

## **CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO VIDEOSUPERVISIÓN ADSL**

Las Condiciones Generales 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 82/018474, 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 "VideoSupervisión ADSL" (en adelante, el SERVICIO).

Para la utilización del Servicio VideoSupervisión ADSL será necesario que el CLIENTE contrate simultáneamente o tenga ya contratado el servicio ADSL, en cualquiera de sus modalidades de ancho de banda.

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 <http://www.movistar.es/contratos>, y específicamente a las Condiciones Generales de aplicación del Servicio ADSL.

Las presentes Condiciones Generales completan, en lo no previsto en las mismas, a las Condiciones Generales de aplicación del Servicio ADSL prevaleciendo el contenido de las Condiciones Generales aplicable a dicho Servicio, sobre las presentes Condiciones Generales del Servicio VideoSupervisión ADSL.

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

### **PRIMERA.- EL SERVICIO**

El Servicio VideoSupervisión ADSL, en cualquiera de sus modalidades, es un servicio de telesupervisión de entornos mediante el envío de imágenes y, en su caso, audio. Integra las siguientes prestaciones:

- Provisión e instalación del equipamiento necesario para la prestación del Servicio VideoSupervisión ADSL.
- Atención al CLIENTE en relación con el Servicio VideoSupervisión ADSL.

- Servicio de Mantenimiento.

## **SEGUNDA. - OBJETO**

Las presentes Condiciones Generales regulan la prestación del Servicio de VideoSupervisión ADSL, por parte de MOVISTAR al CLIENTE, a cambio de los precios previstos en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

## **TERCERA. – DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

### **3.1. Descripción.**

El Servicio VideoSupervisión ADSL permite la telesupervisión por parte del CLIENTE y Usuarios por él autorizados, de aquellos entornos que hayan sido designados por el CLIENTE.

El Servicio VideoSupervisión ADSL consiste en el envío de imágenes fijas y/o dinámicas y, en su caso audio, mediante Cámaras IP a través de una línea ADSL, de forma segura, hasta un Servidor centralizado, al que el CLIENTE y Usuarios por él autorizados, accederán para la obtención de esas imágenes en tiempo real o diferido a través de un Portal de Cliente ubicado en unos Servidores Centrales de MOVISTAR de forma segura y autenticada.

Asimismo, el Servicio VideoSupervisión ADSL, permitirá al CLIENTE, realizar la configuración del Servicio y, administrar y gestionar los login y contraseñas de los Usuarios por él autorizados para acceder a las imágenes, procediendo a dar las altas, bajas y modificaciones que estime pertinentes, a través del Portal de Cliente.

## **CUARTA. - PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **4.1. - Requisitos de contratación del Servicio VideoSupervisión ADSL**

4.1.1. Para que la infraestructura de conexión de Cámaras IP provista en virtud de las presentes Condiciones Generales, disponga de acceso a Internet Banda Ancha con carácter permanente, será necesario que en las ubicaciones que el Cliente designe como dependencias en las cuales deben ser instaladas las Cámaras IP por MOVISTAR, se disponga de Servicio ADSL, en cualquiera de sus modalidades de ancho de banda, como soporte del Servicio Supervisión ADSL.

El CLIENTE podrá disponer de los servicios ADSL soporte mencionados o, proceder a su contratación simultáneamente a la contratación del Servicio VideoSupervisión ADSL. En cualquiera de los dos supuestos, los servicios soporte de ADSL deberán ser proporcionados por MOVISTAR, a los efectos de garantizar la prestación de todos los aspectos que se incluyen en el Servicio VideoSupervisión ADSL.

4.1.2. El Servicio VideoSupervisión, es compatible tanto con direccionamiento IP dinámico como estático.

En los casos de alta en el Servicio VideoSupervisión ADSL simultáneamente con el alta en Servicio ADSL, el Servicio se provisionará con direccionamiento dinámico.

El CLIENTE podrá contratar como opción adicional al Servicio, una dirección IP estática cuya cuota mensual aparecerá incluida en [www.movistar.es/videosupervision](http://www.movistar.es/videosupervision)

4.1.3. Asimismo, este Servicio precisa de un módem router para su correcto funcionamiento.

En caso de alta en el Servicio VideoSupervisión ADSL simultáneamente con el alta en Servicio ADSL, deberá contratar el alta con módem router. El Servicio VideoSupervisión ADSL, se configura con un router en multipuesto para permitir la conexión de varias cámaras al mismo acceso de ADSL.

En los casos en los que el CLIENTE ya dispone de Servicio soporte ADSL, previo a la contratación del Servicio VideoSupervisión ADSL, si tiene un módem router, éste deberá ser compatible con el Servicio VideoSupervisión ADSL. En caso contrario, si el CLIENTE dispone de un módem USB o un módem router no compatible, deberá adquirir uno compatible.

#### 4.2.- Aspectos incluidos en el Servicio VideoSupervisión ADSL

El Servicio VideoSupervisión ADSL implicará la prestación de las siguientes funcionalidades por MOVISTAR a favor del CLIENTE:

##### 4.2.1.- Equipamiento de Cliente.

El Servicio VideoSupervisión ADSL implica la provisión e instalación, por MOVISTAR, de Cámaras IP que permitan la obtención y envío de imágenes fijas, actualizadas periódicamente, y/o dinámicas y, en su caso, audio, en aquellos puntos que desea el CLIENTE y la conexión al módem router mediante cableado estructurado ethernet o WIFI (sin cableado).

El CLIENTE adquirirá las Cámaras a través de los sistemas de contratación establecidos por MOVISTAR en cada momento para tal fin.

El CLIENTE podrá solicitar a MOVISTAR, la provisión e instalación de sensores, que se facilitarán con carácter optativo. En tal caso se realizará la instalación de los mismos

asociándolos a cada Cámara. La instalación deberá realizarse por el instalador autorizado por MOVISTAR.

El CLIENTE podrá solicitar la provisión de un Equipamiento de gama Media o de gama Alta, lo que determinará el número de imágenes por segundo, de conformidad a la oferta que en cada momento figure en [www.movistar.es/videosupervision](http://www.movistar.es/videosupervision). El CLIENTE podrá solicitar la provisión de hasta 5 cámaras máximo por cada línea ADSL de conformidad a la oferta que en cada momento figure en [www.movistar.es/videosupervision](http://www.movistar.es/videosupervision)

#### 4.2.2.- Garantía sobre los Equipamientos.

Los equipamientos incorporados y suministrados por MOVISTAR dispondrán de garantía de dos años de acuerdo con las condiciones que se incluirán en las tarjetas de garantía de cada equipo.

#### 4.2.3.- Instalación del Equipamiento.

MOVISTAR prestará el Servicio de Instalación de los Equipamientos, por sí misma o a través de un instalador autorizado, y con arreglo a las siguientes condiciones:

- El instalador realizará la instalación física de las Cámaras IP, fijándolas en aquellos lugares que desee el CLIENTE y, conectándolas al módem router. La instalación de las Cámaras se realizará por defecto de forma inalámbrica (WiFi), pero llevará incluido un cableado de 30 metros desde la ubicación física del módem router por si la instalación se hiciera de forma cableada.
- El instalador realizará la instalación de los sensores (en aquellos supuestos en los que el CLIENTE los haya contratado). En la instalación van incluidos 30 metros de cable desde la Cámara al sensor.

En ambos casos, si el CLIENTE desea una extensión mayor, el instalador puede realizar una postventa de extensión de cableado en módulos adicionales según catálogo

- Los medios materiales y técnicos que se instalen, se encontrarán debidamente homologados, realizándose su instalación en las ubicaciones designadas por el CLIENTE con estricta sujeción a las instrucciones y, en las condiciones con arreglo a las cuales se otorgó el certificado de homologación.
- Quedan excluidos del proceso de provisión del Servicio VideoSupervisión ADSL cualquier otro elemento de la red interna del CLIENTE que no se encuentre contemplado en el presente Condiciones Generales o en sus Anexos.

