### **7.6. Zerbitzuengatiko erantzukizuna**

#### **7.1.1 MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN jarraipena**

MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN jarraipena bermatzen du MOVISTAR-ek soilik 5.3 klausulan ezarritako terminoetan.

#### **7.1.2 Zerbitzuen erabilgarritasuna eta fidagarritasuna**

MOVISTAR-EK ez du bermatzen MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUA erabilgarria denik edozein jarduera egiteko, ezta Zerbitzua fidagarria denik ere, eta bereziki, nahiz eta ez modu eskusiboan, BEZEROEK interneteko atarrietara sartzeko aukera izango dutenik Zerbitzuen bidez, eta Zerbitzu horien bidez hirugarrenei Edukiak igorri, bidali, hedatu, biltegitatu edo beraien esku jartzea izango dutenik eta Zerbitzuen bidez Edukiak jaso, lortu edo Edukietan sartu daitezkeenik ere ez.

MOVISTAR-EK SALBUETSI EGITEN DITU AURREKO PARAGRAFOAN DESKRIBATUTAKO EGOEREN ONDORIOZKO KALTEAK, NON ETA SOILIK MOVISTAR-I EGOZTEKOAK EZ DIREN.

#### **7.1.3 Zerbitzuen erabileraren pribatutasuna eta segurtasuna**

MOVISTAR-ek ez du bermatzen BEZEROEK erabilitako zerbitzuen pribatutasuna eta segurtasuna, bereziki baimenik gabeko hirugarrenek ez jakitea BEZEROEK zerbitzu hauekin

egin dezaketen erabileraren, ezaugarrien, baldintzen eta motaren berri; ezin dute bermatu, halaber, hirugarrenak ez direla sartuko eta kenduko, aldatuko, ezabatuko edo manipulatu BEZEROEK Zerbitzuen bidez igorri, hedatu, biltegitatu, eskura jarri, jaso, lortu edo sartutako eduki eta komunikazioetan.

MOVISTAR-EK, ANTOLAMENDU JURIDIKOAK AHALBIDERATZEN DUEN HEDAPEN OSOAN, SALBUETSI EGITEN DITU AURREKO PARAGRAFOAN DESKRIBATUTAKO EGOEREN ONDORIOZKO KALTEAK, NON ETA SOILIK MOVISTAR-I EGOZTEKOAK EZ DIREN.

## **7.7. Edukiengatiko erantzukizuna**

### **7.2.1 Kalitatea**

MOVISTAR-ek ez du aurrez kontrolatzen eta ez du bermatzen igorri, hedatu, biltegitatu, jaso, lortu edo eskura jarritako Edukiak edo Zerbitzuen bidez eskuratu daitezkeenak birusik gabe daudenik, ezta BEZEROAREN ekipoetan edo BEZEROAREN ekipo informatikoan biltegitatutako edo ekipo horretatik igorritako agiri elektronikoetan eta fitxategietan gorabeherak eragin ditzaketen bestelako elementurik izango ez dutenik ere.

MOVISTAR-EK EZ DU INOLAKO ERANTZUKIZUNIK ZERBITZUEN BIDEZ IGORRI, ZABALDU, BILTEGITATU, JASO, LORTU EDO ESKURATUTAKO EDUKIETAN BIRUSAK EDO BESTE ELEMENTUREN BATZUK EGOTEAREN ONDORIOZKO KALTEETAN.

### **7.2.2 Zilegitasuna, hutseginkortasuna eta erabilgarritasuna**

MOVISTAR-ek ez du parte hartzen Zerbitzuen bidez eskuratu, igorri, hedatu, biltegitatu, jaso eta lortu daitezkeen edukiak sortzen eta, igortzen, MOVISTAR-ek ekoiztu ez baditu eta ez du aurrez inolako kontrolik egiten, beraz, ez du eduki horien zilegitasunari, hutseginkortasunari eta erabilgarritasunari buruzko bermerik eskaintzen.

