



## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN "MOVISTAR+"**

### **1 OBJETO**

Constituye objeto del presente documento el establecimiento de las Condiciones Generales de prestación del Servicio Movistar+ descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan las relaciones contractuales entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, MOVISTAR) con CIF nº A-82018474, domiciliada en Madrid, en la calle Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8<sup>a</sup>; hoja M-213.180, y el CLIENTE del Servicio (en adelante, el CLIENTE), en todo lo relativo a la prestación del Servicio denominado MOVISTAR+ (en adelante, el SERVICIO MOVISTAR+)

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de MOVISTAR. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la página Web: [movistar.es/contratos](http://movistar.es/contratos).

### **2 DESCRIPCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MOVISTAR+**

#### **2.1 Descripción:**

El Servicio MOVISTAR es un servicio de acceso a la señal de MOVISTAR+.

Dicho Servicio contiene las siguientes prestaciones:

- Acceso a un número determinado de canales nacionales, locales, temáticos, contenidos bajo demanda y, en su caso, a los canales de degustación que determine MOVISTAR en cada momento según el paquete contratado por el CLIENTE.
- Asimismo, MOVISTAR pondrá a disposición del cliente un servicio de Alquiler, a través del cual el CLIENTE puede acceder a Contenidos bajo demanda durante un período de tiempo de 24 horas por un precio determinado.
- Además, pueden acceder contratando específicamente con la cota mensual que tenga en el momento de contratación, a las opciones de contenidos que MOVISTAR ponga a disposición del CLIENTE en función de la oferta contratada: Canales, Paquetes de canales y contenidos bajo demanda adicionales.
- Opcionalmente, acceso a los servicios de terceros disponibles en el SERVICIO MOVISTAR+, previa aceptación por parte del CLIENTE de las condiciones específicas de cada uno de ellos.



EL CLIENTE tendrá acceso a los contenidos contratados, que podrá visualizar durante el periodo de validez de la compra o durante el periodo determinado por la cuota mensual.

Además de ello el cliente, podrá acceder a las funcionalidades disponibles con las limitaciones que determine MOVISTAR en cada momento en función de la tecnología de acceso, como grabación de los contenidos emitidos en algunos de los canales de TV de MOVISTAR+, U7D, Control del Directo y Ver Desde el Inicio, también podrá acceder al servicio MOVISTAR+ en Dispositivos, mediante el cual podrá disfrutar de una selección de canales y contenidos bajo demanda en los dispositivos disponibles en cada momento.

El detalle de las funciones, así como las opciones disponibles para cada oferta están recogidas en [movistar.es/particulares/television/movistar-plus](http://movistar.es/particulares/television/movistar-plus).

Los paquetes contratables disponibles para la provisión del Servicio Movistar + así como sus precios están recogidos en el Anexo I PRECIOS.

MOVISTAR podrá modificar la parrilla de canales y sus contenidos, pudiendo variar su número y composición, bien en función de los compromisos contractuales que mantenga con los proveedores de tales canales y contenidos, bien debido a las modificaciones que estos realizaran en ellos. El Cliente tendrá en todo caso información actualizada de la parrilla de canales disponible en cada momento en la información publicada en la web de cada modalidad de servicio.

## **2.2 Modalidades de contratación:**

EL CLIENTE, atendiendo al servicio contratado y a la cobertura de las diferentes tecnologías, la cual está condicionada por el despliegue de la infraestructura necesaria, podrá tener el servicio en alguna de las siguientes opciones:

- MOVISTAR+ a través de IPTV. Para tecnologías ADSL/VDSL, en caso de que el CLIENTE utilice simultáneamente el Servicio de acceso a Internet en Banda Ancha con el servicio de acceso a canales de TV, dependiendo de la calidad del bucle de acceso a la central telefónica, el Servicio de Acceso a Internet en Banda Ancha de que dispondrá el CLIENTE podría descender hasta 2.000 Kbit/s en sentido red-usuario
- MOVISTAR+ a través de Satélite. En caso de que, bien por decisión del Cliente, bien por razones técnicas o de despliegue de infraestructura, se contratara una modalidad de prestación con suministro de TV vía satélite, el Cliente deberá disponer previamente dicho servicio de suministro con DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL, S.A. (en adelante, DTS), contrato de suministro sobre cuya aplicación se estará a lo dispuesto en la Cláusula 11.1 de las presentes Condiciones Generales.



- MOVISTAR+ a través de OTT. Para disfrutar de MOVISTAR+ en Dispositivos se estará a lo dispuesto en la cláusula 2.4. de las presentes condiciones

En los supuestos de prestación a través de IPTV o Satélite, será necesaria la instalación en el domicilio del CLIENTE de, al menos, el equipamiento técnico básico consistente en un DESCODIFICADOR, así como, en su caso, el material que precisen las condiciones de contratación del servicio de suministro TV vía Satélite.

El alta efectiva en MOVISTAR+ se producirá con la instalación del servicio de TV.

En caso de que la modalidad de prestación de Tv incluya suministro de vía Satélite, las condiciones de dicho servicio, que constan publicadas en: [movistar.es/particulares/television/movistar-plus](http://movistar.es/particulares/television/movistar-plus)

### **2.3 Servicio Multi+:**

El SERVICIO Multi+ es un servicio adicional que permite acceder desde dos estancias del hogar de forma simultánea a la oferta íntegra de MOVISTAR+ contratada, posibilitando por ejemplo el disfrute simultáneo de dos contenidos diferentes. El CLIENTE podrá entrar en sus suscripciones, canales, paquetes de TV y los contenidos y eventos comprados desde ambos descodificadores.

La contratación del SERVICIO Multi+ está disponible sólo para TV sobre acceso Fibra o Satélite. En todo caso, la disponibilidad o no del Servicio Multi+ será confirmada por MOVISTAR en cada caso particular.

Para la correcta prestación del SERVICIO Multi+, el CLIENTE deberá disponer además del equipamiento necesario para visualizar MOVISTAR+ con IPTV o SAT, de un DESCODIFICADOR adicional en régimen de alquiler (para el servicio sobre IPTV Anexo I PRECIOS). Se deberá conectar mediante cualquier solución certificada por Telefónica que asegure la correcta recepción de la señal.

En cuanto a las condiciones de utilización del DESCODIFICADOR Multi+, será de aplicación lo dispuesto en el punto 3.2 para el DESCODIFICADOR PRINCIPAL.