#### 4.2.4.- Configuración del Equipamiento de CLIENTE.

El Servicio VideoSupervisión ADSL comprenderá en todo caso, la prestación por el instalador de un Servicio de Configuración de:

- Cada una de las Cámaras asignándole una dirección IP privada fija. Asimismo, configurará los filtros de la Cámara y el login y password de la misma.
- El módem router para el Servicio VideoSupervisión con dirección IP fija pública o dinámica según el caso.
- Apertura y traducción de los puertos necesarios para acceder a las Cámaras. Configuración de los filtros de acceso a dichos puertos.

La configuración del Equipamiento en las dependencias designadas por el CLIENTE, se entenderá realizada cuando se hayan finalizado, por parte del instalador autorizado por MOVISTAR las pruebas de conectividad pertinentes y la comprobación del correcto funcionamiento del Servicio VideoSupervisión ADSL. Accediendo en ese mismo momento el CLIENTE al Servicio VideoSupervisión ADSL, en presencia del instalador, para comprobar y verificar con su login y password la validez de éstos y el correcto funcionamiento.

Quedan excluidos del proceso de configuración del Servicio VideoSupervisión ADSL cualquier otro elemento de la red interna del CLIENTE que no se encuentren contemplados en las presentes Condiciones Generales.

#### 4.2.5.- Portal de Cliente.

El CLIENTE dispondrá de un acceso de uso exclusivo y restringido a un Portal ubicado en Servidores Centrales de MOVISTAR con las funcionalidades recogidas en el Anexo II de las presentes Condiciones Generales.

El acceso a dicho Portal de Cliente estará protegido mediante un login y password específico para el CLIENTE, que serán notificados al mismo, mediante envío por correo. Además podrá recuperarlo consultando al IVR (900 50 20 10) desde la Línea ADSL para la que se solicitó el alta en el Servicio VideoSupervisión ADSL.

El CLIENTE a través de dicho Portal podrá:

- Acceder a las imágenes en tiempo real o diferido.
- Acceder al audio
- Realizar la configuración del Servicio VideoSupervisión ADSL.

- Administrar y gestionar los login y contraseñas de los Usuarios por él autorizados, procediendo a dar las altas, bajas y modificaciones que estime pertinentes.

En consecuencia, el CLIENTE dispone de la facultad de decidir quienes son los Usuarios que acceden al Portal de Cliente y las características y limitaciones de dicho acceso.

La descripción particularizada de las facilidades integradas en el Portal de Cliente se incluyen a tal efecto en el Anexo II de las presentes Condiciones Generales.

MOVISTAR no asume ninguna responsabilidad en el control del acceso al Portal, que corresponderá en exclusiva al CLIENTE, al ser él, el único que gestiona los login y contraseñas de acceso para los Usuarios.

#### 4.2.6.- Servicio de Atención.

Este Servicio consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica.

##### 4.2.6.1. - Servicio de Asistencia Técnica:

Servicio de consulta telefónica que comprende, a su vez, un Servicio de Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias.

Este Servicio no comprende la Asistencia Técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.

4.2.6.2. - Servicio de Atención Comercial: Consiste en un Servicio de asistencia telefónica a través de los números habilitados a tal efecto, por MOVISTAR: 1004 y 900 1010 10 (para PYMES y Autónomos). En él se atenderán consultas/reclamaciones formuladas por el CLIENTE sobre provisión y facturación del Servicio VideoSupervisión ADSL.

MOVISTAR no admitirá ni dará curso a ninguna notificación de incidencia relacionada con el Servicio VideoSupervisión ADSL que sea remitida a MOVISTAR por cualquier tercero distinto de CLIENTE, o de aquella persona física o jurídica que designe el CLIENTE a tal efecto.

En cualquier caso, será necesario que EL CLIENTE o la persona designada por éste, se identifique a través del Código de Identificación (CIV) que le haya sido proporcionado al CLIENTE de conformidad a lo dispuesto en la cláusula 4.2.5.de las presentes Condiciones Generales.

4.2.6.4. - El Servicio de Resolución de Incidencias comprende un Servicio de asistencia técnica telefónica y un Servicio de asistencia técnica en el domicilio donde se encuentre instalado el Equipamiento correspondiente incorporado al Servicio.

MOVISTAR asume la obligación de resolver las incidencias que se le planteen en la prestación del Servicio e iniciará el procedimiento de resolución de las mismas, tan pronto como el CLIENTE comunique dicha incidencia al Servicio de Asistencia Técnica.

#### 4.2.7. - Mantenimiento de Equipamiento de Cliente.

MOVISTAR se obliga a prestar al CLIENTE, a cambio de precio el Servicio de Mantenimiento Integral 12H, 8 H ó 6 H según el caso sobre los equipamientos y elementos vinculados a la prestación del Servicio VideoSupervisión ADSL por MOVISTAR, en las condiciones que se encuentran detalladas en el Anexo III de las presentes Condiciones Generales.

#### 4.3.- Aspectos excluidos.

4.3.1.- El equipamiento informático del CLIENTE, formado por un PC, necesario para visualizar las imágenes estará en todo caso excluido. Debiendo reunir las características técnicas y requisitos de Sistema Operativo que aparecen detallados en necesarios para el servicio ADSL de MOVISTAR, siendo incompatibles los Sistemas Operativos Linux y Macintosh.

4.3.2.- El CLIENTE deberá proporcionar una toma de red eléctrica (220V, 50Hz) a menos de 4 metros del lugar en el que se desea conectar cada una de las Cámaras.

4.3.3.- El CLIENTE deberá proporcionar una alimentación eléctrica y toma de tierra, en aquellos supuestos en los que el CLIENTE solicite una instalación de intemperie.

La toma de tierra y alimentación eléctrica que, a tal efecto, se utilice para la instalación de la infraestructura de conexión deberá presentar un perfecto estado de funcionamiento y accesibilidad. Igualmente deberá disponer de las características técnicas necesarias y ajustadas a la normativa técnica vigente del Ministerio de Industria Turismo y Comercio o aquella autoridad que lo sustituyera en esta materia.

4.3.4.- El consumo eléctrico de la infraestructura de conexión provista por MOVISTAR correrá por cuenta del CLIENTE.

4.3.5.- Quedan excluidos del proceso de provisión / configuración del Servicio VideoSupervisión ADSL cualquier otro elemento de la red interna del CLIENTE que no se encuentren contemplados en las presentes Condiciones Generales.

#### 4.3.6.- Permisos, autorizaciones y usos de los elementos.

Queda excluido de este servicio la obtención de todas las autorizaciones, permisos o licencias administrativas que se exijan por la normativa vigente en materia de ubicación de equipos, y retransmisión de imágenes, así como el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables en materia de Propiedad Horizontal. La obtención de estos permisos se hará por cuenta del CLIENTE.

MOVISTAR no asumirá el coste de obra civil que pudiera derivarse de la instalación de la infraestructura de conexión, que, en todo caso, correrá por cuenta del CLIENTE.

#### **QUINTA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

5.1. - EL CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente al Servicio VideoSupervisión ADSL contratado, como contraprestación por el Servicio y de conformidad con los precios vigentes en cada momento y reseñados en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

5.2. - El CLIENTE se obliga a facilitar a MOVISTAR los datos de carácter técnico necesarios para la prestación del Servicio VideoSupervisión ADSL.

En concreto, si el CLIENTE desea mantener su direccionamiento IP privado, se obliga a proporcionar a MOVISTAR, en el momento de la instalación y con carácter previo a la configuración del Servicio VideoSupervisión ADSL por parte del instalador, el direccionamiento IP asociado al acceso ADSL del CLIENTE, así como los datos de configuración del módem router.

Asimismo, el CLIENTE se compromete a no modificar cualesquiera parámetros de configuración del equipamiento supervisado por MOVISTAR.

5.3. -El CLIENTE se obliga a obtener todas las autorizaciones, permisos o licencias administrativas que se exijan por la normativa vigente, tanto para la transmisión de imágenes, como en materia de ubicación de equipos para la instalación de las Cámaras.

Así mismo, se obliga al cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables en materia de Propiedad Horizontal, Propiedad Industrial e Intelectual.

