

## **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE BANDA ANCHA INCLUIDOS DENTRO DEL SERVICIO "IMAGENIO"**

### **1. OBJETO**

Constituye el objeto del presente contrato el establecimiento de los términos y condiciones generales (en adelante, las "Condiciones Generales") en virtud de los cuales TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA DE ESPAÑA) prestará al CLIENTE (en adelante el CLIENTE) el Servicio Imagenio (en adelante, el SERVICIO IMAGENIO) que aquella comercializa y que se define en la siguiente cláusula, así como los servicios de instalación, atención comercial y, en su caso, mantenimiento respecto a dicho SERVICIO IMAGENIO.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA cuenta con los títulos habilitantes precisos para la prestación del SERVICIO IMAGENIO al CLIENTE.

La aceptación de estas Condiciones Generales por parte del CLIENTE, atribuye a éste la condición de CLIENTE del SERVICIO IMAGENIO y de sus correspondientes prestaciones, asumiendo el mismo, de forma expresa, su plena adhesión, sin reservas, a todas y cada una de las presentes condiciones.

### **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO IMAGENIO**

#### **2.1.- Prestaciones**

El SERVICIO IMAGENIO en la modalidad de acceso ADSL/RTB, constituye un servicio de conectividad que permite integrar las siguientes prestaciones:

- Acceso a Internet de Banda Ancha y acceso al área de servicios del portal Telefonica.Net.

- Acceso a Servicios de "Contenidos bajo demanda", los cuales tienen las siguientes características:

Mediante el pago del precio correspondiente por contenido audiovisual o mediante el pago de una cuota mensual, dependiendo de las opciones disponibles, el CLIENTE tiene acceso a una selección de contenidos, que puede visualizar durante el periodo de validez de la compra o durante el periodo determinado por la cuota mensual.

- Acceso a un número determinado de canales de TV digital mediante acceso a canales nacionales, locales y temáticos.

- Acceso a un número determinado de canales temáticos de audio, mediante acceso a canales musicales temáticos.

Para facilitar el acceso a estos canales de TV y canales de Audio el cliente dispone de una Guía de Programación Electrónica de TV y Audio, la cual ofrece información de la programación de los servicios de distribución de televisión digital, canales sólo audio, canales de Pago por Visión (PPV), etc.

#### **2.2. - Opciones de contratación.**

EL CLIENTE, atendiendo a la cobertura de los diferentes servicios la cual está condicionada por el despliegue de la infraestructura necesaria, podrá seleccionar alguna de las siguientes opciones de contratación (modalidades):

- Imagenio con Internet+Contenidos bajo Demanda+Canales de Televisión y Audio
- Imagenio con Internet + Contenidos bajo Demanda
- Imagenio con Contenidos bajo Demanda + Canales de Televisión y audio

En los distintos supuestos, será necesaria la instalación en el domicilio del CLIENTE de, al menos, el equipamiento técnico básico consistente en un MODEM ADSL compatible con el SERVICIO IMAGENIO y un DESCODIFICADOR.

### 3. DEFINICIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

A continuación se detallan los servicios adicionales a cuya prestación se obliga TELEFÓNICA DE ESPAÑA:

- Instalación del SERVICIO IMAGENIO (en adelante el "Servicio de Instalación".)
- Atención al CLIENTE en relación con el SERVICIO IMAGENIO (en adelante el "Servicio de Atención al Cliente")

### 4. PRESTACIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO IMAGENIO

#### 4.1. Acceso a Internet de Banda Ancha

El Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha, de carácter permanente permite, al estar basado en el uso de tecnología de acceso ADSL, su funcionamiento simultáneo con el servicio telefónico básico, pero con tarificación independiente. Las características y modalidades de Servicio que ofrece TELEFÓNICA DE ESPAÑA conforme a estas Condiciones Generales, son las siguientes:

Modalidad ADSL Imagenio	Velocidad en sentido red-usuario	Velocidad en sentido usuario- red
1 Mb	1.000 Kbit/s	320 Kbit/s
3 Mb	3.000 Kbit/s*	320 Kbit/s

- El valor referido de velocidad en sentido red-usuario establecido para la modalidad de ADSL Imagenio 3 Mb aplicará siempre que EL CLIENTE no utilice simultáneamente el Servicio de acceso a Internet en Banda Ancha con el servicio de acceso a canales de TV y audio. En caso de que se utilizara simultáneamente el Servicio de Acceso a Internet en Banda Ancha de que dispondrá EL CLIENTE será de 1.000 Kbit/s en sentido red-usuario
- Para todas las modalidades de ADSL Imagenio descritas, La velocidad en capa IP, y por lo tanto del acceso a Internet, dependerá en cada momento del tráfico en Internet, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos asociados a esa Red (eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.), por lo que no pueden garantizarse y siempre serán inferiores a las velocidades máximas antes indicadas.

El Servicio de acceso a Internet en Banda Ancha se ofrecerá en régimen de tarifa plana, por el que EL CLIENTE podrá utilizar el Servicio con carácter permanente en cualquier horario a cambio de una cuota de abono mensual, sin ninguna limitación en cuanto al horario de uso o en cuanto al volumen de tráfico generado por EL CLIENTE.

Igualmente, EL CLIENTE podrá contratar diferentes opciones de facturación variables sobre el servicio de acceso a Internet mediante adscripción de las condiciones particulares aplicables específicamente a cada opción de facturación variable.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA instalará filtro centralizado (Splitter) o filtro distribuido (microfiltro), en función de la disponibilidad y las características específicas de la red interior telefónica del domicilio del cliente aunque, por defecto, se instalará filtro distribuido.

EL CLIENTE podrá acceder al servicio de Internet de Banda Ancha tanto a través de su ordenador personal (en adelante "equipo informático"), como desde el aparato receptor de televisión (en adelante "equipo receptor de televisión")

#### 4.1.1. Servicio de Correo Electrónico

A través del Servicio de Correo Electrónico, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, pone a disposición del CLIENTE que contrate Imagenio con Internet en la modalidad de facturación tarifa plana 24 horas, cinco (5) cuentas o buzones de correo electrónico con el dominio que Telefónica Net designe así como las herramientas necesarias para su gestión , con las siguientes capacidades:

- Un (1) buzón de 100 MB
- Cuatro (4) buzones de 25 MB

El CLIENTE podrá acceder al servicio de Correo Electrónico tanto a través de su ordenador personal ("equipo informático"), como desde el aparato receptor de televisión ("equipo receptor de televisión").