MOVISTAR-EK EZ DU MOTA OROTAKO KALTEEN ERANTZUKIZUNIK ZERBITZUEN BIDEZ IGORRI, HEDATU, BILTEGITATU, ESKURATU, HARTU, LORTU EDO SARTUTAKO EDUKIEZ KASU HAUETAN, NAHIZ ETA EZ SOILIK:

(A) LEGEA, MORALA ETA ORO HAR ONARTUTAKO PRAKTIKA ONAK EDO ORDENA PUBLIKOA BETETZEN EZ BADIRA; (B) JABETZA INTELEKTUAL ETA INDUSTRIALEKO ESKUBIDEAK HAUSTEN BADIRA, ENPRESA-SEKRETUAK, MOTA OROTAKO KONTRATUZKO KONPROMISOAK, OHOREA IZATEKO ESKUBIDEA, INTIMITATE PERTSONALA ETA FAMILIAKOA IZATEKOA ETA PERTSONEN IRUDIAREN ESKUBIDEA, HIRUGARRENEKIN JABETZA ESKUBIDEAK ETA BESTE MOTA BATEKOAK; (C) KONPETENTZIA DESLEIALA ETA LEGEZ KONTRAKO PUBLIZITATEA; (D) EGIA, ZEHAZTASUNA, PERTINENTZIA EDO TA EDUKIEN EGUNERATZEA FALTA BADA; (E) EDOZEIN MOTAKO HELBURURAKO EGOKIA EZ BADA ETA EDUKIEK SORTUTAKO AUKERAK BETE EZ BADIRA; (F) HIRUGARRENEK BEREN BETEBEHARRAK EZ BADITUZTE BETE, GAIZKI BETE BADITUZTE EDO EDOZEIN ARRAZOIGATIK AMAITU BADITUZTE ETA HIRUGARRENEKIN EGINDAKO KONTRATUAK BADIRA EDUKIETARA SARTZEKO; (G) MERKATURATUTAKO PRODUKTU ETA ZERBITZUEK AKATSAK ETA MOTA OROTAKO EZGAITASUNAK BADITUZTE,

ETA PRODUKTU EDO ZERBITZU HORIEK HIRUGARRENEN ZERBITZUEN BIDEZ LORTU BADIRA BANDA ZABALEKO ZERBITZUEN BIDEZ.

### **7.8. MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN bidez hirugarrenek eskainitako zerbitzuengatiko erantzukizuna**

#### **7.3.1 Kalitatea**

MOVISTAR-ek ez du aurrez kontrolatzen eta ez du bermatzen MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN bidez hirugarrenek eskainitako zerbitzuek birusak izango dituzten ala ez.

HIRUGARRENEK ZERBITZUEN BIDEZ EMANDAKO ZERBITZUEN KALITATEKO AKATSEN ONDORIOZ EGON DAITEZKEEN KALTEEN ERANTZUKIZUNIK EZ DU MOVISTAR-ek.

#### **7.3.2 Zilegitasuna, hutseginkortasuna eta erabilgarritasuna**

MOVISTAR-ek ez du inolako zerikusirik eta bere Zerbitzuen bidez hirugarrenek eskainitako zerbitzuen konfigurazioan eta eskaintzean ez du esku hartzen; era berean, ez du aurrez inolako kontrolik egiten eta MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUEN bidez hirugarrenek eskainitako zerbitzuen zilegitasuna, hutseginkortasuna eta erabilgarritasuna ez ditu bermatzen.

HIRUGARRENEK EMANDAKO ZERBITZUEN KALITATEKO AKATSEN ONDORIOZ EGON DAITEZKEEN KALTEEN ERANTZUKIZUNIK EZ DU MOVISTAR-EK 7.3.1 KLAUSULAN DESKRIBATU DIREN KASU HORIETAN.

### **7.9. Ez baimendutako erabilerak.**

MOVISTAR-ek ez du BEZEROAK edo beste erabiltzaileek zerbitzuan sartzeko edo zerbitzua erabiltzeko modua kontrolatzen. Bereziki, MOVISTAR-ek ez du bermatzen BEZEROAK edo beste erabiltzaileek Zerbitzuak Baldintza Orokor hauetan edo, dagokionean, aplikagarriak diren baldintza berezietan, zehaztutakoaren arabera atzitu edo erabiliko dituztenik.

MOVISTAR-EK ALDE BATERA UZTEN DU BEZEROAK EDO BESTE ERABILTZAILEEK ZERBITZUA ATZITU EDO ERABILTZEAGATIK ERAGINDAKO EDOZEIN MOTATAKO KALTE-GALEREN ERANTZUKIZUNA, BALDINTZA OROKOR HAUETAN ZEHAZTUTAKOAREN KONTRA.