5.4. El CLIENTE se obliga, en concreto a obtener los permisos necesarios para la retransmisión de imágenes o servicios con total respeto a los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas por la Constitución Española y por el resto del ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo establecido en la legislación del menor.

5.5. EL CLIENTE se obliga, a permitir a MOVISTAR, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que MOVISTAR designe al efecto, a acceder, previa

solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión al Servicio ADSL soporte del Servicio VideoSupervisión ADSL con la finalidad de proceder a la prestación de los servicios de configuración del equipamiento, así como para proceder a la resolución y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de MOVISTAR, resulten necesarias.

Asimismo, el CLIENTE se obliga a permitir el acceso de MOVISTAR para la resolución de aquellas averías o incidencias que sean comunicadas por el CLIENTE, a los efectos de la prestación del Servicio de Mantenimiento previsto en la Cláusula 4.2.7. de las presentes Condiciones Generales y detallado en el Anexo III de las mismas.

5.6 . - El CLIENTE conoce que, de conformidad con la Legislación vigente en materia de protección de datos (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, publicada en el B.O.E. nº 298, de 14 de diciembre de 1999 e Instrucción 1/2006, de 8 de Noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos , sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras), deberá observar, salvo que utilice el Servicio VideoSupervisión ADSL en el ámbito personal y doméstico, o salvo que las imágenes/audio grabadas a través de este servicio no permitan identificar a una persona física, las siguientes obligaciones:

- Colocar, en la zona videovigilada, al menos un distintivo informático ubicado en un lugar suficientemente visible.
- Tener, a disposición de los interesados, impresos en los que se detalle la información prevista en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Notificar a la Agencia Española de Protección de Datos la creación de un Fichero, cuya finalidad sea la videovigilancia.
- Cancelar las imágenes/audio grabado en el plazo máximo de un mes desde su captación

Para mejor conocimiento de estas obligaciones, se adjunta como Anexo IV un dossier, en el que se recogen los principales conceptos y obligaciones establecidas por la Legislación vigente en materia de protección de datos.

## **SEXTA.- OBLIGACIONES DE MOVISTAR**

6.1. -MOVISTAR se obliga a prestar al CLIENTE, el Servicio de VideoSupervisión ADSL en las condiciones y con los diferentes elementos y prestaciones descritos en las presentes Condiciones Generales y sus Anexos.

6.2. - MOVISTAR se obliga a la prestación regular y continuada del acceso securizado al Portal Cliente durante las 24 horas del día durante todo el año natural, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 7.2.4. de las presentes Condiciones Generales.

6.3. - MOVISTAR se obliga a la instalación del Equipamiento de Cliente de conformidad a las condiciones descritas en cláusula 4.2.3. de las presentes Condiciones Generales.

MOVISTAR se obliga, en todo caso a la configuración del Equipamiento y a verificar la disponibilidad del acceso securizado conforme a la cláusula 4.2.4. y 4.2.5. de las presentes Condiciones Generales.

6.4. - MOVISTAR prestará el Servicio de Atención al CLIENTE definido en la cláusula 4.2.7. de las presentes Condiciones Generales por sí o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

6.5. - MOVISTAR garantiza al CLIENTE la privacidad y confidencialidad en el acceso securizado al Portal de Cliente, salvo en el caso de que se realice un uso fraudulento o irregular de los medios de control y administración (Código Identificador de Red (CIV) y login/password) encomendados al CLIENTE en virtud de lo dispuesto en la cláusula 4.2.5 las presentes Condiciones Generales.

6.6. – MOVISTAR garantiza al CLIENTE, que ésta no accederá a las imágenes contenidas en los Servidores Centrales, salvo en supuestos de necesidad para la comprobación del correcto funcionamiento en la resolución de averías o incidencias y en aquellos supuestos en los que exista petición por parte de un órgano competente.

6.7.- MOVISTAR asegurará la confidencialidad de los datos de carácter técnico que se proporcionen a MOVISTAR, para la adecuada prestación de las prestaciones que integran el Servicio VideoSupervisión ADSL.

## **SEPTIMA.- DE LAS RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES**

### **7.1.- De las responsabilidades del CLIENTE**

7.1.1. - Será responsabilidad exclusiva del CLIENTE la conexión al acceso ADSL soporte del Servicio VideoSupervisión ADSL de cualquier otro tipo de equipos, terminales y accesorios, distintos a los suministrados por MOVISTAR al CLIENTE.

MOVISTAR no garantizará ni asumirá responsabilidad alguna sobre la operatividad de dichos equipos, terminales y accesorios y la Red respecto del servicio suministrado, siendo el CLIENTE el único responsable de cualesquiera consecuencias que pudieran derivarse de ello.

7.1.2. - Los equipos, materiales y accesorios adquiridos por el CLIENTE que complementen los instalados por MOVISTAR para acceder y utilizar el servicio contratado, referido en los párrafos precedentes, deberán haber obtenido el correspondiente certificado de aceptación emitido por parte de la Autoridad nacional designada en cada momento por la legislación vigente, o su equivalente en la Unión Europea. La conexión y utilización de cualquier elemento susceptible de ser conectado al Punto de Acceso al Servicio, se realizará en las condiciones con arreglo a las cuales se otorgó el certificado de homologación o su equivalente en la Unión Europea.

7.1.3. - El CLIENTE responderá de cualquier manipulación, sustitución o modificación de los equipos, materiales o accesorios instalados por MOVISTAR para la prestación del Servicio VideoSupervisión ADSL, salvo autorización expresa de ésta, siendo el CLIENTE responsable de cualesquiera daños que por dichas manipulaciones o sustituciones no autorizadas sufrieran las redes, equipos y materiales de MOVISTAR, sin perjuicio de las demás responsabilidades en que incurra.

El CLIENTE asume frente a MOVISTAR las consecuencias que pudieran derivarse de la falta de homologación de los equipos que se conecten al acceso ADSL soporte del Servicio VideoSupervisión ADSL, incluido el no funcionamiento del Servicio, manteniendo indemne a MOVISTAR de las reclamaciones que pudieran derivarse de tal motivo y asumiendo los costes asociados por la restauración del Servicio.

7.1.4. - El CLIENTE mantendrá indemne a MOVISTAR de cualesquiera reclamación propia o de terceros por cuantos daños y perjuicios se deriven de la manipulación incorrecta o no autorizada del Servicio VideoSupervisión ADSL, que pueda provocar averías o deterioros en el Servicio o pérdida o destrucción de la información, incluso de la perteneciente a otros clientes, o de alguno de los elementos físicos del Servicio.

El CLIENTE mantendrá indemne a MOVISTAR de cualquier reclamación que pueda deducirse frente a ésta, por las imágenes o servicios proporcionados por el CLIENTE, que vulneren los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas por la Constitución Española y por el resto del ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo establecido en la legislación sobre derechos de los consumidores y usuarios y la de protección de la infancia y de la juventud.

El CLIENTE responderá de la indebida utilización del Servicio VideoSupervisión ADSL. En concreto responderá de:

- La utilización con fines ilícitos del Servicio VideoSupervisión ADSL o de cualquiera de los elementos que lo integran.

- La transmisión y difusión de materiales o contenidos que violen la legislación vigente y la publicación de materiales que no cuenten con las licencias y/o permisos necesarios conforme a la legislación de derechos de Propiedad Industrial o Intelectual.

7.1.5. - El CLIENTE responderá y dejará indemne a MOVISTAR de cualquier reclamación que pueda deducirse frente a ésta por el tratamiento que el mismo realice de imágenes de personas físicas identificadas o identificables sin observar las obligaciones impuestas por la Legislación vigente en materia de protección de datos (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, publicada en el B.O.E. nº 298, de 14 de diciembre de 1999 e Instrucción 1/2006, de 8 de Noviembre, de la Agencia española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras), y ello salvo que utilice el Servicio VideoSupervisión ADSL en el ámbito personal y doméstico, o salvo que las imágenes grabadas a través de este servicio no permitan identificar a una persona física.