#### 4.1.2. Servicio de Alojamiento de Página Personal

A través del Servicio de alojamiento de Página Personal, TELEFÓNICA DE ESPAÑA pone a disposición del CLIENTE la utilización de:

1. Un espacio virtual en un servidor donde el CLIENTE puede alojar su página web personal, sea ésta de nueva creación, sea migrada de otros equipos informáticos (en adelante, la "Página Personal"), con una capacidad de espacio virtual de 25 MB.
2. Un conjunto de enlaces que permitirán al cliente acceder a herramientas que facilitarán la creación, publicación y gestión (alta, baja, modificación) de su Página Personal.

#### 4.2. Acceso al Servicio "Contenidos bajo Demanda":

Los servicios de "Contenidos bajo Demanda" son, básicamente, servicios de Vídeo y/o Audio bajo Demanda que funcionan simultáneamente con el servicio telefónico básico y con el Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha.

Dentro de los servicios de "Contenidos bajo Demanda" existirán determinados contenidos cuya facturación será por consumo, de manera que el CLIENTE disponga de un periodo de tiempo determinado para realizar el visionado /audición de dicho contenido una vez efectuada su compra.

Así mismo, existirán secciones de contenidos cuya facturación será por cuota mensual de manera que el CLIENTE, por el pago de dicha cuota podrá acceder a todos y cada uno de los contenidos incluidos en la/s sección/es contratada/s.

El precio de los contenidos bajo demanda a los que podrá acceder el CLIENTE en virtud del presente contrato se enumeran en la lista de precios disponible en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales.

#### 4.3. Acceso al Servicio de Canales de TV y Audio

El Servicio de acceso a canales de TV y Audio permitirá al cliente acceder a un número determinado de canales de TV y Audio de forma simultánea con el servicio telefónico básico y con el Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha.

Por el pago de una cuota mensual el cliente podrá acceder a alguno de los paquetes de canales definidos por la oferta comercial en vigor. Adicionalmente el cliente podrá acceder a canales de TV en la modalidad de Pago por Visión.

Las prestaciones referidas en la presente cláusula podrán ser accesibles para EL CLIENTE desde el equipo receptor de televisión.

EL CLIENTE podrá contratar cualquiera de los siguientes paquetes de Canales de TV y Audio:

- Paquete Familiar
- Paquete Básico

La descripción particularizada de los canales incluidos en los diferentes paquetes se incluye en <http://www.telefonicaonline.com/>

### 5. EQUIPAMIENTO DE CLIENTE

Para la correcta prestación del SERVICIO IMAGENIO el CLIENTE deberá disponer del siguiente equipamiento: acceso telefónico, equipo informático (en caso de que EL CLIENTE contrate alguna de las opciones de contratación de Imagenio con acceso a Internet), equipo receptor de televisión, MODEM ADSL compatible con el SERVICIO IMAGENIO, DESCODIFICADOR.

De dicho equipamiento, el DESCODIFICADOR será suministrado por TELEFONICA DE ESPAÑA en las condiciones que se establecen en el apartado 5.3. El acceso telefónico, el equipo informático y el equipo receptor de televisión, si bien se establecen a continuación las características que deben reunir, no se suministran como tal por TELEFONICA DE ESPAÑA en virtud de este contrato. El MÓDEM ADSL también podrá ser suministrado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

### 5.1. Acceso telefónico

Para la prestación del SERVICIO IMAGENIO, el acceso telefónico del CLIENTE deberá reunir las siguientes características:

- (I) La central telefónica a la que pertenece la línea de teléfono del CLIENTE deberá tener disponible el Servicio IMAGENIO.
- (II) Su línea telefónica RTB no deberá estar conectada a ningún equipo o servicio incompatible con el Servicio IMAGENIO, y
- (III) Calificación del bucle: ciertas líneas telefónicas RTB pueden ser incompatibles con el Servicio IMAGENIO en razón de su longitud, calibre u otros parámetros técnicos. TELEFÓNICA DE ESPAÑA determinará en cada caso la idoneidad o no de la línea telefónica RTB del CLIENTE.

### 5.2. Módem ADSL

El Módem podrá ser suministrado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA en la modalidad de venta de equipo. Este módem se conecta por el lado de Red al filtro separador, y en el lado del CLIENTE tanto a su equipo informático (en caso de que EL CLIENTE contrate alguna de las opciones de contratación de Imagenio que contemplan el acceso a Internet) como al Descodificador. El módem deberá ser compatible con el SERVICIO IMAGENIO.

En caso de que se solicite la provisión inicial del Servicio sin Módem, tanto el terminal de CLIENTE, como los microfiltros que se incorporen, deberán cumplir las especificaciones técnicas publicadas en <http://www.telefonica.es/interfaces>, además de cumplir las características mínimas necesarias de compatibilidad con el SERVICIO IMAGENIO. La compatibilidad o no del módem de CLIENTE con el Servicio IMAGENIO será confirmada por TELEFÓNICA DE ESPAÑA en cada caso particular.

### 5.3. Descodificador.

El descodificador será suministrado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA en régimen de alquiler. Este descodificador se conectará al equipo receptor de Televisión del CLIENTE mediante la correspondiente conexión de vídeo.

#### 5.3.1. Precio Alquiler Descodificador

EL CLIENTE satisfará a TELEFÓNICA DE ESPAÑA el importe correspondiente establecido en la lista de precios disponible en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales mediante una cuota de alquiler fija que constituye la contraprestación de un servicio de tracto sucesivo. Dicha cuota se devengará y facturará al CLIENTE por periodos mensuales. La primera cuota, o su parte proporcional, se incluirá en la primera factura emitida por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá revisar, una vez en cada anualidad natural, el precio del alquiler, comunicándoselo al Cliente con carácter previo al momento en que la revisión tenga lugar.

#### 5.3.2. Obligaciones de TELEFÓNICA DE ESPAÑA respecto al DESCODIFICADOR

TELEFÓNICA DE ESPAÑA asume la obligación de reparar las averías que se produzcan en el DESCODIFICADOR alquilado. La reparación del DESCODIFICADOR podrá consistir, a criterio de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, 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.

#### 5.3.3. Obligaciones del Cliente respecto al DESCODIFICADOR

El Cliente asume las siguientes obligaciones:

a) Asumir, desde el momento de la entrega del DESCODIFICADOR, la responsabilidad del buen uso y correcta manipulación del equipo alquilado, propiedad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA frente a los terceros que pretendan embargarles o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre su propiedad o posesión.

c) A la finalización del presente contrato, por cualesquiera de las causas contempladas en la cláusula 22, el CLIENTE se obliga a permitir a TELEFÓNICA DE ESPAÑA o su personal autorizado el acceso al domicilio o ubicación donde se encuentre instalado el DESCODIFICADOR asociado al SERVICIO IMAGENIO dentro de los treinta días siguientes a la resolución del Contrato.