### **7.10. BEZEROEI buruzko identitate eta informazioa, BEZEROEK emandakoa.**

MOVISTAR-ek ez du BEZEROEK haiei buruz ematen dituzten datuak edo beste BEZERO edo erabiltzaileei erakusten dizkieten datuak kontrolatzen ezta horien gaineko egitasun-, iraunaldi-, zehaztasun- edota benetakotasun-bermerik eskaintzen.

MOVISTAR-EK ALDE BATERA UZTEN DU BEZERO EDO ERABILTZAILEEN IDENTITATE OKER ETA BEZEROEK HAI EI BURUZ EMATEN DITUZTEN EDO BESTE BEZERO EDO ERABILTZAILEEI ERAKUSTEN DIZKIETEN INFORMAZIOAREN EGIATASUN, IRAUNALDI, ZEHAZTASUN EDO TA BENEKOTASUN

GABEZIAGATIK ONDORIOZTATU DAITEZKEEN EDOZEIN MOTATAKO KALTE-GALEREN ERANTZUKIZUNA. BEREZIKI, BAINA EZ ESKLUSIBOKI,

BEZERO EDO ERABILTZAILE BATEK, ZERBITZUEN BIDEZ EGINDAKO EDOZEIN JAKINARAZPEN EDO TRANSAKZIOAN, HIRUGARREN BATEN PERTSONALITATE-ORDEZKATZEAGATIK ONDORIOZTATUTAKO EDOZEIN MOTATAKO KALTE-GALEREN ERANTZUKIZUNA.

## **8. JABETZA INTELEKTUALEKO ESKUBIDEAK BORTXATUZ GERO ETA LEGEZ KONTRAKO EDUKIAK HAUTEMANEZ GERO ERABILIKO DEN PROZEDURA**

MOVISTAR-ek erabat eta irmo gaitzesten ditu (i) jabetza intelektualeko eskubideen bortxaketak eta (ii) zigor ikuspegitik legezko kontrakotzat jotako eduki edo zerbitzuen ustiaketa.

MOVISTAR-ek erabat arbuiatzen du jabetza intelektualeko eskubideak bortxatzen dituzten edo zigor ikuspegitik legearen kontrakotzat jotzen diren edukiak ematea edo banatzea bere egituretan edota zerbitzuetan.

BEZEROAK edo hirugarren batek uste izanez gero MOVISTAR PLUS+ Zerbitzuen bidez eskainitako edukiren batek bere jabetza intelektualeko eskubideak urratzen dituela, BEZERO edo hirugarren horrek jakinarazpen bat bidali beharko du MOVISTAR-era hauekin:

(a) erreklamaziogilearen datu pertsonalak: izena, IFZ/IFK, helbidea, telefono zenbakia eta helbide elektronikoa;

(b) egiazko sinadura edo parekoa, urratutako jabetza intelektualeko titularren datu pertsonalekin edo horren izenean eta kontura aritzeko baimenduarenarekin;

(c) urratu diren babestutako edukien adierazpen zehatza eta osoa, baita horien kokapena ere;

(d) urratu diren babestutako edukiak titularren baimenik gabe jarri direla eskuragarria dioen berariazko adierazpen argia;

(e) erreklamaziogilearen ardurapean egindako adierazpen argi eta berariazkoa esanaz jakinarazpenean emandako informazioa zehatza dela eta edukiak sartzea bere jabetza intelektualaren urraketa dela.

BEZERO batek edo hirugarren batek uste izanez gero MOVISTAR PLUS+ zerbitzu edota eduki baten edota horien erabileraren legez kontrako izaera adierazten duten gertaerak edo gorabeherak daudela edota horiekin zerikusia duen legez kontrako jardueraren bat egin dela, jakinarazpen bat igorri beharko du MOVISTAR-era honakoekin:

(a) erreklamaziogilearen datu pertsonalak: izena, IFZ/IFK, helbidea, telefono zenbakia eta helbide elektronikoa;

(b) egindako balizko legez kontrako jardueraren zehaztasunak eta, bereziki, eduki edota zerbitzu zehatzen adierazpen argia, baita MOVISTAR PLUS+ zerbitzuan duen kokapena ere;

(c) Eduki, Zerbitzu edo jarduera horien legez kontrako izaera adierazten duten ekintzak edo gorabeherak;

(e) erreklamaziogilearen ardurapean egindako adierazpen argi eta berariazkoa esanaz jakinarazpenean emandako informazioa zehatza dela eta edukiak edota zerbitzuak erabiltzea edo azaldutako jarduerak egitea legez kontrakoa dela dioen adierazpena.