7.1.6. - En caso de que MOVISTAR fuera requerida por un órgano competente o le notificaran la práctica de cualquiera de las conductas ilícitas señaladas en los apartados precedentes, MOVISTAR procederá a la notificación por escrito al CLIENTE, a fin de que éste adopte las medidas pertinentes. Todo ello, con pleno sometimiento por MOVISTAR al cumplimiento de la normativa vigente y en concreto de la LSSICE.

Si el CLIENTE no adoptara las medidas necesarias, MOVISTAR se reserva el derecho a suspender el Servicio de VideoSupervisión ADSL, y/o dar de baja en el mismo, resolviendo las presentes Condiciones Generales.

Este derecho de resolución podrá hacerse efectivo si, en el plazo de 48 horas desde la notificación prevista en la presente cláusula, El CLIENTE no adopta las medidas necesarias para la cesación del CLIENTE o de los Usuarios en las conductas mencionadas.

7.1.7.- El CLIENTE responderá de la indebida utilización del Servicio VideoSupervisión ADSL que hagan los Usuarios del mismo.

El CLIENTE se obliga a transmitir a los citados Usuarios, a los que haya facilitado acceso al Portal de Cliente, las normas o instrucciones de uso que se incluyen en las presentes Condiciones Generales, respondiendo en su defecto del cumplimiento de las mismas.

## **7.2.- De las responsabilidades de MOVISTAR**

7.2.1. - MOVISTAR es la única responsable ante EL CLIENTE del correcto funcionamiento y mantenimiento del Servicio VideoSupervisión ADSL, conforme a los compromisos de calidad, provisión y/o de cualquier otro orden establecidos en estas Condiciones Generales y sus Anexos.

7.2.2.- MOVISTAR resolverá las averías, anomalías y deficiencias y, en general, de todos aquellos recursos utilizados para la provisión del Servicio VideoSupervisión ADSL según los términos recogidos en las presentes Condiciones Generales.

7.2.3. - MOVISTAR no será responsable del deterioro, pérdida o destrucción de todo o parte de la información albergada o transmitida por cualquier causa ajena a la actuación de MOVISTAR.

7.2.4. -MOVISTAR no asume responsabilidad alguna por las deficiencias o interrupciones del acceso securizado al Portal de Cliente ajenas a su voluntad.

7.2.5.-MOVISTAR no se responsabilizará de la adecuada prestación del Servicio en el caso de que el CLIENTE reclamase con posterioridad la gestión del plan de direccionamiento IP, que haya sido proporcionado por el CLIENTE a los efectos de proveer el Servicio.

En este caso, MOVISTAR procederá a facturar al CLIENTE por todas aquellas actuaciones que sea preciso realizar sobre el equipo, salvo aquellas que no sean imputables al CLIENTE.

7.2.6.-MOVISTAR no será responsable de las averías, anomalías y deficiencias en la prestación del Servicio VideoSupervisión ADSL, que pudieran derivarse de la manipulación errónea por parte del CLIENTE de los diferentes elementos que forman parte del Servicio o de la actuación indebida sobre el equipamiento, realizada por cualquier entidad, persona física o jurídica, distinta a MOVISTAR.

7.2.7. - MOVISTAR no será responsable frente al CLIENTE ni frente a los Usuarios, que éste autorice, por el ejercicio que el propio CLIENTE realice sobre los medios de control del funcionamiento del Servicio VideoSupervisión ADSL, que MOVISTAR pone a disposición del CLIENTE.

7.2.8. - MOVISTAR no responderá de la adecuada prestación del Servicio VideoSupervisión ADSL cuando el CLIENTE no facilite el acceso al personal autorizado de MOVISTAR a las ubicaciones donde se encuentre el Equipamiento, a los efectos de prestar el Servicio de Mantenimiento contratado.

## **OCTAVA.-PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD**

8.1 A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, el

CLIENTE es el responsable del fichero en el que se incluyen los datos de carácter personal de las personas físicas objeto de las grabaciones y MOVISTAR su encargado de tratamiento

8.2 El CLIENTE, en su calidad de responsable del fichero, deberá cumplir las obligaciones que le imponga la Legislación vigente en materia de protección de datos ( Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de protección de datos de carácter personal, Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD, Instrucción 1/2006, de 8 de Noviembre, de la agencia Española de Protección de Datos, sobre tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras), entre otras, la de declarar el/los ficheros que contengan datos personales en el Registro de la Agencia Española de Protección de datos, la de colocar en la zona videovigilada al menos un distintivo informativo y tener a disposición de los interesados impresos en los que se detalle la información prevista en el artículo 5 de la LOPD.

8.3 En la medida en la que MOVISTAR aloje en sus servidores datos de carácter personal (imágenes concernientes a personas físicas identificadas o identificables) objeto de grabación por el CLIENTE, incluidos en Ficheros titularidad del CLIENTE, se obliga al cumplimiento de las obligaciones que la Legislación vigente en materia de protección de datos impone al encargado de tratamiento. En concreto, MOVISTAR se obliga a:

- No aplicar o utilizar los datos de carácter personal alojados en sus servidores para otro fin distinto que el del cumplimiento de la finalidad del presente contrato.
- No cederlos o entregarlos a terceros bajo título alguno, ni siquiera a efectos de mera conservación.
- Tratar los datos conforme a las instrucciones del CLIENTE, adoptando las medidas de índole técnica y organizativas necesarias, y en especial las establecidas por el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros con datos de carácter personal (Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre) y demás disposiciones de desarrollo, para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- Una vez cumplida la prestación contractual que motivó el alojamiento de los datos personales, MOVISTAR deberá, a discreción del CLIENTE, o bien devolver todos los datos personales alojados, o bien destruirlos por completo y certificar esta circunstancia al CLIENTE, al igual que cualquier soporte o

documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

### **NOVENA.-PRECIOS**

Como contraprestación por el Servicio, el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer los precios vigentes en cada momento correspondientes a la prestación del Servicio VideoSupervisión ADSL y todo el Equipamiento de Cliente por él contratado.

Los precios correspondientes al Servicio vienen reseñados en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

### **DÉCIMA. PAGO**

MOVISTAR facturará al CLIENTE los precios previstos en el Cuadro General de Precios del Anexo I, como se indica a continuación.

La facturación correspondiente al Servicio VideoSupervisión ADSL, se incluirá en la factura del CLIENTE, correspondiente al Servicio ADSL soporte que el Cliente haya contratado como soporte del Servicio VideoSupervisión ADSL, de la siguiente manera:

- La cuota de alta del Servicio que se presentará al cobro en la primera factura que se emita a partir del alta del Servicio VideoSupervisión ADSL.
- La cuotas mensual correspondiente al Servicio VideoSupervisión ADSL contratado, se facturará a mes vencido.
- Las cuotas mensuales por las funcionalidades adicionales contratadas, se facturarán a mes vencido.
- Los importes correspondientes a la venta de los equipamientos (Cámaras y sensores).
- Los importes correspondientes a la instalación de los equipamientos (Cámaras y sensores).
- El importe correspondiente al Servicio Mantenimiento (opcional) se facturará a mes vencido.

Todas las cuotas mensuales, a los efectos de la primera mensualidad se prorratearán en función de la fecha de inicio de vigencia del Servicio VideoSupervisión ADSL.

La factura se emitirá con periodicidad mensual.

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

Transcurrido dicho plazo, MOVISTAR requerirá de nuevo al CLIENTE, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, MOVISTAR podrá proceder a la interrupción definitiva del Servicio, dando de baja el mismo.

MOVISTAR no responderá de los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse al CLIENTE o a terceros, en caso de incumplimiento de la obligación de pago prevista en la presente cláusula.

#### **UNDÉCIMA. - MODIFICACIÓN DEL SERVICIO**

MOVISTAR podrá modificar las características que presenta el Servicio VideoSupervisión ADSL en el momento actual y cancelar el mismo, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación en atención a criterios de carácter técnico o cuando así lo exija cualquier disposición con carácter legal aplicable o cualquier disposición dictada por el Regulador, comunicándose al CLIENTE con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista de efectividad de la modificación correspondiente.