En caso de que TELEFÓNICA DE ESPAÑA no pudiera acceder al domicilio del CLIENTE donde se encuentre instalado el DESCODIFICADOR asociado al SERVICIO IMAGENIO y proceder a la recogida de dicho Equipamiento o en caso de que verificado dicho desplazamiento al domicilio del CLIENTE EL DESCODIFICADOR presentará algún tipo de avería o desperfecto, faltare alguno de sus componentes o no se ajustare enteramente al modelo provisto por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará al cliente el precio correspondiente a dicho descodificador.

#### 5.3.4. Compatibilidad del descodificador.

TELEFONICA DE ESPAÑA informa de que el carácter abierto y compatible del sistema de acceso condicional y del equipo descodificador usado para el servicio Imagenio, requiere la adopción de acuerdos entre operadores. Estos acuerdos no se han celebrado y, por tanto, el descodificador usado para Imagenio no permite el acceso a la señal de otros operadores.

#### 5.4. Equipo Informático

Para la prestación del Servicio IMAGENIO, en aquellas modalidades del mismo que contemplen el acceso a Internet, el equipo informático del CLIENTE deberá disponer de las características técnicas necesarias, adecuadas al tipo de Módem ADSL que, en cada momento, se asocie al Servicio IMAGENIO. En concreto, y para su correcta conexión con el Módem ADSL, el equipo informático del CLIENTE deberá disponer de una tarjeta Ethernet o, en su ausencia, el correspondiente dispositivo inalámbrico. El CLIENTE podrá adquirir tanto la tarjeta ethernet como el dispositivo inalámbrico a TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

EL EQUIPO INFORMÁTICO DEL CLIENTE NO FORMA PARTE DEL SERVICIO IMAGENIO.

#### 5.5. Equipo de Recepción de TELEVISIÓN

Para la prestación del Servicio IMAGENIO, el equipo de Recepción de TELEVISIÓN del CLIENTE deberá disponer de las características técnicas necesarias para poder disfrutar de todas las prestaciones del servicio (euroconector, teletexto, estéreo, dual) asociadas a los contenidos audiovisuales.

EL EQUIPO DE RECEPCIÓN DE TELEVISIÓN DEL CLIENTE NO FORMA PARTE DEL SERVICIO IMAGENIO.

### 6. INCOMPATIBILIDADES.

Los siguientes servicios son incompatibles con el Servicio IMAGENIO:

- Línea ADSL, u otros servicios ADSL de Telefónica o de otro operador ( )
  - Teletarificación mediante impulsos de 12kHz.
  - Servicio de Telealarmas (para filtro distribuido)
  - Servicio de Seguro de Consumo.
  - Servicio de Alarma de Consumo.
  - Hilo Musical.
  - Líneas de Respaldo de circuitos de datos.
  - Líneas de Enlace de Centralitas (excepto para líneas cabecera con filtro centralizado.)
  - Servicios TeleTax, Frame Relay, Redelta
  - Líneas de Enlace de grupos Centrex (excepto para líneas cabecera.)
  - Líneas Ibercom (incluidas las líneas de emergencia.)
  - Teléfonos de uso Público (excepto autotarificados.)
  - Servicios de Redes Privadas Virtuales (RPV's.)
- Asimismo, dado que el acceso al Servicio IMAGENIO requiere un par de cobre, no podrá prestarse sobre accesos TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular) u otros accesos vía radio.

En caso de incompatibilidad, el Servicio IMAGENIO no podrá ser ofrecido por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

La disponibilidad o no del Servicio IMAGENIO será confirmada por TELEFÓNICA DE ESPAÑA en cada caso particular.

Ciertos elementos de hardware o de software del equipo informático del CLIENTE pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento e incluso impedir el acceso al Servicio IMAGENIO.

### 7. SERVICIO DE INSTALACIÓN

En virtud del presente contrato y para la correcta prestación del SERVICIO IMAGENIO al CLIENTE, TELEFONICA DE ESPAÑA, por sí o a través de un instalador autorizado, llevará cabo la instalación de los siguientes elementos

- Opcionalmente, Instalación de un adaptador ADSL o filtro centralizado (en adelante, el "Splitter" y la "Instalación del Splitter") junto al punto de conexión a la red o filtros separadores en los terminales telefónicos del CLIENTE. El Splitter es propiedad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

- Opcionalmente, el tendido del cableado necesario para el tramo existente desde el Splitter hasta el Módem 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 desde el módem ADSL hasta el Descodificador hasta una longitud de cable máxima de 10 metros (en adelante, el "Cableado".)

En caso de que el cliente disponga de ADSL el cliente deberá solicitar la baja de su servicio de ADSL y solicitar el alta en el servicio Imagenio

- Instalación y Configuración del Módem y/o Descodificador así como su conexión con el equipo informático, en caso de haber contratado una modalidad de IMAGENIO con acceso a Internet, y el receptor de televisión del CLIENTE.

La instalación se entenderá terminada cuando se haya comprobado la navegación y el acceso al menú de acceso del SERVICIO IMAGENIO tanto desde el equipo informático del cliente, en caso de haber contratado una modalidad de IMAGENIO con acceso a Internet, y como desde el receptor de televisión del cliente. Quedan excluidos del proceso de instalación la configuración de los programas de correo electrónico y otros que pueda utilizar el cliente.

El Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, dentro del SERVICIO IMAGENIO en cualquiera de sus modalidades que contemplen dicho acceso, sólo contempla la instalación del mismo en equipos del tipo PC compatibles, con lector de CD y con sistema operativo en correcto estado de funcionamiento, siendo requisito imprescindible que los CD's originales estén a disposición del instalador. No obstante, para determinados sistemas operativos (MAC, SUN, O.S., etc.), la responsabilidad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA termina en la configuración del Módem ADSL, siendo responsabilidad del CLIENTE llevar a cabo las acciones pertinentes. En este caso, y con el único objeto de comprobar la correcta instalación, TELEFÓNICA DE ESPAÑA llevará a cabo pruebas finales con sus propios equipos portátiles.

## **8. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO IMAGENIO.**

En virtud del presente contrato, TELEFONICA DE ESPAÑA, 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:

### **8.1. El Servicio de Atención Comercial al CLIENTE**

El servicio de atención comercial es un servicio de asistencia comercial telefónica al cual se accederá a través del número del Centro de Atención al Cliente (de ahora en adelante CAC) habilitado a tal efecto por TELEFONICA DE ESPAÑA, desde donde se intentará resolver al CLIENTE todo tipo de dudas comerciales.

### **8.2. El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE**

El servicio de Asistencia Técnica es un servicio de consulta Web o telefónica que comprende 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. Tampoco comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo de recepción de TELEVISIÓN del cliente.

