

**Objecte:** Telefónica Móviles España, SAU, (en endavant, **Movistar**) presta al client el servei de comunicacions mòbils **Movistar** incloent-hi els serveis de comunicacions electròniques i de valor afegit que el client sol·licita en l'àmbit d'aquest contracte. Igualment, facilita al Client l'accés al servei d'emergència 112, i posa a disposició de les autoritats receptores d'aquestes trucades la informació relativa a la ubicació d'on procedeixen.

**Secret de les comunicacions i integritat i seguretat de les xarxes i serveis:** **Movistar** ha d'adoptar els mitjans tècnics necessaris disponibles en cada moment que permetin de protegir el secret de les comunicacions reconegut constitucionalment, sense perjudici de les interceptacions legals que, si escau, es puguin ordenar. **Movistar** queda exonerada de tota responsabilitat que pugui derivar de l'obtenció per part del Client o de tercers de gravacions de converses telefòniques, de l'ús o la publicitat que se'n faci i, en general, de totes les accions o omissions, no imputables a alienes a **Movistar**, que infringeixin la confidencialitat i el secret de les comunicacions telefòniques. **Movistar** ha d'adoptar les mesures tècniques que la legislació vigent admet a fi de mantenir la integritat de les xarxes i per procurar-ne la seguretat contra qualsevol accés no autoritzat.

**Terminals:** Només es poden connectar al servei telefònic mòbil disponible al públic els models de terminals que disposin del certificat d'acceptació corresponent, emès per l'organisme competent designat a aquest efecte per l'administració pública.

**Inici del servei i durada:** **Movistar** es compromet a iniciar o rebutjar la prestació del servei en el termini màxim de vint dies des de la data de formalització d'aquest contracte, amb una durada indefinida, sense perjudici del que estableix la clàusula següent d'"Interrupció definitiva del servei".

**Preus:** **Movistar** aplica els preus vigents per a cada modalitat contractada. Aquestes condicions econòmiques es faciliten al client en el moment de la contractació. Igualment, els preus de **Movistar** estan disponibles, perfectament actualitzats per consultar-los, a la pàgina web [www.movistar.es](http://www.movistar.es). D'altra banda, també es poden consultar els preus al número d'atenció telefònica **1004**. El client pot sol·licitar i rebre gratuïtament en qualsevol moment la informació del preu sol·licitat per escrit.

**Facturació:** **Movistar** factura al client amb periodicitat mensual.

- La quota de connexió es cobra una sola vegada. La quantitat de 25,45€ (IVA inclòs) corresponent es reflectirà en la primera factura.

- L'import corresponent al consum mínim establert es merita amb caràcter vençut i es factura mensualment.

- L'import corresponent als serveis s'inclou en la factura corresponent, i s'expressen separatament el període o els períodes a què correspon. En cas de serveis prestats en itinerància internacional, es factura a partir del moment en què **Movistar** rebí l'import de l'operadora estrangera del territori en què s'ha prestat el servei.

- L'import íntegre corresponent al servei franquiciat en cas que el client es doni de baixa amb caràcter previ al termini del venciment del servei.

- En l'àmbit dels serveis de tarifació addicional, l'apartat de la factura que fa referència als serveis d'informació haurà de desglossar la part corresponent al servei de telecomunicació suport.

- Si tria la domiciliació bancària com a mètode de pagament, la contractació d'aquest servei comporta l'acceptació per part del client de rebre la factura corresponent en format electrònic, no obstant el seu dret a optar per la factura en paper en la contractació. Aquesta acceptació implica estendre la facturació en format electrònic, de la mateixa manera, a tots els productes de **Movistar** Mòbil que el client hagi contractat o contracti amb posterioritat amb Telefónica Móviles España, S.A.U. Sens perjudici de l'anterior, el client podrà escollir, en qualsevol moment, la recepció de la factura en format paper sol·licitant-ho a través de [www.movistar.es](http://www.movistar.es), o mitjançant una trucada al Número d'Atenció Personal **1004**. **Movistar** podrà avançar la presentació al cobrament dels imports corresponents en els supòsits concrets següents:

- a) Superació del límit de crèdit fixat per **Movistar**.