Si el CLIENTE no estuviera de acuerdo con la modificación realizada, podrá solicitar la baja en el servicio de acuerdo con lo establecido en la cláusula 13<sup>a</sup>, sin penalización alguna para éste.

MOVISTAR comunicará al CLIENTE la modificación y cancelación del servicio con un plazo de treinta (30) días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva dicha cancelación.

#### **DUODÉCIMA. -CESIÓN DE DERECHOS.**

Los derechos y obligaciones dimanantes de las presentes Condiciones Generales no podrán cederse a terceros por ninguna de las partes sin la previa conformidad expresa y escrita de la otra parte.

No obstante lo anterior, no será precisa tal conformidad en el supuesto de cesión del Condiciones Generales por parte de **MOVISTAR** a cualesquiera sociedad del Grupo TELEFÓNICA S.A., que pueda prestar en un futuro el Servicio VideoSupervisión ADSL.

#### **DECIMOTERCERA.- VIGENCIA**

Este acuerdo tendrá una vigencia de un año. Transcurrido dicho período inicial, se prorrogará tácitamente por períodos anuales sucesivos salvo que el CLIENTE comunique a MOVISTAR su voluntad de darlo por resuelto con una antelación mínima de quince días a la finalización del período inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

Este acuerdo entrará en vigor entre MOVISTAR y el CLIENTE desde el momento en que se produzca el alta en el Servicio VideoSupervisión ADSL.

A tales efectos, se entenderá producida la citada alta, una vez que el CLIENTE reciba la notificación que mediante correo le remita MOVISTAR comunicándole su login y password, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 4.2.5 de las presentes Condiciones Generales.

#### **DECIMOCUARTA.- TERMINACION DEL ACUERDO.**

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

- Por voluntad del CLIENTE antes de la finalización del plazo inicial pactado o, en su caso, de cualquiera de sus prórrogas, comunicada a MOVISTAR con quince días de antelación.
- Por la baja en el acceso ADSL soporte del Servicio VideoSupervisión.
- Por voluntad del CLIENTE, sin deparar penalización alguna para éste, como consecuencia de modificaciones sustanciales de las condiciones económicas o de prestación del Servicio VideoSupervisión ADSL derivadas de las obligaciones que el Regulador pueda imponer, o por razones de carácter técnico o legales. En este supuesto MOVISTAR facturará al CLIENTE las cuotas de abono correspondientes hasta la fecha efectiva de baja en el Servicio VideoSupervisión ADSL, así como el precio de los servicios efectivamente consumidos
- Por cancelación de la prestación de los Servicios que integran el Servicio VideoSupervisión ADSL por parte de MOVISTAR por motivos técnicos o legales. En tal supuesto, MOVISTAR reembolsará al CLIENTE las cantidades abonadas por éste que correspondan a servicios que no hayan sido efectivamente prestados o consumidos, o bien, según sea el caso facturará al CLIENTE las cuotas de abono correspondientes hasta la fecha efectiva de cancelación, así como el precio de los servicios efectivamente consumidos.
- Por incumplimiento subsanable que no hubiera sido subsanado en el plazo de siete días, desde que la parte cumplidora requiriese la subsanación del incumplimiento a la parte incumplidora.



La resolución del acuerdo entre MOVISTAR y el CLIENTE por alguna de las causas previstas en la presente estipulación, no supone renuncia por ninguna de las partes al ejercicio de las acciones que pudieran corresponderles en derecho.

#### **DECIMOQUINTA .-NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se realizarán de una de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a los buzones que el CLIENTE disponga;

MOVISTAR podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el Servicio VideoSupervisión ADSL, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES. Todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 11<sup>a</sup> referente a modificaciones del servicio.

#### **DECIMOSEXTA.- LEY APPLICABLE**

El acuerdo y su ejecución se regirán por las leyes españolas.

#### **DECIMOSEPTIMA.- RESOLUCION DE CONFLICTOS**

Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra MOVISTAR, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o sí, resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el plazo de un (1) mes desde la resolución de MOVISTAR o desde la finalización el plazo para responder.

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

## **ANEXO I: PRECIOS DEL SERVICIO**

## **ANEXO I: PRECIOS DEL SERVICIO**

### **Servicio y Funcionalidades Adicionales**

	<b><u>Cuota alta</u></b>	<b><u>Cuota mensual</u></b>
<b>Servicio VideoSupervisión</b>	0,00€	16,52€
<b>Módulo 1 hora Adicional</b>	0,00€	2,36€
<b>Módulo 8 horas Adicionales</b>	0,00€	14,16€
<b>Módulo 16 horas Adicionales</b>	0,00€	23,60€
<b>Módulo Mensajes SMS</b>	3,54€	0,00€

### **Precio Venta Equipamiento**

Cámara IP WiFi Gama Media	140,42€
Cámara IP WiFi Gama Alta Día/Noche	376,42€
Sensor de movimiento (infrarrojos)	14,16€
Sensor de contacto (apertura puertas)	16,52€
Carcasa de exteriores	123,90€
Lente Varifocal con función auto iris	64,90€
Kit PoE (Inyector + splitter)	46,02€

### **Instalación Equipamiento**

Instalación de Cámara IP cableada	64,90€
Instalación de Cámara IP WiFi	29,50€
Instalación de Sensor	29,50€
Instalación Carcasa+Lente	35,40€
Instalación Kit PoE	1,18€

### **Mantenimientos**

<b>Modalidad</b>	<b>Cuota mensual</b>
Mantenimiento Integral ADSL 12H + sustitución de Cámaras, sensores, cableado y configuración del módem router, de las Cámaras y de los sensores.	18,29€
Mantenimiento Integral ADSL 8H + sustitución de Cámaras, sensores, cableado y configuración del módem router, de las Cámaras y de los sensores.	23,01€
Mantenimiento Integral ADSL 6H + sustitución de Cámaras, sensores, cableado y configuración del módem router, de las Cámaras y de los sensores.	26,55€

### **OBSERVACIONES:**

- Las promociones sobre el Servicio VideoSupervisión ADSL estarán en todo momento disponibles en **[www.movistar.es /videosupervision](http://www.movistar.es/videosupervision)**
- Las tarifas señaladas en el presente comunicado con IVA al 18%, son aplicables en Península y Baleares. Estos precios no aplican en Ceuta, Melilla y Canarias, donde aplican impuestos indirectos reducidos según la ley vigente

**ANEXO II: FUNCIONALIDADES PRESTADAS POR LOS  
SERVIDORES CENTRALES.  
FUNCIONALIDADES EN PORTAL DE CLIENTE.**

## **ANEXO II: FUNCIONALIDADES PRESTADAS POR LOS SERVIDORES CENTRALES DE MOVISTAR. FUNCIONALIDADES EN EL PORTAL DE CLIENTE.**

Las funcionalidades ofrecidas para el Servicio VideoSupervisión ADSL, se traducen en una serie de facilidades disponibles en el Portal de Cliente, pudiendo éstas clasificarse en dos tipos, según estén incluidas en la cuota mensual del Servicio o se facturen como Facilidades Adicionales:

### **Funcionalidades por defecto**

- Configuración de las Cámaras (resolución y fps)
- Visualización 1:1 ó 1:nº cámaras en tiempo real de las imágenes (streaming MJPEG y streaming MPEG4)
- Grabación de imágenes en el Servidor de MOVISTAR (capacidad de grabación por defecto de 12 horas) en tiempo real o programada.
- Consulta de imágenes o vídeos grabados (streaming MJPEG, streaming MPEG4)
- Descarga de las imágenes y vídeos
- Notificación al CLIENTE vía email y/o SMS
- Podrán entrar en el Portal para acceder a las imágenes hasta un máximo de 50 usuarios por administrador.
- La gestión de los usuarios, de sus permisos y de las contraseñas, la hará el administrador en el Portal. Para reforzar la seguridad e impedir accesos no autorizados a las cámaras, se ha implantado una política que requiere:
  - Renovar la contraseña cada 180 días,
  - No reutilizar la última contraseña
  - Que la misma esté formada por una combinación de letras, números y caracteres especiales.