#### 8.2.1. El Servicio de Diagnóstico

El Servicio de Diagnóstico es un servicio de asistencia técnica que TELEFÓNICA DE ESPAÑA presta al CLIENTE vía Web o a través del número telefónico habilitado a tal fin. A estos efectos, TELEFÓNICA DE ESPAÑA recogerá durante 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluso festivos, cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del SERVICIO IMAGENIO. Recibido un aviso de incidencia del CLIENTE, TELEFÓNICA DE ESPAÑA abrirá un boletín de incidencias y procederá a indicar al CLIENTE la posible causa de la incidencia.

#### 8.2.2. El Servicio de Resolución de Incidencias

El Servicio de Resolución de Incidencias comprende un servicio de asistencia técnica vía Web o a través del número telefónico habilitado a tal fin y un Servicio de Asistencia Técnica en el domicilio en el que el CLIENTE tenga instalado el equipamiento correspondiente al SERVICIO IMAGENIO.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA asume la obligación de resolver las incidencias que se le planteen al cliente en la utilización del SERVICIO IMAGENIO e iniciará el procedimiento de resolución de las incidencias del mismo, tan pronto como el cliente comunique dicha incidencia al Servicio de Asistencia Técnica.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA prestará al CLIENTE el servicio de resolución telefónica o Web para la resolución de las incidencias diagnosticadas.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA prestará al CLIENTE el Servicio de Asistencia Técnica en el domicilio de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios del SERVICIO IMAGENIO.

En el caso del descodificador y de su instalación, TELEFÓNICA DE ESPAÑA prestará el Servicio de Asistencia Técnica en el domicilio a solicitud del CLIENTE de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba 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. En estos últimos casos se cobrará al cliente los gastos de desplazamiento generados.

##### 8.2.2.1. Garantía del módem y su instalación

El módem vendido por TELEFÓNICA DE ESPAÑA al CLIENTE dispone de una garantía legal de dos años desde su entrega de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente sobre Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

Dicha garantía ampara las averías, defectos de fabricación o cualquier otra falta de conformidad del módem o de su instalación siempre que ésta última se encuentre incluida en la venta del módem y haya sido realizada por TELEFÓNICA DE ESPAÑA o bajo su responsabilidad.

La reparación o sustitución por avería no implicará prórroga de la garantía legal citada.

Durante los seis primeros meses del citado plazo de garantía legal la reparación o sustitución para los supuestos de averías no excluidas, según lo dispuesto en esta condición, no implicará gasto alguno para el CLIENTE. Durante los dieciocho meses restantes, el CLIENTE deberá abonar los gastos que implique la reparación o sustitución salvo que dicho CLIENTE acredite que la avería se ha debido a un defecto que ya existía en el momento de la entrega.

Quedan excluidas de la garantía legal las averías derivadas de un mal uso o mal trato por parte del CLIENTE, o las que tengan su origen en cualquier causa imputable al CLIENTE. En el supuesto de venta del módem con instalación quedan excluidas las averías producidas por manipulaciones o defectos de instalación efectuada por personal ajeno a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, en las ventas del módem sin instalación queda excluida toda avería debida a la instalación posterior del mismo aún cuando ésta se haya realizado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

Asimismo, quedan excluidas las averías debidas a causas catastróficas, atmosféricas, (fuego, inundaciones, etc), caídas, golpes etc.... caso fortuito o fuerza mayor.

En período de garantía, si se produce una avería en el Módem, el CLIENTE puede solicitar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA asistencia domiciliaria para que se le repare el Módem.

#### 8.2.2.2. Mantenimiento Domiciliario del módem y su instalación

El CLIENTE puede contratar el servicio de Mantenimiento Módem Externo, reflejado en la lista de precios disponible en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales. En este caso, si se produce una avería en el Módem, el CLIENTE puede solicitar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA asistencia domiciliaria para que se le repare. Este mantenimiento cubre, además de la reparación del Módem, el desplazamiento y la mano de obra del instalador de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

Las reparaciones efectuadas por el personal de TELEFÓNICA DE ESPAÑA en el domicilio del CLIENTE, por cualquier causa no reseñada anteriormente, serán objeto de contraprestación económica por parte del CLIENTE a favor de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

#### 8.2.2.3.- Mantenimiento remoto.

EL CLIENTE dispondrá de un Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del Módem ADSL asociado a la prestación del SERVICIO IMAGENIO que permitirá que, ante una caída del SERVICIO IMAGENIO provocada por la desconfiguración del Módem ADSL se pueda recuperar automáticamente la conexión al SERVICIO IMAGENIO, sin necesidad de que el personal autorizado de TELEFÓNICA DE ESPAÑA acceda al domicilio correspondiente a la instalación del SERVICIO IMAGENIO .

El acceso en remoto al Módem Router ADSL por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA se realizará exclusivamente a los efectos de proveer EL SERVICIO IMAGENIO en las mejores condiciones de calidad y bajo la exclusiva finalidad de permitir la reparación del SERVICIO IMAGENIO en el menor tiempo posible.

En ningún caso, la prestación del Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del Módem ADSL implicará acceso por parte del personal autorizado de TELEFÓNICA DE ESPAÑA a información personal del CLIENTE residente en su equipo informático.

Para hacer efectiva la prestación del Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del Módem ADSL, EL CLIENTE deberá cursar aviso de incidencia al Número de Atención al Cliente habilitado a tal efecto, debiendo permanecer el Módem ADSL encendido durante la operación de mantenimiento remoto.

Igualmente, la disponibilidad del Servicio de mantenimiento remoto estará supeditada a la disponibilidad técnica en la prestación del mismo, así como a las características técnicas del Módem ADSL asociado a la prestación del SERVICIO IMAGENIO.

La prestación del Servicio de mantenimiento remoto será gratuita.

## **9. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO IMAGENIO.**

(I) Las características del SERVICIO IMAGENIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, en cuyo caso, TELEFÓNICA DE ESPAÑA lo comunicará al CLIENTE pudiendo optar éste por la resolución del contrato y sin que dicha resolución dé lugar a reclamación alguna entre las partes, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 22.2.

(II) Asimismo, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá cancelar, en cualquier momento, aquellos de los servicios y/o prestaciones que proporciona de forma gratuita, o exigir un precio por las mismas.

(III) TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunicará al CLIENTE la cancelación o la exigencia de un precio, con un plazo de quince (15) días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva dicha cancelación o exigencia de precio. En tal caso el CLIENTE podrá optar por la resolución del contrato, sin que dicha resolución dé lugar a reclamación alguna entre las partes, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 22.2.

## **10. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO IMAGENIO**

### **10.1. Uso correcto del SERVICIO IMAGENIO**

EL CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO IMAGENIO de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en la presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros CLIENTES o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás CLIENTES y de otros usuarios.

EL CLIENTE se compromete a utilizar el Servicio de canales de TV y audio, así como el Servicio de canales de TV y audio en la modalidad de Pago por Visión, sólo para uso doméstico, quedando expresamente prohibida su exhibición en locales públicos o para colectividades.