- b) Suspensió o interrupció del servei.

- c) En casos de frau o risc objectiu i acreditat d'impagament.

**Movistar** emetrà una sola factura per tots els serveis que el client contracti. Tanmateix, a instància del client, també pot emetre una factura independent per als serveis de tarifació addicional, les trucades internacionals i els serveis que no tinguin la naturalesa de serveis de comunicacions electròniques.

**Dret de desconnexió:** El client té dret a sol·licitar a **Movistar** la desconnexió dels serveis de trucades internacionals i de trucades i missatges curts a serveis de tarifació addicional, mitjançant una trucada al **1004** o a través de la pàgina web [www.movistar.es](http://www.movistar.es). **Movistar** ha de dur a terme aquesta desconnexió en el termini de deu dies des que rebí la petició del client sol·licitant-ho. En cas que no es produeixi la desconnexió després d'aquests deu dies, per causes no imputables al client, els costos derivats d'aquest servei aniran a càrrec de **Movistar**.

**Pagament:** El client ha de fer efectiu l'import del servei facturat per tots i cadascun dels conceptes per mitjà de les formes de pagament següents, d'acord amb el que triï el client en el moment de la contractació:

- Domiciliació del pagament de les factures al seu compte corrent o d'estalvi en una entitat bancària o en caixes d'estalvi, o entitats de la mateixa naturalesa.

- Pagament en efectiu en una entitat bancària o en caixes d'estalvi, o entitats de la mateixa naturalesa. Aquesta forma de pagament comporta un càrrec addicional associat de 2,42 € (IVA inclòs).

Les factures que no s'hagin abonat en les dates establertes meritaren un interès de demora igual a l'interès legal del diner més dos punts, a més d'una comissió per un import de 2,42 € (IVA inclòs) en concepte de despeses de gestió de cobrament. El client té dret, en cas que li reintegrin qualsevol quantitat a conseqüència d'una reclamació, a cobrar el mateix interès de demora, des del dia en què s'hagi produït el càrrec indegut.

**Movistar** l'informa que, en cas d'impagament, les dades relatives al deute es poden comunicar a fitxers relatius al compliment o l'incompliment d'obligacions dineràries.

**Suspensió temporal del servei:** En cas que s'hagi produït un impagament, **Movistar** pot suspendre el servei impagat des de la data en què tingui coneixement d'aquesta circumstància. Mentre duri la suspensió, el client podrà rebre trucades (excepte quan estigui fora del territori espanyol o quan es tracti de trucades de cobrament a destinació), a més de fer trucades al servei d'emergència **112**. Una vegada tingui constància que l'import degut ha estat satisfet, ha de restablir el servei i ordenar un càrrec de 30,25 € (IVA inclòs). **Movistar** pot suspendre la prestació del servei telefònic en cas que es produeixi frau o circumstàncies que, objectivament, facin suposar l'ús il·lícit del servei, i en cas que el client hagi estat declarat en concurs de creditors. En aquests casos el restabliment del servei queda supeditat a l'aportació de les garanties que **Movistar** sol·liciti, de conformitat amb el que disposa la clàusula "Dipòsits de garantia". El client té dret a sol·licitar i a obtenir de **Movistar** la suspensió temporal del servei per un període determinat que no pot ser inferior a un mes ni superior a tres mesos. El període de suspensió no pot excedir, en cap cas, els noranta dies per any natural.

**Interrupció definitiva del servei:** Aquest contracte s'extingirà, amb la consegüent interrupció definitiva del servei, per les causes generals admeses en dret i, especialment, per les següents:

- a) Per decisió del client, comunicada a **Movistar**, amb una antelació mínima de dos dies respecte a la data de l'extinció. El client pot exercir el seu dret a posar fi al contracte de la mateixa manera que l'hagi subscrit.

- b) Per incompliment greu de les obligacions derivades d'aquest contracte, i també per una utilització del servei contrària a la bona fe o a les pràctiques acceptades comunament com de correcta utilització en els serveis de telefonia mòbil.