### **Funcionalidades Opcionales (de pago)**

- Capacidad extra de grabación en el Servidor de Vídeo (en módulos de 1 hora, 8 horas o 16 horas)
- Capacidad extra de mensajes de texto (en módulos de 30 SMS)

Todas estas funcionalidades técnicas del Servidor de Vídeo se traducen en las siguientes facilidades vistas desde el punto de vista CLIENTE

## **Recepción de imágenes**

- Visualización de contenidos en tiempo real desde cualquier ordenador
- Se presentará imagen fija y se mostrará la imagen en tiempo real cuando el CLIENTE pinche (active cámara)
- Visualización de contenidos grabados.

## **Grabación de imágenes**

- Grabación de imágenes en el Servidor de MOVISTAR (capacidad de grabación por defecto de 12 horas) en tiempo real o programada.
- Activación de las grabaciones en tiempo real, por programación o mandato del sensor, según programación de éste.
- Cumpliendo la normativa vigente en materia de LOPD, las grabaciones se mantendrán únicamente 7 días naturales en los servidores de Movistar. Pasado este plazo de tiempo, la grabación se eliminará automáticamente.
- Con anterioridad a dicho plazo el CLIENTE podrá descargar los contenidos grabados o conservar bloqueadas las grabaciones efectuadas, únicamente a efectos de responder a requerimientos judiciales o de otros organismos competentes, en los sistemas de Movistar durante 1 año estando accesibles únicamente por personal designado en Movistar, no estando accesible para el CLIENTE en el portal. Transcurrido dicho plazo de un año, la grabación se borrara definitivamente de los sistemas de Movistar, no siendo posible su recuperación.
- Para ejecutar el procedimiento de “conservar bloqueada” el CLIENTE debe seguir los pasos que se enumeran a continuación:
  - el CLIENTE podrá **Guardar/Retener** la grabación deseada desde el portal del servicio. La grabación permanecerá en dicho estado (“Guardada/Retenida”) durante 30 días naturales desde la solicitud y accesible desde el Portal.
  - Durante esos treinta días, el CLIENTE podrá “Conservar Bloqueada” la Grabación si rellena el formulario correspondiente. La grabación pasará al estado “bloqueada” durante un año, liberándose la cuota de tiempo que dicha grabación estaba consumiendo. En caso contrario, a los 30 días desde la solicitud de retención la grabación se borrará definitivamente, liberando la cuota igualmente.

## **Configuración del Servicio**

- Configuración remota de Cámaras (resolución, fps, etc.)
- Configuración de programaciones: horarios de grabación.
- Configuración de envío de mensajes: activación/desactivación, listas de correos y teléfonos (SMS) para el envío de mensajes.
- Gestión de espacio de disco contratado: políticas de borrado, bloqueo de grabaciones ante borrados.
- Administración de usuarios de visualización (hasta 50 usuarios del Servicio por cada administrador/CIV).

### **ANEXO III: SERVICIO INTEGRAL DE MANTENIMIENTO**

#### **ANEXO III: SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL**

MOVISTAR presta el Servicio de Mantenimiento Integral 12H 8 H ó 6 H según el caso, sobre los siguientes elementos:

- Módem Router ADSL.
- Cámaras IP.
- Sensores.
- Carcasa de exteriores
- Lente varifocal

- Kit PoE
- Cableado de la instalación.

## **1. - Aspectos incluidos en el Servicio de Mantenimiento Integral**

Comprende la prestación de las siguientes actividades:

- 1) Reconfiguración de Módem Router ADSL.
- 2) Sustitución del Módem Router ADSL.
- 3) Revisión y mantenimiento del cableado interno desde el Punto de Terminación de Red (PTR) hasta el Módem Router ADSL.
- 4) Revisión y mantenimiento del cableado interno desde el Módem Router ADSL hasta las Cámaras IP.
- 5) Revisión y mantenimiento del cableado interno desde las Cámaras IP hasta los sensores.
- 6) Desplazamiento al domicilio del Cliente en caso incidencia, para realizar las actividades anteriormente mencionadas.
- 7) Restauración de la conectividad del Servicio ADSL, en un tiempo máximo de hasta 12 horas, 8 H ó 6H según el caso, computadas conforme se describe en las presentes Condiciones Generales.
- 8) Resolución de averías, sin sustitución de Cámaras IP ni sensores, no excederá de 12 horas 8 horas ó 6 horas según el caso.
- 9) Resolución de averías, que impliquen la sustitución de Cámaras IP y/o sensores, no excederá de 6 días naturales, a computar desde el día en que se haya realizado el desplazamiento del personal de MOVISTAR al lugar donde se encuentren instalados los equipos.

## **2. - Condiciones de la prestación del mantenimiento.**

El Servicio de Mantenimiento Integral, cubre la pérdida de configuración que se produzca en el/los equipo/s o elemento/s referenciado/s, como consecuencia de su uso ordinario, quedando incluido en el servicio la mano de obra necesaria para la reconfiguración.

El Servicio de Mantenimiento Integral será domiciliario, estando, por tanto, incluido el desplazamiento al domicilio designado por el Cliente en el que se ubique el equipo o elemento averiado.

Las sustituciones de Módems ADSL que se produzcan como consecuencia del Servicio de Mantenimiento Integral se encuentran limitadas a un número máximo de 3 sustituciones durante cada año de vigencia de contrato siempre sujetas a la imposibilidad de reparación del elemento a sustituir, verificada por el personal de MOVISTAR.

Las sustituciones de Cámaras IP y sensores (cuando el cliente los haya contratado) que se produzcan como consecuencia del Servicio de Mantenimiento Integral, estarán limitadas a un número máximo de 3 sustituciones de Cámaras y 3 sustituciones de sensores durante cada año de vigencia de contrato, siempre sujetas a la imposibilidad de reparación del elemento a sustituir, verificado por el personal de MOVISTAR. Por ejemplo, entre las cámaras instaladas que hayan sufrido una avería irreparable, estos cambios pueden realizarse en una, dos o tres visitas, pero nunca deben ser mas de 3 sustituciones al año por contrato, las cámaras que excedan ese numero se facturarán.

En cualquier caso, se sustituirá el equipo averiado por un equipo igual o equivalente.

Para la prestación del Servicio de Mantenimiento Integral en cualquiera de sus modalidades, el Cliente deberá avisar a MOVISTAR mediante llamada telefónica al número de Asistencia Técnica que se incluye en [www.movistar.es/videosupervision](http://www.movistar.es/videosupervision) indicando los datos necesarios para la identificación del equipo o instalación averiados.

El horario de recepción de peticiones de Servicio será permanente, es decir, todos los días del año natural durante 24 horas al día.

MOVISTAR atenderá a los avisos de avería desde la recepción de la incidencia con la mayor rapidez posible, y en todo caso, dentro de los plazos establecidos para cada modalidad de Mantenimiento Integral.

Los plazos asociados a cada modalidad de Servicio computarán dentro del horario laboral de MOVISTAR, que es el siguiente:

- De lunes a viernes, no festivos: Desde las 8 horas hasta las 20:00 horas.
- Sábados no festivos: Desde las 8 horas hasta las 15:00 horas.
- Fuera de este horario no computará el plazo establecido por lo que quedan excluidos expresamente los domingos así como los días festivos nacionales, autonómicos o locales correspondientes a la localidad donde se encuentre el equipo averiado.

MOVISTAR ofrecerá al Cliente una cita concertada. El Cliente no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por MOVISTAR. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por MOVISTAR y la cita finalmente aceptada por el Cliente, no computará a efectos de los compromisos de resolución de incidencias establecidos en el presente Anexo.

Asimismo, el cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el Cliente no facilite a MOVISTAR el acceso a las instalaciones o equipo informático del Cliente. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por MOVISTAR y el Cliente, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias, se descontará, igualmente, el tiempo de demora que sea imputable al Cliente.