EL CLIENTE será responsable frente a TELEFÓNICA DE ESPAÑA del uso incorrecto o indebido de los servicios contratados.

#### **10.1.1. Condiciones del Servicio de Correo Electrónico**

#### 10.1.1.1. Borrado de mensajes por razón del tiempo de inactividad del buzón.

Por razones técnicas, TELEFÓNICA DE ESPAÑA se reserva la facultad de eliminar el contenido íntegro o parcial de los buzones de correo que no presenten actividad, ni de envío y/o ni de recepción de mensajes, durante noventa (90) días naturales consecutivos. En el supuesto de que solamente haya existido actividad de recepción de mensajes, el buzón se considerará igualmente inactivo, y TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá eliminar su contenido íntegro o parcial, si el CLIENTE no se hubiere conectado a su buzón durante noventa (90) días naturales consecutivos. Para determinar la actividad o inactividad de un buzón no se tendrán en cuenta los mensajes remitidos al CLIENTE por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, como por ejemplo las comunicaciones remitidas de conformidad con las presentes Condiciones Generales, ni los mensajes recibidos desde cualesquiera listas de correo automáticas.

#### 10.1.1.2. Borrado de mensajes por razón del tamaño del buzón

Por razones técnicas, TELEFÓNICA DE ESPAÑA se reserva la facultad de eliminar el contenido íntegro o parcial de cada uno de los buzones de correo que tengan un tamaño superior a las capacidades establecidas en la condición 4.1 para cada buzón, previo aviso de borrado de mensajes.

Cuando el buzón del Cliente se halle en alguna de las situaciones descritas en el presente o anterior apartado, TELEFÓNICA DE ESPAÑA remitirá un mensaje de correo al correspondiente buzón advirtiéndolo al CLIENTE de que si en el plazo de siete (7) días naturales no se activa el uso del buzón y/o no se disminuye su tamaño al máximo establecido, se procederá a la eliminación del contenido íntegro o parcial del buzón.

#### 10.1.1.3. Modificación de los parámetros de tiempo y tamaño

Los parámetros de tiempo y tamaño previstos en los apartados 10.1.1.1 y 10.1.1.2, podrán ser modificados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA en cualquier momento, comunicándose al CLIENTE con un mínimo de quince (15) días de antelación.

#### 10.1.1.4. Utilización del buzón del CLIENTE por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 17 y la normativa vigente de protección de datos personales, el CLIENTE acepta y autoriza expresamente que TELEFÓNICA DE ESPAÑA utilice su buzón, no solo para remitirle cualquier comunicación referente al desarrollo y ejecución del presente contrato, sino también para remitirle cualesquiera mensajes, incluso desde listas de correo automáticas, relativos a información técnica, operativa y comercial acerca de los productos y servicios, actuales o futuros, ofrecidos, comercializados o prestados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

### 10.1.2. Condiciones del Servicio de alojamiento de página personal

#### 10.1.2.1. Borrado del Contenido de las páginas personales

Por razones de seguridad, y con el fin de asegurar unas condiciones de mantenimiento óptimo de este Servicio, TELEFÓNICA DE ESPAÑA se reserva la facultad de borrar, total o parcialmente, el contenido de las Páginas Personales que excedan del tamaño permitido según estas Condiciones Generales, así como, en su caso, a desactivar el acceso a dichas Páginas Personales.

En tal supuesto, TELEFÓNICA DE ESPAÑA remitirá un mensaje al buzón de correo electrónico que el CLIENTE tenga contratado con TELEFÓNICA DE ESPAÑA advirtiéndole que si en el plazo de siete (7) días naturales no disminuye el tamaño de los contenidos integrados en su Página Personal hasta el límite permitido en estas Condiciones Generales, se procederá al borrado total o parcial de los contenidos, así como, en su caso, a la desactivación de la Página Personal.

#### 10.1.2.2. Inserción de publicidad en Páginas Personales

TELEFÓNICA DE ESPAÑA se reserva el derecho a incluir publicidad en la Página Personal del CLIENTE, siempre que esta inclusión no haga inoperativa la Página Personal para los usos inicialmente previstos en estas Condiciones Generales, preavisando TELEFÓNICA DE ESPAÑA al cliente de dicha inserción en un plazo mínimo de siete (7) días.

Dicha publicidad será gestionada por TELEFÓNICA DE ESPAÑA o por los terceros que TELEFÓNICA DE ESPAÑA designe al efecto. En consecuencia, el CLIENTE es consciente de que la Página Personal puede incluir publicidad y así lo acepta libre y voluntariamente.

#### 10.1.2.3. Denegación de la utilización del Servicio y desactivación de Páginas Personales

TELEFÓNICA DE ESPAÑA se reserva el derecho a denegar la utilización de este servicio de alojamiento de páginas personales y a desactivar cautelarmente las páginas personales, en cualquier momento, a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, así como, en los supuestos previstos legalmente.

#### 10.1.3. Uso de los Servicios de correo electrónico y de alojamiento de página Web, de conformidad con la Política Anti-Spamming de TELEFÓNICA DE ESPAÑA

El Cliente se obliga a hacer un uso de los Servicios conforme a la Política Anti-Spamming de TELEFÓNICA DE ESPAÑA y en particular, se compromete, a título meramente indicativo y no exhaustivo, a abstenerse de (I) remitir publicidad de cualquier clase y comunicaciones con fines de venta u otras de naturaleza comercial a una pluralidad de personas sin que medie su previa solicitud o consentimiento, (II) remitir cualesquiera otros mensajes no solicitados ni consentidos previamente a una pluralidad de personas, (III) enviar cadenas de mensajes electrónicos no solicitados ni previamente consentidos, (IV) utilizar listas de distribución a las que pueda accederse a través de los Servicios para la realización de las actividades señaladas en los apartados (I) a (III) anteriores, (V) poner a disposición de terceros, con cualquier finalidad, datos captados a partir de listas de distribución. (VI) comunicar a terceros, divulgar o comercializar de cualquier modo las listas de distribución a las que pueda tener acceso a través del correo electrónico; (VII) transmitir o difundir elementos que, por sus características (tales como extensión, formato, etc.), dificulten el normal funcionamiento de los Servicios del portal; (VIII) en el caso del servicio de CHAT, transmitir o difundir elementos con etiquetas html (como, por ejemplo, banners, botones, hiperenlaces, etc.)

Los Clientes perjudicados por la recepción de mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas podrán comunicarlo a TELEFÓNICA DE ESPAÑA remitiendo un mensaje a la cuenta de correo que para tal fin habilite TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

## 10.2. Claves de acceso

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

### 10.2.1. Asignación.

De acuerdo con las características técnicas de los Servicios prestados en cada momento, TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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".)