- c) Per retard en el pagament del servei per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal, dues vegades, del contracte per demora en el pagament.

- d) Per ús il·lícit o indegut del servei que comporti la utilització de la condició de client per dur a terme una activitat empresarial, professional o econòmica que tingui com a objecte la cessió o la revenda del servei **Movistar** i l'encaminament de trucades o de trànsit cap a tercers.

**Compromisos de qualitat:** **Movistar** aplica els millors avenços tècnics i de procediment per assegurar en tot moment la màxima qualitat en totes les comunicacions objecte del servei.

- I. En cas que es produeixi una interrupció temporal del servei, el client té dret a una indemnització automàtica (sempre que sigui superior a 1 euro), d'una quantia igual a la més alta d'entre les dues següents: 1) la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejada pel temps que hagi durat la interrupció; en cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, s'ha de considerar l'import de la factura mitjana de les mensualitats completes efectuades o la que s'hagi obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat; 2) cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejada pel temps que hagi durat. En cas que es produeixi una interrupció temporal del servei d'accés a Internet, de manera contínua o discontinua i superior a sis hores en horari de 8.00 a 22.00 hores, el client té dret a una indemnització automàtica, amb una quantia equivalent a la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció.

En interrupcions per causes de força major, **Movistar** ha de compensar automàticament l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i d'altres independents del trànsit, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció.

La indemnització s'ha de fer mitjançant un descompte en la factura. En la factura corresponent s'ha de detallar la data, la durada i el càlcul de la quantia de la indemnització que correspongui.

- II. Excepte en interrupcions per causa de força major, **Movistar** es compromet que el temps acumulat d'interrupció del servei al llarg d'un període de facturació sigui inferior a vuit hores. El temps d'interrupció del servei es calcula com la suma del temps d'indisponibilitat total del servei telefònic mòbil al llarg d'un període de facturació. **Movistar** ha d'indemnitzar el client per un import igual a la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps en què s'hagi excedit del seu compromís individual de vuit hores. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, s'ha de considerar l'import de la factura mitjana de les mensualitats efectuades o la que s'obtingui en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.

Les indemnitzacions que s'estableixen en aquest apartat es consideren acumulatives de les derivades del que disposa l'apartat I d'aquesta Condició General. La indemnització s'ha de dur a terme mitjançant un descompte en la factura. Als efectes que es preveuen en els apartats anteriors, com també en cas que la interrupció temporal del servei s'hagi produït mentre el client estava en itinerància o roaming, el client ha de dirigir la sol·licitud d'indemnització, dins dels deu dies següents a la data de restabliment del servei, mitjançant una trucada al Centre de Relació al Client o a [www.movistar.es](http://www.movistar.es), amb indicació expressa de les interrupcions que hagi experimentat.

- III. No és aplicable el que disposen els apartats anteriors quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents: 1. Incompliment greu per part dels clients de les condicions contractuals, en especial en cas de frau o demora en el pagament, que dona lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i la interrupció del servei. 2. Danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per part del client d'equips terminals dels quals no s'hagi avaluat la conformitat, d'acord amb la normativa vigent. 3. Incompliment del codi de conducta per part d'un prestador de serveis de tarifació addicional, quan la titularitat del contracte d'abonament correspongui a aquest prestador de serveis.

**Protecció de dades:** **Movistar** informa que les dades dels seus clients es tractaran d'acord amb el que estableix la Política de Privadesa de **Movistar**, la informació bàsica de la qual es recull en aquesta clàusula. El contingut íntegre d'aquesta es pot consultar a l'enllaç següent: [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), sol·licitant-ne un exemplar al **1004** o a les Botigues **Movistar**.

D'acord amb la normativa europea de protecció de dades de caràcter personal i en virtut del que estableix aquesta Política, les empreses següents del Grup Telefónica són corresponsables del tractament de les dades personals del Client **Movistar** en funció dels productes i dels serveis que tingui contractats: Telefónica de España, SAU, Telefónica Móviles España, SAU, i DTS Distribuidora de Televisión Digital, SAU (d'ara endavant i conjuntament anomenades, als efectes establerts en aquesta clàusula, com a "**Movistar**").