El Cliente tendrá derecho a una compensación del 15% de la cuota mensual asociada al Servicio de Mantenimiento Integral, por hora o fracción que exceda de los compromisos de atención establecidos en el presente Anexo, y en todo caso, dentro del horario de cómputo para la resolución de incidencias y del período de facturación

En cualquier caso, la citada penalización se encuentra limitada hasta un máximo de tres cuotas mensuales.

### **3. - Aspectos excluidos.**

Queda excluido del objeto del presente Anexo, la reparación de averías debidas a mal uso o trato inadecuado realizado por el Cliente de forma voluntaria, manipulaciones de persona ajena a los servicios de mantenimiento de MOVISTAR, las localizadas en elementos no referenciados en el presente Anexo, y aquellas debidas a casos fortuitos o fuerza mayor.

En el supuesto de que el Cliente solicitara la prestación del Mantenimiento Integral y MOVISTAR detectara que la avería procede de una de las causas anteriormente expuestas, MOVISTAR facturará el importe del desplazamiento al domicilio del Cliente y la reparación correspondiente.

Igualmente, MOVISTAR facturará al Cliente el importe de los Equipos cuando se supere el límite de sustituciones establecido en el presente Anexo. Si el Cliente solicitara a MOVISTAR la venta e instalación de un nuevo equipo, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si el Cliente lo acepta por escrito, MOVISTAR procederá a sustituir el Equipamiento averiado por otro nuevo, independientemente del precio del Servicio descrito en el presente Anexo.

#### **4. - Telegestión remota del Módem Router ADSL**

Para la prestación del Servicio de Mantenimiento Integral mediante la Telegestión remota del Módem Router ADSL será necesario que el Cliente proporcione al personal autorizado de MOVISTAR la contraseña de acceso al Módem Router ADSL.

Una vez que MOVISTAR realice la Telegestión remota del Módem Router ADSL, por motivos de seguridad el Cliente estará obligado a cambiar la contraseña de acceso al Módem Router ADSL.

MOVISTAR se obliga a guardar la confidencialidad de la clave de acceso al Módem Router ADSL, que el Cliente proporcione

La Telegestión remota del Módem Router ADSL solamente podrá prestarse a los efectos de proporcionar en las mejores condiciones el Servicio de Mantenimiento Integral previsto en el presente Anexo, no pudiendo verificarse dicha Telegestión remota del Módem Router ADSL en base a finalidad distinta a la prestación del Servicio de Mantenimiento Integral.

En ningún caso, la Telegestión remota del Módem Router ADSL implicará acceso a la información residente en el equipo informático del Cliente.

#### **5. - Entrada en vigor.**

En caso de que se solicite el alta en el Servicio de Mantenimiento Integral conjuntamente a la contratación de un Servicio VideoSupervisión ADSL proporcionado por MOVISTAR, el alta en el Servicio de Mantenimiento Integral coincidirá con la fecha efectiva de alta en el Servicio VideoSupervisión ADSL.

Igualmente, en caso de que solicitara la contratación del Servicio de Mantenimiento Integral y el Cliente dispusiera previamente del Servicio ADSL, teniendo ya contratado algún Servicio de Mantenimiento para el citado Servicio de ADSL, el alta efectiva en el Servicio de Mantenimiento Integral 12H coincidirá con la fecha de solicitud. En esa misma fecha se resolverá el anterior Contrato de mantenimiento sin obligación por parte del Cliente de abonar las cuotas pendientes del citado Contrato resuelto.

Fuera de los casos referidos en los párrafos anteriores, el alta efectiva en el Servicio de Mantenimiento Integral será efectiva en un período de quince (15) días desde la solicitud de alta en el Servicio.



MOVISTAR podrá revisar a su vez en cada anualidad natural el precio del Servicio de Mantenimiento Integral, comunicándoselo al Cliente con un plazo de 30 días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva la modificación del precio.

#### **6. - Modificaciones del Servicio de Mantenimiento.**

Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variaciones técnicas, etc., MOVISTAR podrá modificar las características que presenta el Servicio ofrecido en el momento actual, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándoselo al Cliente con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

Si el Cliente no estuviera de acuerdo con la modificación realizada, podrá solicitar la baja en el Servicio de Mantenimiento Integral sin aplicación de penalización alguna.

**ANEXO IV: DOSSIER A ENTREGAR A LOS CLIENTES DEL SERVICIO  
VIDEOSUPERVISION EN RELACION A LAS OBLIGACIONES DE PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

Al objeto de dar cumplimiento a la legislación sobre protección de datos personales y controlar su aplicación, consideramos que puede resultarle útil la siguiente información:

### **1º Normativa aplicable.**

Ante todo, conviene indicar que la legislación básica en materia de protección de datos se encuentra recogida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, publicada en el B.O.E. nº 298, de 14 de diciembre de 1999, en el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de protección de datos, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, y a efecto de estos servicios en la Instrucción 1/2006, de 8 de Noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras, ambas aplicables únicamente a personas físicas, y siempre que dichos datos de carácter personal no se traten en el ámbito doméstico o familiar.

Esto significa que si las imágenes/audio que Vd. capte a través del servicio videosupervisión no son capaces de identificar a una persona física o si las mismas se producen dentro del ámbito personal o doméstico, Vd. no estará sujeto a las obligaciones que la Legislación de Protección de Datos antes aludida le impone, y que, a continuación, le indicaremos:

Al objeto de clarificar el conocimiento de los diferentes conceptos que maneja dicha Legislación, acompañamos un **Apéndice I de Definiciones**.

### **2.- Consideraciones Generales**

En primer lugar, si Vd. va a proceder a la recogida de imágenes de personas físicas identificadas o identificables, debe saber que dicha recogida debe realizarse con fines determinados, explícitos y legítimos. Asimismo, debe conocer que únicamente debe captar/grabar imágenes cuando las mismas sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con el ámbito y finalidades determinadas, legítimas y explícitas, que hayan justificado la instalación de las cámaras o videocámaras.

Del mismo modo, también deberá conocer que las cámaras y videocámaras instaladas en espacios privados no podrán obtener imágenes de espacios públicos salvo que resulte imprescindible para la finalidad de vigilancia que pretende, o resulte imposible evitarlo por razón de ubicación de aquéllas. En

todo caso, deberá evitarse cualquier tratamiento de datos innecesario para la finalidad perseguida.

### **3.- Colocación de distintivos informativos**

De conformidad con la Legislación vigente, Vd. deberá colocar, en las zonas videosuupervisadas, al menos, un distintivo informativo ubicado en un lugar suficientemente visible, tanto en espacios abiertos como cerrados.

Un modelo de este distintivo se adjunta al presente dossier como **Apéndice II** a la misma.

### **4.- Derecho de información de los afectados**

También, deberá tener, a disposición de los interesados/as, impresos en los que se detalle la información prevista en el artículo 5.1 de la LOPD. En concreto, deberá poner a disposición de los interesados/as información sobre los siguientes extremos:

- Existencia de un Fichero sobre videovigilancia, de la finalidad de la recogida de datos y de los destinatarios de la información.
- De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición
- De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Se adjunta un modelo de impreso como **Apéndice III**

### **5.- Derechos de protección de datos de los afectados (las personas susceptibles de ser grabadas)**

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal contenidos en ficheros automatizados, se configuran como uno de los ejes fundamentales sobre los que se articula la protección de los datos de los ciudadanos.

#### **a) Derecho de acceso**

El afectado tiene derecho a solicitar y obtener información de sus datos de carácter personal incluidos en los ficheros automatizados, excepto en los casos en que la confidencialidad de la información sea necesaria para la salvaguardia de actuaciones judiciales de carácter personal.

El afectado/a deberá remitir al responsable del tratamiento solicitud en la que hará constar su identidad junto con una imagen actualizada.

El responsable podrá facilitar el derecho de acceso mediante escrito certificado en el que, con la mayor precisión posible y sin afectar a derechos de terceros, se especifiquen los datos (la imagen) que han sido objeto de tratamiento.

b) Derecho de rectificación y cancelación

El afectado tiene derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales inexactos, incompletos, inadecuados o excesivos, o la cancelación de los mismos, en su caso.