Jakinazpen hauek helbide honetara bidaliko dira: [abuse@telefonica.es](mailto:abuse@telefonica.es); bestela, webgunean honetan dagoen inprimakia bete beharko da: [movistar.es/nemesys/](http://movistar.es/nemesys/).

## **9. LIZENTZIARIK EZ**

MOVISTAR-ek baimena ematen dio BEZEROARI bera titular den Zerbitzuetako jabetza intelektualeko, industrialeko eta enpresa-sekretuen eskubideak erabiltzeko Baldintza Orokor hauetan ezarritakoaren arabera zerbitzuak erabiltzeko soilik. MOVISTAR-ek ez du erabiltzeko beste lizentzia edo baimenik ematen bere jabetza intelektual, industrial, enpresa-sekretu edo Zerbitzuei lotutako beste jabetza edo eskubideei buruz.

IP helbideak ez dira BEZEROARENAK, beraz, MOVISTAR-ek helbide horiek aldatu ditzake hori justifikatzen duten zergatiak egonez gero.

Era berean, MOVISTAR ez da BEZEROARI emandako IP horren erabilera txarraren edo iruzurrezko erabileraren erantzulea, BEZEROAK edo hirugarren batek egiten duenean.

## **10. EDUKI-GOMENDATZAILEA**

MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAK eduki-gomendatzaile bat hartzen du barne, zeinak BEZEROARI etxeko kontsumoari egokitutako telebista-edukiak erakutsi eta aurkeztuko dizkion. Horrela, Movistar Plus+ telebistako plataformaren bilatzaile nagusietan ez du zertan denborarik galdu behar eta eduki berriak eskainiko zaizkio, hala nola interesatu ahal zaizkion estreinaldiak.

Funtzio honen prestazioak nahitaez zure bezero gisako datuak eta kontratatutako zerbitzuak tratatzea inplikatzeko du MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUA altan dagoen bitartean, eta baita Movistar Plus+ Zerbitzuko plataformen bidez (telebista edo gailuak edota aplikazioak) ikusitako edukien datuak ere, betiere bezeroari bere etxeko kontsumoari egokitutako telebista-edukiak erakutsi eta aurkezteko xedearekin. Halaber, eduki hauek pertsonalizatuko dira jada ikusi dituen edukiak edo haren kontsumo-ohiturekin zerikusirik ez duten edukiak berriz ez gomendatzeko.

MOVISTAR-ek ez du inola ere erabiliko BEZEROAREN ekipo informatikoan bildutako informazioa berreskuratzeko teknologiarik (dagoeneko instalatuta dauden MOVISTAR-en "cookieak" izan ezik, Movistar-en webguneko Cookiei buruzko politikan jakinarazten direnak).

Baldintza Orokor hauetan adierazten denaren arabera, cookieak datuen fitxategi txikiak dira, Zerbitzura sartzen den gailuan gordetzen direnak (ordenagailua, Smartphona, Tableta edo erabiltzaileari Zerbitzura sartzera ahalbidetzen dion beste edozein gailu). Cookie hauek

Erabiltzailearen jarduerari buruzko informazioa biltzen dute eta MOVISTAR-i ahalbidetzen diote, adibidez, edukien azken bilaketa gogoratzerako, edukiak "jada ikusiak" bezala seinalatzea, erabiltzaileari interesatu ahal zaizkion edukiak gomendatzerako, horien nabigazioa errazterako, etab. Beraz, BEZEROAK erabiltzen duen nabigatzailea teknologia hori erabiltzea onartzeko konfiguraturuta egon beharko da.