A **Movistar** tractarem les dades del client per a la prestació del Servei, així com per a altres finalitats que, com a client **Movistar**, ens permeti o autoritzi en els termes que es recullen

a la Política de Privadesa, en la qual, a més a més, es recull tota la informació necessària perquè el client pugui decidir sobre altres tractaments que necessitin el seu consentiment.

Les dades personals necessàries per a l'execució del contracte que el client aporta en aquest acte, juntament amb les obtingudes amb motiu de la prestació del Servei, així com a través dels canals d'atenció i comercialització, s'inclouran en fitxers informatitzats de dades de caràcter personal titularitat de **Movistar**.

Adicionalment als tractaments recollits a la Política de Privadesa, en acceptar aquests termes i condicions d'ús del Servei, el Client és informat i autoritza **MOVISTAR** al tractament específic de les següents dades de client, els serveis contractats, així com les dades de trànsit i localització, el tractament de les quals és necessari, en execució del contracte, per a la prestació del Servei.

D'altra banda, per a qualsevol de les finalitats previstes en la Política de Privadesa, **Movistar** podrà encarregar-ne el tractament a proveïdors de confiança. Trobarà una relació actualitzada de les categories d'aquests proveïdors, així com dels que fan transferències internacionals de dades en l'exercici de les seves funcions, a [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

De la mateixa manera, **Movistar** garanteix l'adopció de les mesures necessàries per garantir el tractament confidencial d'aquestes dades i l'informa de la possibilitat d'exercitar, d'acord amb aquesta normativa, els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat, adreçant un escrit amb la referència "DATOS", a: l'adreça de correu electrònic [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com), adreçant un escrit a l'Apartat de Correus 46155, 28080 Madrid, o a través del telèfon gratuït 224407.

**Informació al client:** El client pot rebre informació sobre els serveis, la cobertura, les tarifes i sobre qualsevol incidència que l'afecti al número de telèfon **1004** i a [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

**Modificació contractual:** El client es compromet a comunicar a **Movistar** qualsevol canvi en les dades del contracte, especialment els canvis en les dades corresponents al domicili de facturació i del compte bancari de domiciliació dels pagaments. **Movistar** pot modificar aquest contracte pels motius següents: variacions de les característiques tècniques dels equips o de les xarxes, canvis tecnològics que afectin el servei, variacions de les condicions econòmiques existents en el moment de la contractació del servei i evolució del mercat, i ho ha de comunicar al client amb un mes d'antelació a la data en què la modificació hagi de ser efectiva.

#### Dipòsits de garantia:

1. **Movistar**, un cop rebuda la sol·licitud d'alta en el servei, i en qualsevol moment de la vigència d'aquest contracte, podrà, per garantir el compliment de les obligacions derivades d'aquest contracte:

- Sol·licitar, al client, la constitució d'una garantia, mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu o aval bancari.
- Assignar, al client, un límit de crèdit.

2. L'adopció d'aquestes mesures tindrà lloc si es dona alguna de les causes següents:

- L'existència de quantitats impagades pel client per qualsevol contracte formalitzat amb **Movistar**.

- El retard reiterat en el pagament de les factures corresponents.

- La impossibilitat, per part de **Movistar**, de comprovar que el client tingui solvència suficient per atendre les seves obligacions derivades d'aquest contracte. Aquesta comprovació es durà a terme amb respecte absolut a la legislació vigent, mitjançant l'accés a fitxers automatitzats en els quals les dades de caràcter personal s'hagin obtingut d'acord amb el que assenyala l'article 6.1 b) del Reglament 2016/679 Europeu de Protecció de Dades en relació amb l'article 22 del mateix document així com qualsevol normativa que el substitueixi o hi sigui d'aplicació.

- La superació del límit de crèdit fixat per **Movistar**.