El responsable deberá proceder a cancelar las imágenes grabadas en el plazo de un mes a contar desde la fecha de su grabación.

c) Derecho de oposición al tratamiento de datos personales

El afectado tiene derecho a oponerse al tratamiento automatizado de sus datos personales si no existe razón o causa que legitime dicho tratamiento.

En todo caso la forma y plazo para el ejercicio de estos derechos se regula en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## **6º Notificación e inscripción registral.**

La creación de ficheros de datos de carácter personal, entendiendo por tales todo conjunto organizado de datos concernientes a personas físicas, identificadas e identificables, deberá ser notificada previamente a la Agencia de Protección de Datos, cumplimentando el formulario establecido al efecto en la Resolución del Director la Agencia, de 12 de Julio de 2006, por el que se aprueban los formularios electrónicos a través de los que deberán efectuarse las solicitudes de inscripción de ficheros en el Registro General de Protección de Datos, así como los formatos y requerimientos a los que deben ajustarse las notificaciones remitidas en soporte informático o telemático (BOE nº 181, de 31 de Julio de 2006), a través de los que deberán efectuarse las correspondientes solicitudes de inscripción en el Registro General de Protección de Datos, los cuales también pueden obtenerse a través de Internet en la página: [www.agenciaprotecciondatos.org](http://www.agenciaprotecciondatos.org). No obstante, como **Apéndice IV** se acompaña dicho modelo.

Además, deberán cumplir todas las obligaciones recogidas en el Apartado I de esta nota.

En su caso, si el Servicio de VideoSupervisión sea utilizado por Vd. para grabar, captar, transmitir, conservar o almacenar imágenes/audio de personas físicas identificadas o identificables será necesario que notifique previamente a la Agencia Española de Protección de Datos la creación de un Fichero de videovigilancia para su inscripción en el Registro General de la misma.

Las supresiones de ficheros o las modificaciones que se produzcan en los mismos, deben comunicarse, mediante el modelo oficial de comunicación, a la Agencia de Protección de Datos.

Tanto las modificaciones como las supresiones de los ficheros deberán comunicarse en el plazo máximo de 1 mes desde que se hubieran producido a la Agencia de Protección de Datos a efectos de cancelación del correspondiente asiento de inscripción.

#### **7º Medidas de seguridad de los ficheros automatizados:**

El Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados, antes citado, clasifica dichas medidas en los siguientes niveles, atendiendo a la naturaleza de la información tratada y la mayor o menor necesidad de garantizar la confidencialidad y la integridad de la información:

- Fichero con medidas de seguridad de nivel básico - Por defecto, todos los ficheros automatizados con datos personales deben disponer de medidas de seguridad de nivel básico.
- Ficheros con medidas de seguridad de nivel medio – Contendrán las medidas de nivel básico más las de nivel medio. Entre otros, son de esta clase los ficheros que contengan datos relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, Hacienda Pública, Servicios Financieros, los ficheros que se rigen por el artículo 29 Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, aquellos de los que sean responsables las entidades gestoras de la seguridad social, los que contengan un conjunto de datos de carácter personal que ofrezcan una definición de las características o de la personalidad de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos
- Ficheros con medidas de seguridad de nivel alto – Contendrán medidas de nivel básico, medio y alto los ficheros que contengan

datos relativos a ideología, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual, así como lo que contengan datos recabados para fines policiales sin consentimiento del afectado.

- Ficheros con medidas de nivel medio y alto

A los ficheros de los que sean responsables los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas o exploten redes públicas de comunicaciones respecto a los datos de tráfico y localización se les aplicaran las medidas de nivel medio y la medida de control de accesos, de nivel alto

El responsable del fichero (Vd) deben adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. Estas medidas de seguridad se reflejarán en el denominado "documento de Seguridad". Todos los ficheros automatizados deben disponer de dicho documento, conforme al "documento de seguridad estándar" que por nivel le corresponda.

Como mínimo deberá contener:

- Ámbito de aplicación del documento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros que contienen datos de carácter personal.
- Funciones y obligaciones del personal. Deberán estar claramente definidos y documentadas, las funciones y obligaciones de cada persona con acceso a datos personales.
- Estructura de ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- Procedimientos de realización de copias de respaldo y recuperación de los datos.
- El documento deberá estar actualizado en todo momento y adecuado a la realidad del fichero, por lo que deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información, en la organización del mismo, o en la normativa vigente.

## **APENDICE I . DEFINICIONES**

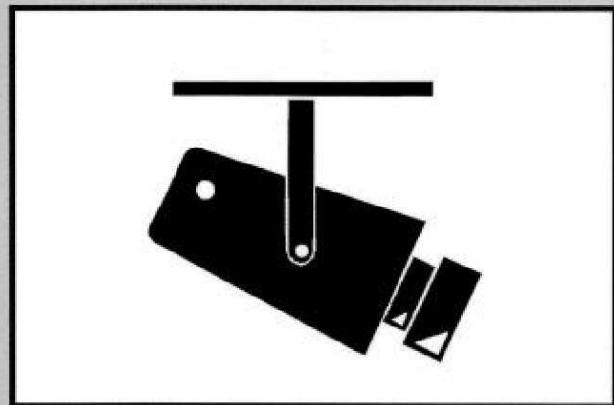
### **Conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos debemos distinguir:**

- **Datos de carácter personal:** Toda información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo, susceptible de recogida, registro, tratamiento y transmisión, concerniente a personas físicas identificadas o identificables (tales como nombre, apellidos, estado civil, sexo, edad, domicilio, número de la seguridad social, número de matrícula del empleado, D.N.I., número de teléfono, etc.).
- **⊗⊗Fichero:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, centralizado o repartido en diversos emplazamientos, que sea objeto de un tratamiento automatizado, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Sistemas de Información:** Conjunto de ficheros automatizados, programas, soportes y equipos empleados para el almacenamiento y tratamiento de datos personales.
- **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico de carácter automatizado o no, que permita la recogida, grabación conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.
- **Responsable del fichero o tratamiento:** La persona física o jurídica, que decide acerca de la finalidad, contenido y uso del tratamiento, adoptando las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal.
- **Afectado o interesado:** persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento a que se refiere el apartado c) del presente artículo.
- **Procedimiento de disociación:** todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.
- **Encargado del tratamiento:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

- Consentimiento del interesado: toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.
- Cesión o comunicación de datos: toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado.
- Fuentes accesibles al público: aquellos ficheros cuya consulta puede ser realizada, por cualquier persona, no impedida por una norma limitativa o sin más exigencias que, en su caso, el abono de una contraprestación. Tienen consideración de fuentes de acceso público, exclusivamente, el censo promocional, los repertorios telefónicos en los términos previstos por su normativa específica y las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico, dirección e indicación de su pertenencia al grupo. Asimismo, tienen el carácter de fuentes de acceso público los diarios y boletines oficiales y los medios de comunicación.

**APENDICE II : DISTINTIVO INFORMATIVO A COLOCAR UBICADO EN  
UN LUGAR SUFICIENTEMENTE VISIBLE, TANTO EN ESPACIOS  
ABIERTOS COMO CERRADOS.**

## ZONA VIDEOVIGILADA



LEY ORGANICA 15/1999, DE PROTECCIÓN DE DATOS

PUEDE EJERCITAR SUS DERECHOS ANTE:

**APENDICE III: IMPRESOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO EN LOS QUE SE DETALLE LA INFORMACIÓN A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 5 DE LA LOPD**

**LEY ORGÁNICA 15/1999, DE PROTECCIÓN DE DATOS: ZONA VIDEOVIGILADA**

Este edificio cuenta con dispositivos de videovigilancia susceptibles de grabar la imagen de las personas que accedan al mismo. Las imágenes serán incorporados a un fichero automatizado, titularidad de esta empresa, cuya finalidad es la Videovigilancia

EL RESPONSABLE DEL FICHERO garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de los datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a:

El Responsable del Fichero: Apartado de correos.....