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA, 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

### 10.2.2. Uso y custodia.

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

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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA la desactivación de las Claves de Acceso y Compra.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA asegurará la confidencialidad de las Claves de Acceso y Compra de sus clientes.

## 10.3. Copias del Software proporcionado con el SERVICIO IMAGENIO

El CLIENTE sólo podrá realizar una única copia del Software y sólo para su instalación en el disco duro del equipo informático desde el que se establezca la conexión con el Servicio IMAGENIO.

El CLIENTE se abstendrá de efectuar ninguna otra copia del Software, de enviar copias del Software a terceros o poner el Software a disposición de terceros por cualquier medio, así como también se abstendrá de utilizar el software con una finalidad distinta de la prevista en estas Condiciones Generales.

## 10.4. Uso correcto de los Contenidos

### 10.4.1. Transmisión, difusión y puesta a disposición de terceros de Contenidos 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.

A título meramente indicativo, el CLIENTE se compromete a no transmitir, difundir o poner a disposición de terceros a través de los Servicios informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido, imagen, vídeo, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material (en adelante, los "Contenidos") que (a) de cualquier forma sean contrarios a, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico; (b) induzcan, inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (c) induzcan, inciten o promuevan actuaciones, actitudes o pensamientos discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición; (d) incorporen, pongan a disposición o permitan acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, pornográficos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (e) induzcan o puedan inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor; (f) induzcan o inciten a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico; (g) sean falsos, ambiguos, inexactos, exagerados o extemporáneos, de forma que puedan inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del comunicante; (h) se encuentren protegidos por cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros, sin que el CLIENTE haya obtenido previamente de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que efectúa o pretende efectuar o que se efectúe; (i) violen los secretos empresariales de terceros; (j) sean contrarios al derecho a honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas; (k) infrinjan la normativa sobre secreto de las comunicaciones; (l) constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal; (m) incorporen virus u otros elementos físicos o electrónicos que puedan dañar o impedir el normal funcionamiento de la red, del sistema o de equipos informáticos (hardware y software) de terceros o que puedan dañar los documentos electrónicos y archivos almacenados en dichos equipos informáticos; (n) que hagan apología del terrorismo, genocidio y teorías revisionistas.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los CLIENTES. Ello no obstante, TELEFÓNICA DE ESPAÑA se reserva el derecho a revisar, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los CLIENTES a través de los Servicios y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros cuando existan causas justificadas y, en todo caso, en los supuestos previstos legalmente.

#### 10.4.2. Medios para la obtención de información.

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

#### 10.4.3. 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 cualesquiera Contenidos obtenidos a través del SERVICIO IMAGENIO. En particular, el CLIENTE se compromete a abstenerse de (a) reproducir o 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 cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener 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.

#### 10.5. Retirada y suspensión del acceso al SERVICIO IMAGENIO

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación del SERVICIO IMAGENIO a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente.

#### 10.6. Utilización del Splitter

En caso de que TELEFÓNICA DE ESPAÑA haya instalado Splitter en el domicilio del CLIENTE, éste no podrá modificar o trasladar dicha instalación. Únicamente podrá utilizarlo en el punto en que haya sido instalado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, en la forma prevista en estas condiciones, y no podrá transmitirlo bajo ningún título ni ceder su uso a un tercero.

No obstante, el CLIENTE podrá solicitar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA el traslado de la instalación del adaptador ADSL o Splitter. Previa conformidad de ésta, se procederá a cambiar el punto de instalación, facturando al CLIENTE el importe correspondiente a dicho traslado, que le será comunicado cuando realice su solicitud.

### **11. ACCESO A LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS DEL CLIENTE**

El CLIENTE se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a autorizar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA, resulten necesarias y, en caso de terminación del Contrato, así como con la finalidad de proceder a la retirada de la instalación y del Descodificador que permite la conexión a los Servicios.

### **12. DISPONIBILIDAD E INTERRUPCIONES POR MANTENIMIENTO DEL SERVICIO IMAGENIO**

#### 12.1. Disponibilidad

TELEFÓNICA DE ESPAÑA se obliga a la prestación regular y continuada del Servicio IMAGENIO, 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA, o por otras causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor. En todo caso, TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 IMAGENIO etc.), las fechas de dichas

Operaciones de Mantenimiento de la Red, cuando ello sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA realizará todos sus esfuerzos para que la interrupción se solvente en el plazo más breve posible, de forma que el CLIENTE se vea afectado mínimamente.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 que convivan con él, así como consecuencia de resoluciones o requerimientos judiciales o administrativas.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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.

#### 12.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad

TELEFÓNICA DE ESPAÑA responderá por la falta de disponibilidad del Servicio IMAGENIO, única y exclusivamente en el caso de que la prestación del mismo se interrumpa durante un tiempo superior a las cuarenta y ocho (48) horas, de forma continua o intermitente, en un mismo mes natural, computadas de conformidad con lo previsto en la Cláusula 12.3

En tal caso, TELEFÓNICA DE ESPAÑA estará obligada a devolver al CLIENTE la cantidad equivalente a aquella parte de la cuota mensual del Servicio IMAGENIO correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción que exceda de cuarenta y ocho (48) horas.

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 la realización de las mismas; (b) la discontinuidad en el Servicio IMAGENIO 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 IMAGENIO; (c) las averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a TELEFÓNICA DE ESPAÑA (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 TELEFÓNICA de ESPAÑA

#### 12.3. Duración de la falta de disponibilidad garantizada

A los efectos previstos en la Cláusula 12.2, la falta de disponibilidad garantizada del Servicio IMAGENIO 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 IMAGENIO.

En aquellos casos en los que fuere necesaria la Resolución a Domicilio, TELEFÓNICA DE ESPAÑA ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. El CLIENTE no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por TELEFÓNICA DE

ESPAÑA. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por TELEFÓNICA DE ESPAÑA y la cita finalmente aceptada por el CLIENTE, no se computará a efectos de indisponibilidad del Servicio IMAGENIO.

Asimismo, el cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio IMAGENIO también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el CLIENTE no facilite a TELEFÓNICA DE ESPAÑA el acceso a las instalaciones o equipo del CLIENTE. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 la duración de la falta de disponibilidad del Servicio IMAGENIO, se descontará, igualmente, el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al CLIENTE.