3. La no-constitució de la garantia sol·licitada facultarà **Movistar** per desestimar la sol·licitud d'alta en el servei del client, restringir les trucades sortints, suspendre i/o resoldre el contracte i interrompre'l definitivament. (...)

**Reclamacions:** Sense perjudici d'altres accions legals previstes en dret, les reclamacions sobre el funcionament dels serveis, les tarifes, la facturació, la qualitat o qualsevol altra qüestió que es pugui plantejar en relació amb la prestació del servei es poden adreçar a **Movistar** per mitjà dels números d'atenció telefònica habilitats a l'efecte o a [www.movistar.es](http://www.movistar.es), en el termini d'un mes a comptar del moment en què es tingui coneixement del fet o de la causa que motiva la reclamació, sense perjudici dels casos en què la normativa vigent estableixi altres terminis per fer-ho. En determinades circumstàncies, i per resoldre-les millor, **Movistar** pot oferir al client que presenti la reclamació per escrit. En el mateix moment de formular la reclamació, ha de facilitar el número de referència al client que, a més a més, pot sol·licitar un document que acrediti la presentació i el contingut de la reclamació. Quan s'hagi formulat la reclamació, si el client no ha obtingut resposta satisfactòria per part de **Movistar**, en el termini d'un mes pot dirigir la seva reclamació a la junta arbitral que correspongui o a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

**Cessió del contracte:** El servei objecte d'aquest contracte té caràcter personal. El client pot cedir aquest contracte amb el consentiment previ i exprés de **Telefónica Móviles España, SAU**. De la seva banda, **Telefónica Móviles España, SAU**, pot, després de complir tots els requisits que la normativa vigent estableix i comunicant-ho prèviament al client, cedir la titularitat del servei sense haver de tenir el consentiment exprés del client, sense perjudici del dret que té el client de resoldre el contracte en qualsevol moment.

## Condicions particulars:

Aquestes condicions particulars només són aplicables als clients que hagin subscrit les seccions corresponents en l'anvers del contracte.

### 1. Compromís de permanència

En els casos en què el client rebí de **Movistar** un suport econòmic per a l'adquisició d'un terminal o altres condicions comercials especialment avantatjoses (en endavant, el "suport econòmic"), el client es compromet, quan ho hagi acordat i acceptat expressament, a mantenir la línia que hagi vinculat al suport econòmic al servei mòbil **Movistar** i en un pla de preus que impliqui un compromís de consum igual o superior al que ha contractat, durant un nombre determinat de mesos (en endavant, "compromís de permanència"). La quantitat del suport econòmic rebut i el nombre de mesos del compromís de permanència són els que es pactin amb el client en l'anvers del contracte. El client es pot donar de baixa del servei mòbil **Movistar** en tot moment o canviar a un pla de preus que impliqui un compromís de consum més baix, si bé en aquests casos haurà d'abonar a **Movistar** una quantitat proporcional al període no efectiu del compromís de permanència acordat. Aquesta quantitat s'ha de passar al cobrament al client en la seva factura. Això anterior es pot aplicar igualment en cas d'interrupció definitiva del servei, de canvi de titular i de canvi de numeració. L'impagament de la compensació, com a incompliment contractual, dóna dret a **Movistar** a resoldre aquest contracte. S'informa el client que pot adquirir el mateix terminal o d'altres, o contractar els mateixos serveis sense rebre suport econòmic i, per tant, sense compromís de permanència.

### 2. Sol·licitud de portabilitat

El lliurament de la sol·licitud de portabilitat signada per l'abonat a l'operador al qual vol canviar provocarà l'inici del procés de canvi d'operador. El lliurament de la sol·licitud es podrà produir a qualsevol de les botigues i distribuïdors autoritzats d'operadors de telefonia mòbil. Un cop signada i lliurada la sol·licitud de portabilitat, s'assumeixen les clàusules següents:

1. Si sol·licita la portabilitat, tot emplenant el bloc corresponent de l'anvers del contracte per fer-ho, la persona les dades de la qual es recullen en el contracte sol·licita l'alta del servei a **Movistar**, i comunica el seu desig simultani de donar-se de baixa de l'operador que actualment li presta el servei, indicat com a operador donant, tot conservant la seva numeració telefònica mòbil.
2. L'abonat accepta la possible interrupció del servei en algun moment dins del període entre les 02.00 i les 06.00 hores del dia que s'apliqui el canvi d'operador, per permetre als operadors fer les actuacions necessàries.
3. Des del moment en què l'abonat lliuri la sol·licitud signada de portabilitat, el canvi d'operador s'haurà de fer, com a màxim, en el termini d'un dia hàbil comptat a partir del següent dia hàbil al lliurament, sempre que l'abonat no hagi sol·licitat voluntàriament una data posterior per a l'execució de la portabilitat, i sempre que la seva sol·licitud no l'hagi denegada l'operador actual pel fet que es compleixi alguna de les causes admeses en les especificacions de portabilitat vigents.
4. El Client podrà cancel·lar gratuïtament la seva sol·licitud de portabilitat mòbil fins a les 14 hores del dia previ a la data del canvi.

La sol·licitud de cancel·lació l'haurà de formular el titular de la línia la portabilitat de la qual es vol cancel·lar a través del web <http://www.movistar.es/contratos>, trucant al **1004** o al **1489** de resposta professional, o bé anant a un Distribuïdor **Movistar**. Horari efectiu de tramitació de cancel·lacions de 08.00 a 20.00 h, de dilluns a divendres, excloses les festes de caràcter nacional.

Si és un particular o un autònom, el Client haurà d'acreditar la seva identitat mitjançant DNI, Targeta de Resident, NIE o Passaport i indicar el nom, els cognoms i el número del qual vol cancel·lar la portabilitat.

Per a empreses, la cancel·lació l'haurà de sol·licitar la persona degudament apoderada per aquesta, tot indicant el nom i el CIF de l'empresa titular, i acreditant la seva identitat mitjançant DNI, Targeta de Resident, NIE o Passaport. De la mateixa manera, haurà de confirmar el número de telèfon de contacte que hagués indicat en la sol·licitud de portabilitat.

**Movistar** remetrà les comunicacions que corresponguin, relatives al procés de cancel·lació, al número de telèfon mòbil que el Client hagi indicat a la sol·licitud de portabilitat.

5. **Movistar** haurà d'informar l'abonat quan la seva sol·licitud hagi estat denegada, en aquest cas li n'indicarà la causa. Per a les sol·licituds acceptades, l'abonat podrà sol·licitar gratuïtament, al seu futur operador, informació sobre la seva sol·licitud i el dia en què es farà el canvi efectiu d'operador. A partir d'aquest moment, l'abonat podrà fer i rebre trucades amb **Movistar** i el mateix número telefònic, després que introduïxi en el terminal mòbil la targeta SIM proporcionada per l'operador nou.
6. En cas de reclamació, l'abonat haurà de d'adreçar-se al departament o al servei especialitzat d'atenció al client de l'operador, en el termini d'un mes des del moment en què es tingui coneixement del fet que la motiva. Quan l'abonat presenti la reclamació, l'operador està obligat a facilitar-li el número de referència concedit a la reclamació de l'usuari. Si en el termini d'un mes l'usuari no ha hagut rebut resposta satisfactòria de l'operador, podrà adreçar la seva reclamació per les vies següents, d'acord amb la normativa pròpia de cada organisme: Junes Arbitrals de Consum, directament o a través d'una Associació de Consumidors. Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació (SETSI) - Telèfon de consulta: 901336699. Lloc web: <http://www.usuariostelesco.es>
7. El sol·licitant consent el tractament automatitzat de les dades personals, tant de les incloses en aquesta sol·licitud com de les dades de les quals coneix l'operador amb qui té contractat el servei, amb la finalitat de gestionar la sol·licitud de portabilitat.
8. De la mateixa manera, el sol·licitant autoritza la cessió de dades personals de l'operador amb qui té contractats els seus serveis, cap al que els prestarà d'ara endavant, a l'objecte i amb la finalitat exclusiva de conservar el seu número en el procés de portabilitat i condicionant-la a aquest motiu.