### **2.4 MOVISTAR+ en Dispositivos:**

2.4.1 MOVISTAR+ en Dispositivos es un servicio que permite visualizar, desde cualquiera de los Dispositivos Autorizados sin coste adicional, una selección del catálogo de películas, series, programas y otros contenidos digitales a los que tiene acceso, en virtud del servicio de televisión de MOVISTAR que tenga en cada momento.

La gestión y actualización de los terminales compatibles consta debidamente actualizada en [ver.movistarplus.es](http://ver.movistarplus.es) (Área de Cliente/Gestión de Dispositivos)



Todos los CLIENTES que dispongan del servicio MOVISTAR+ a través de IPTV con descodificador, disfrutarán, además, del servicio Multiacceso Hogar, que les permite acceder al servicio MOVISTAR+ hasta en cuatro dispositivos distintos de forma simultánea, tres de ellos siempre y cuando estén conectados a la red del hogar en España donde se haya instalado el descodificador necesario para la prestación del SERVICIO MOVISTAR+, y un cuarto, adicional, conectado a una red, móvil o fija, que podrá ser distinta a la red del hogar (dispositivo "fuera del hogar").

Para disfrutar de MOVISTAR+ en Dispositivos el CLIENTE deberá disponer de una conexión a Internet de al menos 3 Mbps, pudiendo verse afectada la visualización de los contenidos si la calidad de conexión a Internet se ve degradada, así como en caso de utilización de la conexión de forma simultánea por otros usuarios durante la reproducción.

El registro de un Dispositivo Autorizado se produce con el acceso al SERVICIO desde dicho dispositivo, introduciendo el usuario y contraseña del CLIENTE. El CLIENTE podrá tramitar la baja de cualquiera de los Dispositivos Autorizados a través de la Web [ver.movistarplus.es](http://ver.movistarplus.es)

La activación de MOVISTAR+ en Dispositivos podrá realizarse en tiendas MOVISTAR, llamando al 1004 o desde la web [movistarplus.es/activar](http://movistarplus.es/activar)

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO sólo para uso doméstico, quedando expresamente prohibido la exhibición de contenidos en locales públicos o para colectividades. En todo caso, le serán de aplicación las condiciones de buen uso dispuestas en las Condiciones Generales del Servicio Movistar+.

2.4.2. En virtud del Reglamento europeo 2017/1128 de 14 de junio de 2017 relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea, cuando el CLIENTE que se encuentre temporalmente en un Estado miembro del Espacio Económico Europeo (en adelante, EEE<sup>1</sup>) podrá acceder al servicio Movistar+ en Dispositivos y utilizarlo del mismo modo que en España a través del dispositivo "fuera del hogar", teniendo acceso a los mismos contenidos y con la misma gama de funcionalidades.

Se entiende por "encontrarse temporalmente en un Estado miembro del EEE" la presencia del CLIENTE durante un periodo de tiempo limitado en un Estado miembro del EEE que no sea España como Estado de residencia.

2.4.2.1. MOVISTAR en el momento de la contratación o renovación del SERVICIO MOVISTAR+ comprobará que España es el Estado de residencia del CLIENTE empleando como máximo dos de los

---

<sup>1</sup> Estados miembros del EEE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Rumania, Suecia.

siguientes medios de comprobación y garantizará que los medios utilizados sean razonables, proporcionados y eficaces:

- a) un documento de identidad, un medio de identificación electrónica, en especial los incluidos en los sistemas de identificación electrónica notificados conforme al Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>2</sup>, o cualquier otro documento de identidad válido que confirme que España es el Estado de residencia del CLIENTE;
- b) datos de pago, como el número de la cuenta bancaria o de una tarjeta de crédito o débito del abonado;
- c) el lugar de instalación de un adaptador multimedia, un descodificador o un dispositivo similar utilizado para el suministro de los servicios al abonado;
- d) el pago por parte del abonado de una tasa por otros servicios prestados en España, como el servicio público de radiodifusión;
- e) un contrato de suministro de un servicio de internet o de telefonía o cualquier otro tipo de contrato similar que vincule al CLIENTE con España;
- f) la inscripción en el censo electoral municipal, si la información en cuestión está a disposición del público;
- g) el pago de impuestos municipales, si la información en cuestión está a disposición del público;
- h) una factura de algún servicio público del CLIENTE que lo vincule a España;
- i) el domicilio de facturación o la dirección postal del CLIENTE;
- j) una declaración del CLIENTE en la que confirme que su dirección está en España;
- k) una comprobación de la dirección del protocolo de internet (IP) para determinar el Estado miembro del EEE desde el que el abonado accede al servicio Movistar + en Dispositivos.

Los medios de comprobación contemplados en las letras i) a k) solo se utilizarán en combinación con uno de los medios de comprobación incluidos en las letras a) a h), salvo que la dirección postal indicada en la letra i) figure en un registro oficial a disposición del público.

---

<sup>2</sup> Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (DO L 257 de 28.8.2014, p. 73).



2.4.2.2. Si MOVISTAR tuviese dudas razonables acerca de que España es el Estado de residencia del CLIENTE durante la vigencia del contrato, podrá comprobarlo de nuevo de conformidad con el apartado 2.4.2.1. En tal caso, sin embargo, MOVISTAR podrá utilizar como único medio de comprobación el contemplado en la letra k). Los datos resultantes del uso del medio de comprobación contemplado en la letra k) se recogerán únicamente en formato binario.

2.4.2.3. MOVISTAR tendrá derecho a solicitar al CLIENTE que proporcione la información necesaria para determinar que España es su Estado de residencia de conformidad con los apartados 2.4.2.1 y 2.4.2.2. Si el CLIENTE no proporciona esa información y, como consecuencia, MOVISTAR no puede comprobar que España es el Estado de residencia del CLIENTE, MOVISTAR no hará posible que el CLIENTE acceda al servicio Movistar + en Dispositivos o que lo utilice cuando se encuentre temporalmente en un Estado del EEE.

### **3 INSTALACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE CLIENTE**

Para la correcta prestación del SERVICIO MOVISTAR+ el CLIENTE deberá disponer del siguiente equipamiento: DESCODIFICADOR, equipo de visualización de televisión, Módem/Router compatible con el SERVICIO MOVISTAR+ en el caso de IPTV. De dicho equipamiento, el DESCODIFICADOR será suministrado por MOVISTAR en las condiciones que se establecen a continuación. El equipo de visualización de televisión NO FORMA PARTE DEL SERVICIO MOVISTAR+ por tanto, no se suministra como tal por MOVISTAR en virtud de este contrato y deberá ser provisto por el propio cliente.