### **13. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO IMAGENIO**

#### 13.1. Responsabilidad por los servicios

##### 13.1.1. Continuidad del Servicio IMAGENIO.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA sólo garantiza la continuidad de la prestación del Servicio IMAGENIO en los términos establecidos en la Cláusula 12.1

##### 13.1.2. Utilidad y fiabilidad de los Servicios.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA no garantiza que el Servicio IMAGENIO 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.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA EXCLUYE, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA, SALVO QUE SE DEBAN A CAUSAS EXCLUSIVAMENTE IMPUTABLES A TELEFÓNICA DE ESPAÑA, QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS EN EL ACCESO A LOS DISTINTOS SITIOS EXISTENTES EN INTERNET A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, EN LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO O PUESTA A DISPOSICIÓN DE TERCEROS DE CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS O EN LA RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

##### 13.1.3. Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 de Internet 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.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA EXCLUYE, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

### 13.2. Responsabilidad por los Contenidos

#### 13.2.1. Calidad

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 el equipo informático del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en o transmitidos desde el equipo informático del CLIENTE.

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

#### 13.2.2. Licitud, fiabilidad y utilidad

TELEFÓNICA DE ESPAÑA es completamente ajena a, no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A: (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS 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 COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL 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 TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS 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 DEL SERVICIO ADSL.

13.3. Responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través del Servicio IMAGENIO

13.3.1. Calidad

TELEFÓNICA DE ESPAÑA no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través del Servicio IMAGENIO

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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.

13.3.2. Licitud, fiabilidad y utilidad

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 IMAGENIO.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A: (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS

EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS 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 COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS EN RELACIÓN CON O CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### 13.4. Usos no autorizados

TELEFÓNICA DE ESPAÑA no controla el acceso ni la utilización que el CLIENTE u otros usuarios hacen de los Servicios. En particular, TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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.

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

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

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 o hacen accesibles a otros CLIENTES.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS 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.

## **14. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la puesta a disposición de cualquiera de los Contenidos a través del Servicio IMAGENIO infringe sus derechos de propiedad intelectual, dicho CLIENTE o tercero deberá enviar una notificación a TELEFÓNICA DE ESPAÑA en la que se contengan los siguientes extremos: (a) datos personales: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante; (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; (c) indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual 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 de propiedad intelectual 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. Estas notificaciones deberán ser enviadas al Servicio de Atención al Cliente dirigiéndose a los números de atención comercial puestos por TELEFÓNICA DE ESPAÑA a disposición del CLIENTE.

## **15. PRECIO DEL SERVICIO IMAGENIO**

### **15.1. Precios.**

Como contraprestación por el SERVICIO IMAGENIO, el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a la modalidad contratada, de conformidad con los precios vigentes en cada momento los cuales estarán disponibles en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales.

### **15.2. Modificaciones de Precios.**

Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por TELEFÓNICA DE ESPAÑA al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 23, con la antelación prevista en cada caso en función del régimen de regulación de precios aplicable.

El CLIENTE dispondrá del plazo de un mes, a contar desde la comunicación efectiva del cambio de precios, para resolver el contrato si así lo desea, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 22.2.

### **15.3. Cobro**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Cuadro General de Precios, disponibles en el Anexo I de precios de las presentes Condiciones Generales, y vigente en cada momento, de la forma en que se indica a continuación:

(I) La cuota de alta, instalación y cableado del descodificador, así como el Módem y su instalación, junto con todos los servicios de instalación opcionales se facturarán junto con la primera cuota mensual del SERVICIO IMAGENIO. Tanto dicho cobro como cobros sucesivos, se realizarán mediante domiciliación bancaria y con pago a la vista.

(II) En caso de retraso en el pago, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá suspender la prestación de los Servicios 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, TELEFÓNICA DE ESPAÑA requerirá de nuevo al cliente, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá proceder a la interrupción definitiva del SERVICIO IMAGENIO, dando de baja el mismo.

#### 15.4. Precios del Servicio de Resolución de Incidencias a Domicilio.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA prestará al CLIENTE el servicio de asistencia técnica en el domicilio, de forma gratuita, en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios del SERVICIO IMAGENIO.

Fuera del período de garantía, así como para los elementos no amparados por la misma, 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. En la actualidad 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 <http://www.telefonicaonline.com/imagenio>

## 16 - NO LICENCIA

TELEFÓNICA DE ESPAÑA autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos 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. TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá modificar las mismas cuando concurran causas que lo justifiquen.

Asimismo, TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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.

## 17. - TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

(I) A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el cliente así como la de información y promoción del servicio telefónico y otros servicios soportados o asociados al mismo, como son los de T.V., vídeo bajo demanda, comunicación y servicios interactivos en general, para lo cual se tratarán los datos facilitados por el CLIENTE como consecuencia de la presente relación contractual.

Asimismo, le informa de la posibilidad de ejercitar de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose a los números de atención comercial al cliente o mediante escrito dirigido a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, Apartado de Correos 46155 Ref. Datos 28080 Madrid.

(II) TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

(III) El SERVICIO IMAGENIO objeto del contrato puede exigir que alguna de las facilidades que integran el mismo (acceso a contenidos, cuentas de correo electrónico, etc.) sean provistas por TELEFÓNICA CABLE S.A.U., TERRA NETWORKS S.A.U., SERVICIOS DE TELEDISTRIBUCIÓN S.A., ANTENA 3 TELEVISIÓN S.A. MAPTEL NETWORKS S.A.U. Por dicha razón el CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunique a las empresas indicadas los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados que resulten necesarios para la correcta prestación del SERVICIO IMAGENIO. Dicha comunicación solo podrá tener la finalidad anteriormente descrita así como la de realizar las labores información y comercialización que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones.

No obstante, si el CLIENTE no desee la comunicación de sus datos a las empresas anteriormente citadas para la realización de las labores de información y comercialización que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones, deberá dirigirse a los números de atención comercial al cliente de TELEFÓNICA DE ESPAÑA (1004), o enviar un escrito dirigido a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, Apartado de Correos 46155 Ref. Datos 28080 Madrid, señalando lo siguiente:

"No deseo que se comuniquen mis datos a las empresas indicadas en el contrato de IMAGENIO para la realización de las labores de información y comercialización de productos y servicios avanzados de telecomunicaciones." (Indicando los datos identificativos del titular de la línea telefónica y su número de teléfono)

En todo caso, el CLIENTE, podrá revocar en cualquier momento su consentimiento mediante escrito dirigido a la dirección de correo antes indicada.

Asimismo, el cliente consiente expresamente el tratamiento de sus datos de carácter personal y aquellos que se generen de la propia relación contractual con la finalidad de prestar y facturar el servicio contratado.

(IV) Si el CLIENTE no desea que sus datos personales y el tratamiento de sus datos de facturación puedan ser utilizados con fines promocionales ajenos a los de los servicios contratados, deberá comunicarlo a los números de atención comercial al cliente de TELEFÓNICA DE ESPAÑA (1004), o a la dirección indicada en el apartado (I) de la presente cláusula, significándole que de no recibir noticias suyas en el plazo de un mes, se entenderá otorgado su consentimiento que, en todo caso, podrá revocar en cualquier momento.