Bezeroak bere nabigatzailea konfiguratzeko aukera du pantailan cookieen harrera jakinarazteko eta gailuan hauen instalazioa galarazteko. Bezeroak bere terminaleko nabigatzailearen argibideak eta gidaliburuak kontsultatu behar izango ditu informazio hau handitzeko.

## **11. KONTRATUA LAGATZEA**

Kontratu honen xede den zerbitzua pertsonala da, baina bezeroak hirugarren bati laga diezaioke, Telefónica de España S.A.U.-k alde aurretik horretarako baimena ematen badio. Telefónica de España, S.A.U.-k kontratu hau lagatu ahal izango du, bezeroari alde aurretik jakinarazita indarrean dagoen araudiaren arabera, eta bezeroak kontratua ebazteko izan dezakeen eskubideari kalterik egin gabe.

## **12. MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUA LEGEZ KENDU EDO ETEN**

MOVISTAR-ek kendu edo eten egin dezake MOVISTAR PLUS+ ZERBITZURAKO sarbidea bere bidez biltegitatu edo erreproduzitutako edukiak, datuak edo informazio legez kontrakoak direla jakinez gero eta horretarako eskumendun agintaritzak errekerituz gero ebazpen judizial edo administratiboaren arabera edo beste ezagutza suposamendu batzuen arabera. Horrelakoetan MOVISTAR-ek ez du inolako erantzukizunik eten edo kentze horrek BEZEROARI sor diezazkiokeen kalteei buruz.

## **13. MOVISTAR-EN EGIAZTATZEKO ETA ERREGULARIZATZEKO AHALMENAK.**

Berariaz debekatuta dago MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUA lokal publikoetan edo taldeekin erakustea; hala ere, salbuespena egingo da BEZEROAK erabilera komertzialerako MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUKO modalitatearen bat kontratatuta duenean (bereziki, Movistar Plus+ Locales Públicos o Movistar Plus+ Locales de Apuestas modalitatea).

MOVISTAR-ek beretzat gordetzen du eskubidea edozein momentutan MOVISTAR PLUS+ para Locales Públicos edo Movistar Plus+ Locales de Apuestas zerbitzuetako BEZEROAREN izaera egiaztatzeiko lldo horretan, BEZEROAK abonatu dela egiaztatzen duen dokumentua aurkeztu beharko dio behar bezala identifikatuta dagoen ikuskatzaileari, eta kaletik ondo ikusteko moduko toki batean erakutsi beharko du MOVISTAR PLUS+ para locales públicos zerbitzuko edukiak emititzeko baimena duen lokala dela egiaztatzen duen ezaugarria (pegatina). Ezaugarri hori posta arruntez bidaliko zaie zerbitzuko abonatu guztiei.

Horrez gain, lokal publiko batean MOVISTAR PLUS+ para locales públicos zerbitzuarentzat berariaz dagoena ez den zerbitzu batekin emitituz gero, hoi behar ez den erabilera eta/edo baimendu gabeko erabilera izango da; eta, hortaz, MOVISTAR-ek automatikoki erregularizatuko

du bezeroa erabilera-patroi horiei hobekien egokitzen zaien lokal publikoetako tarifa-modalitatera, eta behar bezala jakinaraziko dio horren berri.

#### **14. IZAERA PERTSONALEKO DATUEN BABESA**

Movistar-ek jakinarazten du bere bezeroen datuak Movistar-en Pribatutasun-politikan ezarritakoaren arabera tratatuko direla. Klausula honetan jasotzen da horren oinarritzko informazioa. Horren eduki osoa esteka honetan, [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), ale bat eskatuz 1004 zenbakian edo Movistar Dendetan.

Datu pertsonalak babesteko Europako araudiarekin bat etorriz, eta Politika horretan ezarritakoaren arabera, Grupo Telefónica-ko enpresa hauek MovistarBezeroaren datu pertsonalen tratamenduaren erantzule dira, kontratatuta dituen produktu eta zerbitzuen arabera: Telefónica de España, S.A.U. eta Telefónica Móviles España, S.A.U. (aurrerantzean eta batera deituak, klausula honetan ezarritako ondoreetan, "Movistar"). Movistar-en, bezeroaren datuak Zerbitzua emateko tratatuko ditugu, bai eta, Movistar bezero gisa, Pribatutasun-politikan jasotako baldintzetan ahalbidetzen edo baimentzen dizkigun beste helburu batzuetarako ere. Politika horretan, gainera, bezeroak bere baimena behar duten beste tratamendu batzuei buruz erabaki ahal izateko behar duen informazio guztia jasotzen da.