En caso de suministro de TV vía satélite, será de aplicación lo dispuesto en sus condiciones en relación al material necesario para su prestación.

#### **3.1 Servicio de Instalación**

En virtud del presente contrato y para la correcta prestación del SERVICIO MOVISTAR+ al CLIENTE, MOVISTAR, por sí mismo o a través de un instalador autorizado, llevará a cabo la instalación inicial del equipamiento necesario, que puede incluir lo enumerado a continuación:

- De forma opcional en la tecnología ADSL, o en aquellos casos en que se considere necesario: Instalación de un filtro de voz/datos centralizado (en adelante, el "Splitter") junto al punto de conexión a la red o filtros separadores en los terminales telefónicos del CLIENTE. El Splitter es propiedad de MOVISTAR.
- Opcionalmente, el tendido del cableado necesario para el tramo existente desde el Splitter hasta el Router del CLIENTE o la instalación de microfiltros necesarios (hasta un máximo de 3) en función de la instalación interior del CLIENTE.



- El tendido del cableado necesario para el tramo existente entre el Módem/Router y el Descodificador hasta una longitud de cable máxima de 10 metros (en adelante, el "Cableado"), salvo que el CLIENTE opte por una modalidad de descodificador inalámbrico.
- Instalación y Configuración del Módem/Router y Descodificador, así como su conexión con el aparato de visualización de televisión del CLIENTE.
- En el supuesto de contratación del servicio de TV Movistar+ por el cliente que ya dispusiera de un servicio de banda ancha, podrá elegir contratar el Descodificador en su modalidad autoinstalable.

MOVISTAR deberá satisfacer toda solicitud de conexión inicial del Servicio dentro de los 15 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la misma, plazo que podría ampliarse hasta un máximo de 30 días naturales desde la petición del servicio para determinadas zonas territoriales, siempre que exista disponibilidad técnica, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al solicitante. MOVISTAR confirmará al CLIENTE la disponibilidad técnica de prestación del Servicio antes de la contratación del mismo.

No obstante lo anterior, en caso de que existan causas sobrevenidas, tales como necesidad de ejecución de obras adicionales, licencias de terceros, o simplemente incrementos puntuales de demanda en determinados ciclos, el plazo de conexión inicial podría extenderse, situación en la que MOVISTAR informaría al CLIENTE de dicha circunstancia.

### **3.2 Descodificador.**

El descodificador estándar será suministrado por MOVISTAR en régimen de alquiler y su precio estará incluido en la cuota mensual del Servicio MOVISTAR+. (Ver ANEXO I PRECIOS)

Este descodificador se conectará al equipo de visualización de Televisión del CLIENTE mediante la correspondiente conexión de vídeo.

El cliente puede escoger tanto en el momento del alta como en la postventa, un descodificador diferente (Anexo de Precios I) al descodificador estándar que se instale en ese momento. La instalación viene incluida por defecto en el alta del servicio Movistar + y se cobrará el alta de dicho descodificador, y en postventa existe la posibilidad de elegir la modalidad autoinstalable o solicitar la instalación del mismo por el precio vigente en el anexo de precios.

#### **3.2.1 Compatibilidad del descodificador.**

MOVISTAR informa de que el carácter abierto y compatible del sistema de acceso condicional y del equipo descodificador usado para el SERVICIO MOVISTAR+, requiere la adopción de acuerdos



entre operadores. Estos acuerdos no se han celebrado y, por tanto, el descodificador usado para el SERVICIO MOVISTAR+ no permite el acceso a la señal de otros operadores.

### **3.2.2 Retirada del descodificador.**

En el supuesto de que el descodificador sea retirado por motivo de traslado de la línea por cambio de domicilio, avería, MOVISTAR no se responsabiliza de la pérdida de los datos almacenados en el propio descodificador, ni que el equipo que se devuelva al CLIENTE sea el mismo que el que se retiró.

### **3.3 Material necesario para la recepción del Servicio en caso de suministro TV vía satélite.**

En todo lo referente a dicho material, así como a su instalación, custodia y resto de obligaciones respecto a la devolución de los mismos, se estará a lo dispuesto en las Condiciones de contratación de dicho servicio, contrato cedido a MOVISTAR en los términos que serán vistos en la Cláusula 11.1.

## **4 OBLIGACIONES DE MOVISTAR**

En virtud del presente contrato, MOVISTAR prestará, por sí o a través de un servicio de asistencia técnica autorizado, un servicio de atención al CLIENTE que comprende tanto la atención comercial al mismo como la asistencia técnica, y cuyas características se describen a continuación:

### **4.1 El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE**

Es un servicio de consulta Web (<https://atencionalcliente.movistar.es/>) o telefónica (1002) que comprende un Diagnóstico y una Resolución de Incidencias. Disponible durante 24 horas al día, los 7 días de la semana, prestará dicho Servicio en el domicilio a solicitud del CLIENTE de forma gratuita, en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba exclusivamente a fallos originarios del descodificador, nunca a un mal uso del mismo, a la manipulación por personal ajeno y, en definitiva, a cualquier causa imputable al CLIENTE así como para los elementos no amparados por la misma, en cuyo caso el CLIENTE estará obligado a satisfacer el precio correspondiente al desplazamiento, así como el de los trabajos y equipos reparados. Estos costes de intervención serán los vigentes en el momento en que el CLIENTE solicite su prestación. Los precios de los diferentes servicios de resolución de incidencias son los contemplados en el Cuadro General de Precios disponibles en la Línea de Atención Personal 1004 o en [movistar.es](http://movistar.es). Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE, ni la asistencia técnica de incidencias en su equipo de recepción de TELEVISIÓN.



#### **4.2 Disponibilidad**

MOVISTAR se obliga a la prestación regular y continuada del Servicio MOVISTAR+, 24 horas al día durante 365 días al año.

No obstante lo anterior, dicho Servicio podrá verse interrumpido por el tiempo imprescindible para realizar las operaciones de mantenimiento de la Red (en adelante, las "Operaciones de Mantenimiento de la Red") por parte de MOVISTAR, o por otras causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor. En todo caso, MOVISTAR notificará al CLIENTE, a través de cualquiera de los diferentes medios disponibles (correo electrónico, correo ordinario, llamada telefónica, publicación en las páginas web del SERVICIO MOVISTAR+ etc.), las fechas de dichas Operaciones de Mantenimiento de la Red, cuando ello sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

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

MOVISTAR no se hace responsable del equipo informático del CLIENTE ni de las alteraciones que este equipo pueda producir en el normal funcionamiento del Servicio. Asimismo, no se responsabiliza de la falta de disponibilidad o interrupciones ocasionadas por la intervención de un tercero, o por la mala utilización de los equipos por parte del CLIENTE o de las personas allegadas a él, así como consecuencia de resoluciones o requerimientos judiciales o administrativas.

MOVISTAR no se hace responsable del equipo de recepción de TELEVISIÓN del CLIENTE ni de las alteraciones que este equipo pueda producir en el normal funcionamiento del Servicio.

#### **4.3 Responsabilidad por falta de disponibilidad**

MOVISTAR responderá por la falta de disponibilidad del SERVICIO MOVISTAR+, por el tiempo de indisponibilidad computado de conformidad con lo previsto en "Duración de la falta de disponibilidad garantizada"

En tal caso, MOVISTAR estará obligada a devolver al CLIENTE la cantidad equivalente a aquella parte de la cuota mensual del SERVICIO MOVISTAR+ correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del Servicio como consecuencia de las Operaciones de Mantenimiento de la Red durante el tiempo imprescindible para su realización; (b) la discontinuidad en el SERVICIO MOVISTAR+ causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo o que resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso Internet a través del SERVICIO MOVISTAR+; (c) las averías identificadas en el



tramo de red de acceso no perteneciente a MOVISTAR (Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones y Red de CLIENTE), (d) indisponibilidad del Servicio por causas imputables al CLIENTE, caso fortuito, fuerza mayor, requerimientos o resoluciones judiciales o administrativas o cualesquiera otra causa no imputable o ajena a MOVISTAR .

Del mismo modo, no constituirá falta de disponibilidad, en el caso de suministro de TV vía satélite, tanto aquellas originadas en la contravención por el CLIENTE de las obligaciones de uso, mantenimiento de los dispositivos o recomendaciones técnicas relativas a los materiales necesarios para la prestación de dicho servicio de conformidad con sus condiciones generales, como las producidas por las limitaciones de simultaneidad indicadas en las mismas.

#### **4.4 Duración de la falta de disponibilidad garantizada**

A los efectos previstos en "Responsabilidad por falta de disponibilidad" la falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO MOVISTAR+ se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO MOVISTAR+.

En aquellos casos en los que fuere necesaria la Resolución a Domicilio, MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por MOVISTAR. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por MOVISTAR y la cita finalmente aceptada por el CLIENTE, no se computará a efectos de indisponibilidad del SERVICIO MOVISTAR+.

Asimismo, el cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del SERVICIO MOVISTAR+ también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el CLIENTE no facilite a MOVISTAR el acceso a las instalaciones o equipo del CLIENTE. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por MOVISTAR y el CLIENTE, en el que se fija la fecha, hora y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Igualmente se descontará de aquel cómputo el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al CLIENTE.

#### **4.5 Descodificador.**

MOVISTAR asume la obligación de reparar las averías que se produzcan en el DESCODIFICADOR alquilado. La reparación del DESCODIFICADOR podrá consistir, a criterio de MOVISTAR, en la reparación o sustitución en el domicilio del Cliente de la unidad funcional averiada o en la sustitución del DESCODIFICADOR por otro, con prestaciones equivalentes.



## 5 OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

### 5.1 Precio del Servicio

#### 5.1.1 Precios

Como contraprestación por el servicio el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a cada modalidad de conformidad con los precios vigentes en cada momento. Los precios actuales están reseñados en el cuadro de Precios que figura en el ANEXO I PRECIOS

#### 5.1.2 Modificaciones de Precios.

Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por MOVISTAR al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 16 con una antelación mínima de (1) mes. Todo ello de acuerdo con la Cláusula 16.

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

#### 5.1.3 Facturación y Pago.

Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del servicio se facturarán a mes vencido, con carácter mensual y se incorporarán en la factura correspondiente a la prestación por MOVISTAR del Servicio MOVISTAR+.

El pago correspondiente al servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro de la factura correspondiente al Servicio MOVISTAR+ y se realizará a través de la cuenta del mismo en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o en su defecto, en lugar habilitando por MOVISTAR, a su presentación al cobro, que constara expresamente en el aviso de pago enviado al CLIENTE. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago.

El cliente autoriza, expresamente, a Telefónica de España S.A.U. a cobrar las facturas correspondientes al Servicio Movistar+ contratado, incluido el caso de que disponga de prestación de suministro de TV vía satélite. Asimismo, aquellos conceptos correspondientes a contenidos de TV suministrados vía Satélite que excedan de los incluidos serán facturables por DTS al CLIENTE en factura independiente según lo dispuesto en el contrato celebrado entre el CLIENTE y DTS para el disfrute de los mismos.



En la primera factura emitida conforme a lo dispuesto en la presente cláusula se incluirán, en aquellos casos que corresponda, el importe correspondiente a la cuota de alta, instalación y cableado del descodificador, junto con todos los servicios de instalación opcionales. La primera cuota será prorrataeada en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.

La contratación del Servicio MOVISTAR+ conlleva la aceptación por parte del CLIENTE de recibir la correspondiente factura en formato electrónico, no obstante, tiene su derecho a optar por la factura en papel en la contratación.

Esta aceptación implica extender la facturación en formato electrónico a todos los productos de MOVISTAR que el CLIENTE haya contratado o contrate con posterioridad con Telefónica de España S.A.U.

En caso de retraso del pago, MOVISTAR podrá suspender la prestación del Servicio, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento.

Transcurrido dicho plazo, MOVISTAR requeriría de nuevo al CLIENTE, concediéndole de nuevo un plazo de diez (10) días, pasado el plazo, MOVISTAR podrá proceder a la interrupción definitiva del servicio, dándolo de baja.

MOVISTAR reestablecerá los servicios suspendidos dentro del día siguiente laborable aquel que tenga constancia de que el importe adecuado ha sido satisfecho, pasando al cobro al CLIENTE, en concepto de rehabilitación de los servicios, la cantidad de 25 euros (30,25 con IVA).

Si el SERVICIO MOVISTAR+ se hubiera adquirido como parte integrante de un paquete de servicios, por ejemplo, aquellas modalidades de FUSIÓN que lo incluyan en su oferta deberán considerarse lo dispuesto en las condiciones relativas a la facturación y cobro de la modalidad FUSIÓN o servicio principal contratado.

#### **5.1.4 Descodificador**

El CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

a) La responsabilidad, desde el momento de la entrega del DESCODIFICADOR, del buen uso y correcta manipulación del equipo alquilado, propiedad de MOVISTAR.