Bezeroak ekitaldi honetan aurkezten duen kontratua gauzatzeko behar diren datu pertsonalak, zerbitzua ematean lortutakoekin batera, eta arreta- eta merkaturatze-kanalen bidez lortutakoak, Movistar-en titulartasuneko datu pertsonalen fitxategi informatizatuetan sartuko dira.

Pribatutasun-politikan jasotako tratamenduez gain, Zerbitzua erabiltzeko baldintza hauek onartzean, Bezeroari jakinarazten zaio miMovistar kontratatzeak dakartzan zerbitzuak emateko baldintzetan deskribatutako datuen tratamendu espezifikoak; zehazki, Bezeroarengandik edo erabiltzailearengandik lortutako datuak, zerbitzua edo produktua ematek eratorritako datuak, Movistar Produktu edo Zerbitzuen datuak, Movistar Plus+- en egindako kontsumoen datuak, trafikoari buruzko datuak, web eta app bisiten datuak, lokalizazio-datuak, gailutik emandako eta/edo lortutako datuak, eta, betiere, Movistar-ek emandako edo zenbatetsitako datuak. Horien tratamendua beharrezkoa da kontratua gauzatzeko Pribatutasun-politikan adierazitako helburu guztietarako, Zerbitzua emateko.

Bezeroaren datu horiek tratatzeak aukera ematen digu eraginkorragoak izateko eta ematen dizkizugun zerbitzuetan ahalik eta segurtasun- eta konfiantza-mailarik handienak izaten jarraitzeko. Horretarako, Bezeroari edo erabiltzaileari jakinarazten zaio bezero edo erabiltzailearengandik lortutako datuak, bezero edo erabiltzailearengandik lortutako datuak, zerbitzua edo produktua ematek eratorritako datuak, Movistar Produktu edo Zerbitzuen datuak, Movistar Plus+-en kontsumo-datuak, trafiko-datuak, web-bisiten datuak, lokalizazio\_datuak, gailutik emandako eta/edo lortutako datuak, eta Movistar-ek sortutako edo zenbatetsitako helburuetarako datuak tratatu ahal izango ditugula, hau egitea ahalbidetuko dizutenak:

- Edozein moduren bitartez zure konexiotik egiten diren trafiko anomaloek buruzko zibersegurtasun-informazioa jasotzea, sare, sistema edo ekipoen segurtasuna kaltetzen dutenak.

- Movistar Produktu edo Zerbitzuen eskaintza pertsonalizatuak jaso eta horietaz gozatzea edozein moduren bitartez, Telefónica Taldeko zein enpresak ematen duen alde batera utzita (Movistar produktu eta zerbitzuak eskaintzen dituzten Telefónica Taldeko enpresen zerrenda eguneratua gure webguneko Pribatutasuna atalean aurki dezakezu, zehazki, hemen: [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad)).
- Movistar produktu eta zerbitzuen eskaintzak pertsonalizatzea, Telefónica Taldeko zein enpresak ematen dituen alde batera utzita, behin-behineko moduan aipatutako datuak lagatuz hala behar izatekotan, barne-administrazioaren kudeaketa eta produktu eta zerbitzu horien merkataritza-kudeaketa errazteko.
- Dagokionean, bere Movistar+ zerbitzuan (telebista eta beste gailuak) Movistar produktu eta zerbitzuen edo bestelako hornitzaileen eskaintza pertsonalizatuak jasotzea.

Bestalde, pribatutasun-politikan aurreikusitako edozein helburutarako, Movistar-ek bere tratamendua konfiantza-hornitzaileei eskatu ahal izango die. Hornitzaile horien eta bere funtzioak burutzean datuen nazioarteko transferentziak egiten dituzten hornitzaileen kategorien eguneratutako zerrenda hemen aurki dezakezu: [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

Era berean, Movistar-ek bermatzen du behar diren neurriak hartuko dituela datu horien tratamendu konfidentziala ziurtatzeko, eta jakinarazten dio, araudi horren arabera, datuetara sartzeko, haiek zuzentzeko, ezabatzeko, mugatzeko, aurka egiteko eta eramateko eskubideak erabil ditzakeela. Horretarako, DATUAK erreferentzia duen idazki bat bidali behar du helbide honetara: [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com) helbide elektronikoa, idazki bat zuzentzen 46155, 28080 Madrid posta-kutxara, edo 224407 doako telefono-zenbakiaren bidez.