Será responsable igualmente del deterioro o pérdida de los terminales alquilados, salvo que pruebe que estos hechos se han producido sin culpa por su parte.

b) Comunicar de inmediato a MOVISTAR cualquier novedad dañosa, así como cualquier reclamación, acción, demanda o embargo que se produzca en relación con los terminales que tiene alquilados.



Asimismo, deberá manifestar que la titularidad de los terminales corresponde a MOVISTAR frente a los terceros que pretendan embargarlos o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre su propiedad o posesión.

c) En caso de solicitar un DESCODIFICADOR autoinstalable, éste deberá ser instalado en el plazo de 30 días desde su recepción. Pasado este plazo sin realizar la instalación, el Cliente deberá proceder a la devolución del DESCODIFICADOR de acuerdo con el procedimiento que se le indicará llamando al 1004 o en tiendas Movistar, y que también podrá consultar en [movistar.es/devolucion-equipos](http://movistar.es/devolucion-equipos)

d) A la finalización del presente contrato, por cualquiera de las causas contempladas en la cláusula 15.2, el CLIENTE deberá devolver el DESCODIFICADOR dentro de los quince días naturales siguientes a la resolución del contrato, de acuerdo con el procedimiento que se le indicará llamando al 1004 y que también podrá consultar en [movistar.es/devolucion-equipos](http://movistar.es/devolucion-equipos)

En caso de que el CLIENTE no proceda a la devolución del DESCODIFICADOR en el plazo indicado o éste presentara algún tipo de avería o desperfecto que exceda del solo efecto del uso, faltara alguno de sus componentes o no se ajustara enteramente al modelo provisto por MOVISTAR, se facturará al CLIENTE la cantidad correspondiente para dicho codificador según las indicadas en [movistar.es/devolucion-equipos](http://movistar.es/devolucion-equipos). El CLIENTE deberá permitir al personal autorizado por MOVISTAR el acceso al domicilio o ubicación donde se encuentre instalado el DESCODIFICADOR dentro de los treinta días naturales siguientes a la solicitud de baja, en los casos en los que, por circunstancias técnicas, sea necesario realizar alguna actuación presencial para la correcta tramitación de la baja del servicio, autorizando igualmente en ese supuesto la retirada del DESCODIFICADOR por dicho personal.

## **5.2 Compromisos de permanencia compatibles con MOVISTAR+**

La contratación de MOVISTAR+ no supone la adquisición de compromiso adicional de permanencia alguno, sin perjuicio de lo dispuesto en el tercer párrafo de esta cláusula para la primera instalación de Fibra Óptica.

La contratación de MOVISTAR+, supondrá la anulación, sin coste alguno, de los compromisos adquiridos por el CLIENTE antes de la contratación de MOVISTAR+ y asociados a servicios fijos, con la siguiente excepción: si al contratar MOVISTAR+ el CLIENTE tuviera previamente adquirido un compromiso de permanencia de 12 meses por alta con primera instalación gratuita de Fibra Óptica en su domicilio, dicha permanencia se reducirá a 3 meses a contar desde la fecha que inició aquel. Si ya hubieran transcurrido al contratar MOVISTAR+, se tendrá por vencido, en otro caso, permanecerá por el tiempo que reste hasta la finalización de dicho periodo de 3 meses.

En este caso, SI causa baja en el servicio de Internet con acceso Fibra antes de dichos 3 meses, el CLIENTE deberá abonar a MOVISTAR una cantidad proporcional al tiempo no cumplido del



compromiso, con un importe máximo igual a la cuota bonificada que venga establecida en las Condiciones de dicho servicio.

### **5.3 Condiciones de Uso del Servicio de Movistar.**

#### **5.3.1 Uso Correcto de los servicios y limitaciones**

El acceso al servicio está limitado al territorio español sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 2.4 para Movistar + en Dispositivos.

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO sólo para uso doméstico y accesible única y exclusivamente desde la red de área local (LAN) del hogar, quedando expresamente prohibido la exhibición de contenidos en locales públicos o para colectividades, salvo que el CLIENTE haya contratado una modalidad del SERVICIO MOVISTAR+ destinada a su uso comercial (en particular, la modalidad Movistar+Locales Pùblicos o Movistar+ Locales de Apuestas).

En caso de un uso indebido del servicio según lo descrito, MOVISTAR se reserva la posibilidad de asignar al CLIENTE, previa comunicación al mismo, la modalidad de tarifa más acorde con los patrones de uso manifestados y sin perjuicio de cualquier otra que éste pueda considerar más conveniente de entre las disponibles comercialmente para tal uso.

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

#### **5.3.2 Claves de Acceso**

En relación con las Claves de Acceso y Compra, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

#### **5.3.3 Asignación.**

De acuerdo con las características técnicas de los Servicios prestados en cada momento, MOVISTAR podrá exigir al CLIENTE el empleo de un nombre de usuario (login) y unas contraseñas (password) para utilizar determinados Servicios (en adelante, las "Claves de Acceso y Compra").

MOVISTAR podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por MOVISTAR, procediendo a la comunicación al CLIENTE con la mayor brevedad posible.



El CLIENTE podrá modificar las Claves de Acceso y Compra en cualquier momento, de acuerdo con las restricciones establecidas por MOVISTAR.

#### **5.3.4 Uso y custodia.**

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

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los Servicios por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE hasta el momento en que, en su caso, el CLIENTE haya solicitado a MOVISTAR la desactivación de las Claves de Acceso y Compra.

MOVISTAR asegurará la confidencialidad de las Claves de Acceso y Compra de sus CLIENTES.

#### **5.3.5 Transmisión, difusión y puesta a disposición de terceros de Contenidos del Servicio Propios.**

El CLIENTE se obliga a hacer un uso de los Contenidos Propios conforme a la ley, a las presentes Condiciones Generales, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas, y al orden público.

#### **5.3.6 Medios para la obtención de información.**

El CLIENTE se compromete a abstenerse de obtener e incluso de intentar obtener, los Contenidos accesibles a través del SERVICIO MOVISTAR+ empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, en cada caso, se hayan proporcionado o indicado a tal efecto.

#### **5.3.7 Uso correcto de los Contenidos ajenos.**

El CLIENTE se obliga a hacer un uso diligente, correcto y conforme a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público de cualesquier contenidos obtenidos a través del SERVICIO MOVISTAR+. En particular, el CLIENTE se compromete a abstenerse de (a) copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido; (b) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de los titulares incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las



huellas digitales o cualesquier mecanismos de información de que dispongan los Contenidos; (c) utilizar los Contenidos de forma o con efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.

#### **5.4 Acceso a las Instalaciones del CLIENTE**

El CLIENTE se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a autorizar a MOVISTAR, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que MOVISTAR designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos en que se encuentre instalada la conexión a los Servicios con la finalidad de proceder a la prestación de los Servicios de Instalación o de resolución y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de MOVISTAR, resulten necesarias, así como con la finalidad recogida en la Cláusula 4.2 de las presentes Condiciones

#### **5.5 Retirada y suspensión del acceso al servicio**

MOVISTAR podrá retirar, suspender cautelarmente o interrumpir definitivamente, la prestación del SERVICIO MOVISTAR+ a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente.

En el caso particular de MOVISTAR en Dispositivos, los propietarios de contenidos usan diferentes tecnologías para proteger sus derechos de propiedad intelectual e industrial. En el caso de fallo de dicha tecnología, los propietarios de contenidos podrán requerir que el SERVICIO restrinja o impida el acceso a los contenidos objeto de protección en determinados dispositivos o aplicaciones Software. El CLIENTE podrá ser requerido para actualizar la tecnología de cifrado. Si el CLIENTE rechaza dicha actualización, no podrá acceder a los contenidos que la requieran.

### **6 MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO MOVISTAR+**

El CLIENTE se compromete a comunicar a MOVISTAR cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos. MOVISTAR podrá modificar el presente contrato por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado, comunicándose al cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva. En dichos supuestos, el cliente tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente.

Transcurrido el plazo de un mes sin que MOVISTAR haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.



## **7 RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO MOVISTAR+**

### **7.1 Responsabilidad por los servicios**

#### **7.1.1 Continuidad del SERVICIO MOVISTAR+**

MOVISTAR sólo garantiza la continuidad de la prestación del SERVICIO MOVISTAR+ en los términos establecidos en la Cláusula 5.3

#### **7.1.2 Utilidad y fiabilidad de los Servicios.**

MOVISTAR no garantiza que el SERVICIO MOVISTAR+ sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la fiabilidad del Servicio, y en particular, aunque no de modo exclusivo, que los CLIENTES puedan efectivamente acceder a los distintos sitios existentes en Internet a través de los Servicios, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros Contenidos a través de los Servicios, o recibir, obtener o acceder a Contenidos a través de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE, CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A ALGUNA DE LAS SITUACIONES DESCRIPTAS EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, SALVO QUE SE DEBAN A CAUSAS EXCLUSIVAMENTE IMPUTABLES A MOVISTAR.

#### **7.1.3 Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios.**

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

MOVISTAR EXCLUYE, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A ALGUNA DE LAS SITUACIONES DESCRIPTAS EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, SALVO QUE SE DEBAN A CAUSAS EXCLUSIVAMENTE IMPUTABLES A MOVISTAR.



## 7.2 Responsabilidad por los Contenidos

### 7.2.1 Calidad

MOVISTAR no controla con carácter previo y no garantiza, la ausencia de virus en los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en los equipos del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en o transmitidos desde el equipo informático del CLIENTE.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA PRESENCIA DE VIRUS U OTROS ELEMENTOS LESIVOS EN LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

### 7.2.2 Licitud, falibilidad y utilidad

MOVISTAR, no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios, que no sean producidos por MOVISTAR, y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad sobre los mismos.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, EN CASO DE: (A) INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO; (B) INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, SECRETOS EMPRESARIALES, COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A UN TERCERO; (C) REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA; (D) FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS; (E) INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS CONTENIDOS; (F) INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS A TRAVÉS DE O CON MOTIVO DEL ACCESO A LOS CONTENIDOS; (G) VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMERCIALIZADOS, ADQUIRIDOS O PRESTADOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE TERCEROS ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE BANDA ANCHA.



### **7.3 Responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través del SERVICIO MOVISTAR+**

#### **7.3.1 Calidad**

MOVISTAR no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través del SERVICIO MOVISTAR+

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A DEFECTOS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### **7.3.2 Licitud, falibilidad y utilidad**

MOVISTAR es completamente ajena a, no interviene en la configuración y prestación de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios prestados por terceros a través del SERVICIO MOVISTAR+.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, EN LOS MISMOS SUPUESTOS QUE QUEDAN DESCRITOS EN LA 7.3.1.

#### **7.4 Usos no autorizados.**

MOVISTAR no controla el acceso ni la utilización que el CLIENTE u otros usuarios hacen de los servicios. En particular, MOVISTAR no garantiza que el CLIENTE u otros usuarios accedan a y/o utilicen los Servicios de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones Generales o, en su caso, con las condiciones particulares que puedan resultar de aplicación.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS, EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES

### **7.5 Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los propios CLIENTES.**

MOVISTAR no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES o usuarios.



MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES O USUARIOS Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES O USUARIOS PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS CLIENTES O USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS

## **8 PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y EN CASO DE APRECIACIÓN DE CONTENIDOS ILÍCITOS**

MOVISTAR declara su rotunda y firme oposición a (i) la violación de derechos de propiedad intelectual y a (ii) la explotación de contenidos o servicios tipificados como ilícitos desde el punto de vista penal.

MOVISTAR declara su total negativa a emitir o distribuir contenidos que violen derechos de propiedad intelectual o que sean considerados ilícitos, desde el punto de vista penal, en sus estructuras y/o servicios.

En el caso de que un CLIENTE o un tercero consideren que la puesta a disposición de cualquiera de los Contenidos a través del Servicio MOVISTAR+ infringe sus derechos de propiedad intelectual, dicho CLIENTE o tercero deberá enviar una notificación a MOVISTAR en la que se contengan los siguientes extremos:

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



En el caso de que un CLIENTE o un tercero consideren que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito, desde el punto de vista penal, de un Contenido y/o Servicio de MOVISTAR+ y/o de la utilización de los mismos y/o de la realización de cualquier actividad ilícita relacionada con los mismos, deberá enviar una notificación a MOVISTAR en la que se contengan los siguientes extremos:

- (a) datos personales del reclamante: nombre, dirección, número de teléfono, NIF/CIF y dirección de correo electrónico;
- (b) especificación de la supuesta actividad ilícita llevada a cabo y, en particular, indicación precisa de los Contenidos y/o Servicios concretos así como de su localización en el Servicio MOVISTAR+;
- (c) hechos o circunstancias que revelan el carácter ilícito de dichos Contenidos, Servicios o actividad;
- (d) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y del carácter ilícito de la utilización de los Contenidos y/o Servicios o de la realización de las actividades descritas.