## **15. AMAIERA**

### **15.1 Indarraldia.**

Kontratu hau mugagabea da, 5.3.7 eta 5.5 klausuletan ezarritakoari kalterik egin gabe, eta bera suntsiarazteari buruz ezarritakoari ere kalterik egin gabe.

### **15.2 Ebazpena**

Kontratu hau suntsiarazi egingo da Zuzenbidean onartutako zergati orokorren ondorioz, bere klausuletan aurreikusitako onorioz eta berariaz:

- BEZEROAK hala erabakita, MOVISTAR-i jakinarazi ondoren edozein bitarteko erabiliaz gutxienez ondorioa izan baino bi (2) egun lehenagotik.

Ondorio horietarako, honako hauek hartuko dira, bereziki, bide fede-emailatzat:

Faxeaz: 902 104 132 zenbakia.

Postaz: 1000 posta-kutxa. 08080. Bartzelona.



Telefonoz: 1004 zenbakia.

- MOVISTAR-ek bere MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAK eskaintzeari laga diolako, kontratua eten ez arren, lagapena aurreikusi baino hogeita hamar (30) egun lehenago BEZEROARI jakinarazi ondoren.

- Kontratu honen ondoriozko betebeharrak betetzerakoan akats larriak egin direlako, Zerbitzua fede onaren aurka erabili delako edo Baldintza Orokor hauetan adierazitako erabilera oneko baldintzen aurka, dagozkion kalteengatik erreklamazioa eskatzeari kalterik egin gabe.

### **15.3. Ondorioak**

Baldintza Orokor hauen xede den MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUAREN prestazioa amaitutakoan edozein arrazoiren ondorioz, MOVISTAR-ek BEZEROARI fakturatuko dio, dagokionean, azkeneko hileko kuotari dagokion zatia eta honek kontsumitutako zerbitzuen, baja indarrean sartutako dataren arabera.

Kontratu hau amaitutakoan, 15.2 klausulan adierazitako edozein arrazoigatik, BEZEROAK deskodegailua itzuli beharko du 5.1.4 Klausulan (DESKODEGAILUARI buruz bezeroak dituen betebeharrak) adierazi bezala.

Bezeroak Movistar Plus+ uzten badu baina telefono-linea finkoa eta ADSL/Fibra zerbitzua uzten ez baditu, alta emanda jarraitzen duten zerbitzuak egingo zaizkio, haren kontratuko baldintzei eta dagozkion katalogoko prezioei jarraiki.

### **16. JAKINARAZPENAK**

Kontratu honetan aurreikusitakoaren arabera eta hura betetzeko, BEZEROAK MOVISTAR-i egin behar dizkion jakinarazpenak telefono bidez egingo dira MOVISTAR-en arreta pertsonalerako zenbakien bidez, edo idatziz, kontratu honetan zehar eta, bereziki, 19. klausulan aurreikusitako posta-kutxetara edo posta-helbideetara.

Bestalde, MOVISTAR-ek BEZEROARI egiten dizkion jakinarazpenak, aldaketak eta komunikazioak modu hauetakoren batean egingo dira:

(a) Kontratazioa egitean BEZEROAK horretarako adierazitako posta-helbidera bidalita. Adierazi ezean edo hasieran adierazitako helbidearen aldaketarik jakinarazi ezean, ondorio guztietarako, BEZEROAREN helbidea zerbitzua ematen den tokia dela ulertuko da, eta bat baino gehiago badira, horietako edozein.

(b) Posta elektronikoz bidalita, ahal dela, BEZEROAK MOVISTAR-i horretarako ematen dizkion edozein helbide elektronikora.