Estas notificaciones deberán ser enviadas a la dirección [abuse@telefonica.es](mailto:abuse@telefonica.es) o a través del formulario que se habilita en [movistar.es/nemesys/](http://movistar.es/nemesys/).

## 9 NO LICENCIA

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

Las direcciones IP no son propiedad del CLIENTE, por lo que MOVISTAR podrá modificar las mismas cuando concurran causas que lo justifiquen.

Asimismo, MOVISTAR no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de las direcciones IP proporcionadas al CLIENTE.

## 10 RECOMENDADOR DE CONTENIDOS

El SERVICIO MOVISTAR+ incluye un recomendador de contenidos que mostrará y dará a conocer al CLIENTE contenidos televisivos adaptados al consumo realizado dentro de su hogar, ahorrándole tiempo de búsqueda en los buscadores principales de la plataforma de televisión



Movistar+, y mostrándole otros contenidos nuevos, como por ejemplo estrenos, que en un momento dado le pudieran interesar.

La prestación de esta funcionalidad implicará necesariamente el tratamiento de sus datos de cliente y servicios contratados mientras se encuentre el SERVICIO MOVISTAR+ en estado de alta, así como los datos los contenidos visualizados a través de las plataformas del Servicio Movistar+ (televisión o dispositivos y/o aplicaciones), con la finalidad de mostrar y dar a conocer al cliente contenidos televisivos adaptados al consumo realizado dentro de su hogar, y personalizando los mismos con fin de no volver a recomendarle contenidos que ya haya visualizado o que se separen radicalmente de sus hábitos de consumo.

MOVISTAR no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del CLIENTE (excepto, en su caso, la proporcionada por las "cookies" de MOVISTAR ya instaladas e informadas a través de la Política de cookies del portal web Movistar).

A los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, las cookies que son pequeños ficheros de datos que se alojan en el dispositivo de acceso al Servicio (ordenador, Smartphone, Tablet o cualquier otro dispositivo que permita al usuario acceder al Servicio) que recaban información de la actividad del Usuario y permiten a MOVISTAR por ejemplo, recordar la última búsqueda de contenidos, marcar contenidos como "ya vistos", recomendar contenidos que puedan interesar al usuario, facilitar la navegación de los mismos; etc.. Por tanto el navegador utilizado por EL CLIENTE, deberá estar configurado para aceptar el uso de dicha tecnología.

El Cliente tiene la posibilidad de configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir su instalación en su dispositivo. El Cliente deberá consultar las instrucciones y manuales del navegador de su terminal para ampliar esta información.

## **11 CESIÓN DE CONTRATO**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro el SERVICIO MOVISTAR+, viiniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 16, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

### **11.1 Cesión del contrato de suministro de TV por satélite.**

Asimismo, en el caso de que el CLIENTE tuviera contratado el servicio de suministro de TV vía Satélite, consiente en este acto la cesión parcial a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, de aquellos derechos



y obligaciones derivados de su relación contractual con DTS en relación a dicho servicio, que resulten necesarios para la prestación de la modalidad de Servicio MOVISTAR+ que esté contratando en este acto. En concreto asume y consiente que su servicio de suministro de TV vía Satélite pasa a ser gestionado y facturado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, con la excepción de aquellas contrataciones de extras de TV que excedan las contrataciones incluidas en la modalidad que está contratando, cuya prestación, gestión y facturación, así como los derechos y obligaciones relativos al material necesario para la prestación del servicio de suministro, se regirán por lo dispuesto en el contrato suscrito entre el CLIENTE y DTS.

En caso de baja en MOVISTAR+, dará término esta cesión parcial a favor de TELEFÓNICA DE ESPAÑA y se restituirá a todos los efectos contenidos en la misma la relación contractual entre el CLIENTE y DTS.

## **12 RETIRADA O SUSPENSIÓN LEGAL DEL SERVICIO MOVISTAR+**

MOVISTAR podrá retirar o suspender el acceso al SERVICIO MOVISTAR+ en los supuestos en que tenga conocimiento efectivo de la ilicitud de contenidos, datos o información almacenados o reproducidos a través del mismo, por haber sido requerida para ello por autoridad competente, en virtud de resolución judicial o administrativa, o en base a otros supuestos de conocimiento. En tal caso MOVISTAR queda exonerada de toda responsabilidad por los daños y perjuicios que tal retirada o suspensión pudiera causar al CLIENTE.

## **13 FACULTADES DE COMPROBACIÓN Y REGULARIZACIÓN DE MOVISTAR**

Queda expresamente prohibida la exhibición del SERVICIO MOVISTAR+ en locales públicos o para colectividades, salvo que el CLIENTE haya contratado una modalidad del SERVICIO MOVISTAR+ destinada a su uso comercial (en particular, la modalidad Movistar+ Locales Pùblicos o Movistar+ Locales de Apuestas).

MOVISTAR se reserva el derecho a comprobar, en cualquier momento, la condición de CLIENTE del SERVICIO MOVISTAR+ para Locales Pùblicos o Movistar+ Locales de Apuestas. Para ello, el CLIENTE deberá facilitar al inspector correctamente identificado la documentación acreditativa de su condición de abonado, y deberá tener exhibido en un lugar que se encuentre visible desde la calle el distintivo (pegatina) acreditativo de local autorizado para la emisión de los contenidos del SERVICIO MOVISTAR+ para locales pùblicos que se les hará llegar por correo ordinario a todos los abonados del servicio.

Asimismo, le informamos que la emisión del SERVICIO MOVISTAR+ en un local pùblico con un servicio diferente al específico para Locales Pùblicos, implicaría un uso indebido y/o no autorizado del mismo y, por ello, MOVISTAR regularizará automáticamente al Cliente a la modalidad de tarifa para locales pùblicos más acorde con los patrones de uso manifestados, de lo que será informado mediante la correspondiente comunicación.



## 14 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Movistar informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: [www.movistar.es/privacidad](http://www.movistar.es/privacidad), solicitando un ejemplar en el 1004 o en las Tiendas Movistar.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Movistar en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "Movistar").

En Movistar trataremos los datos del cliente para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente Movistar, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que el cliente pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el cliente aporta en este acto, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de Movistar.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, el Cliente es informado y autoriza a MOVISTAR al tratamiento específico de los siguientes datos de cliente, servicios contratados, facturación así como los datos de consumos en Movistar+, cuyo tratamiento es necesario, en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en [www.movistar.es/privacidad/info-adicional](http://www.movistar.es/privacidad/info-adicional).

Asimismo, Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y



portabilidad, dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico [TE\\_datos@telefonica.com](mailto:TE_datos@telefonica.com), dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o a través del teléfono gratuito 224407.

## **15 TERMINACIÓN**

### **15.1 Vigencia**

La duración del presente contrato es indefinida, sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas 5.3.7 y 5.5, así como de lo dispuesto en cuanto a la resolución del mismo.

### **15.2 Resolución**

El presente contrato se resolverá por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas a lo largo de su clausulado, y expresamente:

- Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a MOVISTAR por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de dos (2) días hábiles, respecto a la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderán por medios fehacientes los siguientes:
  - Fax al número 902 104 132.
  - Carta al Apartado de correos 1000. 08080. Barcelona.
  - Teléfono al número 1004.
- Por cesación de MOVISTAR, sin que haya existido cesión de contrato, en la prestación del SERVICIO MOVISTAR+, previa comunicación al CLIENTE con treinta (30) días de antelación sobre la fecha prevista para la cesación.
- Por grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por la utilización del Servicio contraria a la buena fe o a las condiciones de buen uso descritas en las presentes Condiciones Generales, sin perjuicio en todo caso de la reclamación por daños y perjuicios que pudiera corresponder.

### **15.3 Efectos**

Terminada la prestación del SERVICIO MOVISTAR+ objeto de estas Condiciones Generales por cualquier causa, MOVISTAR facturará al CLIENTE, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual y los servicios efectivamente consumidos por éste, en función de la fecha de efectividad de la baja.

A la finalización del presente contrato, por cualquiera de las causas contempladas en la cláusula 15.2, el CLIENTE queda obligado a devolver el descodificador según se indica en la Cláusula 5.1.4 obligaciones del CLIENTE respecto al DESCODIFICADOR.



Cuando se produzca la baja del Cliente en Movistar+, pero no de la línea telefónica fija y el servicio de ADSL/Fibra, continuarán prestándose los servicios que permanezcan de alta, de conformidad con sus condiciones contractuales y los precios de Catálogo que correspondan.

Respecto al servicio de suministro de TV por Satélite:

Pasará a disfrutar el producto que tuviera contratado con DTS y al coste previsto en el contrato de alta en dicho servicio, o los que puedan haber sustituido a los mismos y cuya consulta será posible en [movistar.es/particulares/movistarplus](http://movistar.es/particulares/movistarplus) o en el número de atención 902 11 00 10.

## **16 NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que el CLIENTE facilite; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS al número de teléfono indicado por el CLIENTE durante la Solicitud de Alta en el SERVICIO MOVISTAR+, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición; (d) en la pantalla del propio servicio o (e) mediante publicación en sus páginas Web cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

MOVISTAR podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el Servicio, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a MOVISTAR todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre MOVISTAR y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 7.5

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

## **17 LEY APPLICABLE**

La prestación de los Servicios objeto de este Contrato se regirá por la legislación española.



## **18 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

(I) Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra MOVISTAR, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o, si resuelta, no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo.

(II) MOVISTAR y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del SERVICIO MOVISTAR+ objeto de estas Condiciones Generales.

## **19 INFORMACIÓN AL CLIENTE**

MOVISTAR facilitará el contenido del presente Contrato en su página de Internet, por escrito si así lo solicita EL CLIENTE en el teléfono de atención al público 1004, y en las Tiendas Telefónica.

## ANEXO I PRECIOS

**CUOTAS MENSUALES DE LAS SUSCRIPCIONES ADICIONALES AL SERVICIO DE CANALES DE TV Y COMPATIBLES CON EL SERVICIO MOVISTAR+ <sup>(1)</sup>**

<i>Elemento Comercial</i>	<i>Cuota mensual (€/mes, impuestos incluidos<sup>(2)</sup>)</i>
MOVISTAR+	25,00
MOVISTAR+ 0	5,00
MOTOR	7,00
SELECCIÓN DEPORTES	10,00
CINE	10,00
SERIES	10,00
PREMIUM	50,00
PREMIUM EXTRA	65,00
PREMIUM TOTAL	85,00
PAQUETE EXTRA <sup>(3)</sup>	15,00
PLAYBOY TV	7,00
MEZZO	5,00
CLASSICA	5,00
CAZA Y PESCA	7,00
IBERALIA TV	7,00
Toros TV	20,00
Movistar Formula1	7,00
Movistar Series	5,00
Movistar Estrenos	8,00
Movistar LaLiga	25,00
Movistar Liga de Campeones	20,00
Adultos	15,00
Favoritos Latino	2,42

<b>Equipamiento</b>	<b>Cuota mensual<sup>(2)</sup></b>	<b>Cuota de Alta<sup>(2)</sup></b>	<b>Cuota de Instalación<sup>(2)</sup></b>
Desco UHD	N/A	35	50 <sup>(4)</sup>
Desco UHD Smart WiFi	N/A	60	
Multi+ con Desco UHD	7,86	35	
Multi+ con Desco UHD WiFi		60	



<sup>(1)</sup> Si contratados cualquiera de los anteriores canales adicionales, se diera de baja de los mismos antes de los 15 primeros días desde el momento de su contratación, deberá abonar el 50% de la cuota en concepto de costes asociados a la disposición de contenidos, más la parte proporcional de la cuota mensual. La suma de ambos importes, en ningún caso superará el valor de la cuota mensual del canal contratado.

<sup>(2)</sup> Estos precios no aplican en Ceuta, Melilla y Canarias, donde aplican impuestos indirectos reducidos según la ley vigente: en Canarias, IGIC 7%; en Ceuta, IPSI 10% y en Melilla, IPSI 8%.

<sup>(3)</sup> El Paquete Extra solo estará disponible para clientes con Movistar+ Premium y Fusión Total Plus.

<sup>(4)</sup> Esta cuota no aplicará en caso de elegir la opción autoinstalable ni en caso de alta conjunta de TV y Multi+.

- Los precios del resto de equipamiento, así como las distintas Opciones Adicionales al Servicio serán facturados conforme a la oferta que en cada momento figure la siguiente URL: [movistar.es/particulares/televisión/movistar-imagenio](http://movistar.es/particulares/televisión/movistar-imagenio)
- La oferta comercial del SERVICIO MOVISTAR+ es muy amplia y en constante evolución. Aquí se recogen las modalidades del servicio más habituales. Para más información sobre el contenido de los paquetes y para un mayor detalle dirigirse a la página Web: movistar.es