(c) Telefonoz edo SMS bidez jakinarazita, hala badagokio, bai BEZEROARI ZERBITZUA ematen zaion telefono-zenbakira, bai BEZEROAK ZERBITZUAN alta eskatzeko inprimakian adierazitako telefono-zenbakira, edo BEZEROAK, Baldintza honen arabera, geroago aldatutako telefono-zenbakira.

d) Bezzeroaren "Mi Movistar" gune pribatuaren bidez jakinarazita, zeina [www.movistar.es](http://www.movistar.es) webgunearen edo "Mi Movistar" aplikazioaren bidez atzi daitekeen, edo horien ordezt erabiltzen diren izenen bidez.

e) MOVISTAR +-en informazio-pantailen abisu eta jakinarazpenen bidez.

f) Bere Web orrietan argitaratuta, informazio hori BEZERO guztientzat orokorra denean.

Zentzu horretan, BEZEROAK adierazten du berak emandako datu guztiak egiazkoak eta zuzenak direla, eta konpromisoa hartzen du MOVISTAR-i bere etxean edo beste edozein helbide edo harremanetarako datuetan, kobrantza-datuetan eta MOVISTAR eta BEZEROAREN arteko kontratu-harremana kudeatu eta mantentzeko beharrezkoa den beste edozein informaziotan gertatzen diren aldaketak jakinarazteko.

## **17. EZAR DAITEKEEN LEGERIA**

Kontratu honetako zerbitzuak egitean, Espainiako legeak beteko dira.

## **18. GATAZKAK KONPONTZEA**

(I) BEZEROAK MOVISTAR-en aurkako erreklamazioa jarri, eta hilabeteko epean ebazten ez bada, edo, ebatzita ere, aintzat hartzen ez bada, BEZEROAK Kontsumoko Arbitraje Batzordeei aurkeztu ahal izango die erreklamazioa.

(II) MOVISTAR eta BEZEROA une bakoitzean eskumena duten epaitegien eta auzitegien pean jarriko dira, indarrean dagoen legeriak xedatutakoaren arabera, Baldintza Orokor hauen xede den MOVISTAR PLUS+ zerbitzua egitean sor litezkeen eztabaidetan.

## **19. BEZEROARENTZAKO INFORMAZIOA:**

MOVISTAR-ek kontratu honen edukia jarriko du Interneteko orrian, idatziz, BEZEROAK horrela eskatzen badu, jendeari arreta egiteko 1004 telefono-zenbakian, eta Telefónicaren saltokietan.

## I. ERANSKINA. EKIPAMENDU PREZIOAK

<b>Ekipamendua</b>	Hileko kuota <sup>(1)</sup>	Altaren kuota <sup>(1)</sup>	Instalazioaren kuota <sup>(1)</sup>
Desco UHD	N/A	40	50 <sup>(3)</sup>
Desco UHD Smart WiFi	N/A	60	
Multi+ Desco UHD	7,86 <sup>(2)</sup>	Ez dago erabilgarri	
Multi+ Desco UHD WiFi		60	

<sup>(1)</sup> Prezio hauek ez dira aplikatzen Ceuta, Melilla eta Kanariar Uharteetan, non zeharkako zerga murriztuak aplikatzen diren indarrean dagoen legearen arabera: Kanariar Uharteetan %7ko IGICa, Ceutan %10eko IPSIa eta Melillan %8ko IPSIa.

<sup>(2)</sup> Doakoa Fusión Total eta Total Plus duten bezeroentzat.

<sup>(3)</sup> Oakoa desko-aren autoinstalazio-modalitatea aukeratzen duten eta jada BAF (Banda zabal finkoa) duten bezeroentzat, BAF ez duten bezeroentzat zerbitzuaren alta ematen denean (Fusión edo Trío) eta TB eta Multi+ batera altan ematen diren kasuan.

- Gainerako ekipamenduaren prezioa eta zerbitzuko aukera gehigarriak une bakoitzean ondoko URLean dagoen eskaintzaren arabera fakturatuko dira:  
[movistar.es/particulares/television/movistar-imagenio](https://movistar.es/particulares/television/movistar-imagenio)
- MOVISTAR PLUS+ ZERBITZUKO eskaintza komertziala oso zabala da eta etengabe aldatzen ari da. Hemen, zerbitzuko modalitaterik ohikoenak daude jasota. Paketeei buruzko informazio gehiago eta xehetasunak eskuratzeko, joan webgune honetara:  
[movistar.es](https://movistar.es)