(V) El cliente consiente el envío de comunicaciones comerciales de TELEFÓNICA DE ESPAÑA sobre productos y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro soportado en estos, de TELEFÓNICA DE ESPAÑA o comercializados por ésta, a su dirección electrónica. Si no desea recibir estas comunicaciones deberá dirigirse a los números de atención comercial al cliente de TELEFÓNICA DE ESPAÑA (1004) o

enviar un escrito dirigido a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, Apartado de Correos 46155 Ref. Datos 28080 Madrid, señalando lo siguiente:

"No deseo que se utilice mi dato de correo electrónico para el envío de comunicaciones comerciales." (Indicando los datos identificativos del titular de la línea telefónica, su número de teléfono y, en su caso, la dirección de correo electrónico)

En todo caso, el CLIENTE podrá revocar en cualquier momento su consentimiento mediante escrito dirigido a la dirección antes indicada."

## **18 EMPLEO DE TECNOLOGÍA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá emplear tecnología de recogida de información con la finalidad de adaptar el Servicio a las preferencias de los CLIENTES, proveer nuevos servicios así como nuevas prestaciones y facilidades relacionadas con el Servicio IMAGENIO, ofreciendo a los CLIENTES los productos y servicios que mejor se ajusten a sus preferencias. TELEFÓNICA DE ESPAÑA no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del CLIENTE excepto la proporcionada por las "cookies" (mecanismo utilizado para que un servidor web pueda guardar y leer información en la computadora que corre el software cliente. Se utiliza para conocer las preferencias de los usuarios, para acceso a servidores que requieren de autenticación, etc.) de TELEFÓNICA DE ESPAÑA ya instaladas de las que deberá informar al CLIENTE a fin de que si lo desea pueda rechazarlas.

## **19 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 IMAGENIO, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 23.

## **20. VIGENCIA**

El presente contrato entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el SERVICIO IMAGENIO y tendrá una vigencia inicial de un año natural, siendo prorrogado tácitamente por anualidades sucesivas si ninguna de las partes manifiesta a la otra su intención en contrario, comunicándolo con quince días de antelación a la fecha de finalización del período de vigencia inicial o de cualesquiera de sus prórrogas.

## **21. RETIRADA O SUSPENSIÓN LEGAL DEL SERVICIO IMAGENIO**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá retirar o suspender el acceso al SERVICIO IMAGENIO 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA queda exonerada de toda responsabilidad por los daños y perjuicios que tal retirada o suspensión pudiera causar al Cliente.

## **22. TERMINACIÓN**

### **22.1. 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 voluntad del CLIENTE antes de la finalización de su plazo inicial o, en su caso, de cualquiera de sus prórrogas, comunicada a TELEFÓNICA DE ESPAÑA con 15 días de antelación.

En el primero de los supuestos, TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará al CLIENTE la parte correspondiente al importe no amortizado de la subvención de los terminales e instalaciones de cliente incluidos, en su caso, en la promoción de alta en el servicio a la que éste se hubiere adherido, y relativa al módem, tarjetas PCMCIA o de Ethernet para PC, configuración e instalaciones de cliente, etc., requeridos específicamente para la prestación del servicio a dicho cliente, considerando una amortización sobre una vida útil de tres años, de tal forma, que se iría prorrateando por mes vencido 1/36 parte del valor correspondiente al importe total de la subvención existente, conforme a las condiciones particulares de la promoción. Ante la rescisión del contrato con anterioridad al período inicial de vigencia el CLIENTE deberá abonar la parte pendiente de amortización, y sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 22.2.

- Por cesación de TELEFONICA DE ESPAÑA, sin que haya existido cesión de contrato, en la prestación del SERVICIO IMAGENIO, previa comunicación al cliente con 15 días de antelación sobre la fecha prevista para la cesación. En este supuesto ambas partes renuncian a cualquier reclamación por razón de la resolución del contrato, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 22.2.

- Por incumplimiento subsanable que no haya sido subsanado en siete días desde el requerimiento de subsanación. En este supuesto se deja a salvo la reclamación que por daños y perjuicios que pueda corresponder a cualquiera de las partes, así como la retirada y suspensión del acceso al SERVICIO IMAGENIO. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 22.2.

## 22.2. Efectos

Terminada la prestación del SERVICIO IMAGENIO objeto de estas Condiciones Generales por cualesquiera causa, TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 cualesquiera de las causas contempladas en la cláusula 22.1, el CLIENTE se obliga a permitir la recogida por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA del descodificador, propiedad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, dentro de los treinta días siguientes a la resolución del Contrato.

## 23. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal certificado con acuse de recibo al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que el CLIENTE dispone como parte del SERVICIO IMAGENIO; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE durante la Solicitud de Alta en el Servicio IMAGENIO, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el SERVICIO IMAGENIO, 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos.

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

#### **24. LEY APLICABLE**

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

#### **25. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

(I) Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra TELEFÓNICA DE ESPAÑA, 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA o desde la finalización el plazo para responder.

(II) TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 IMAGENIO objeto de estas Condiciones Generales.

## ANEXO I. PRECIOS DEL SERVICIO IMAGENIO

<b>TABLA DE PRECIOS GENERAL DE IMAGENIO</b>				
SERVICIO	CUOTAS DE ALTA Y/O INSTALACIÓN (€)	CUOTA MENSUAL (€/mes)	CONSUMO (€/C)	VENTA (€)
Alta Línea Imagenio	38,10 (F. Distribuido.)			
Alta Línea Imagenio	77,17 (F. Centralizado)			
Alta Línea Imagenio con preinstalación ADSL	14,14			
Cuota Línea Imagenio con Internet 1 Mb +Contenidos bajo Demanda +Paquete Familiar de Canales de TV y Audio		51,07		
Cuota Línea Imagenio con Internet 1 Mb +Contenidos bajo Demanda +Paquete Básico de Canales de TV y Audio		50,07		
Cuota Línea Imagenio con Internet 3 Mb +Contenidos bajo Demanda +Paquete Familiar de Canales de TV y Audio		58,90		
Cuota Línea Imagenio con Internet 3 Mb +Contenidos bajo Demanda +Paquete Básico de Canales de TV y Audio		50,90		
Cuota Línea Imagenio con Contenidos bajo Demanda + Paquete Familiar de Canales de TV y Audio		19,00		
Cuota Línea Imagenio con Contenidos bajo Demanda + Paquete Básico de Canales de TV y Audio		11,00		
Descodificador TV Imagenio		6,00		
Descodificador TV Imagenio con TDT		6,50		

<b>SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN VIDEOCLUB</b>				
Noticias a la Carta		2,00		
Mi Radio		2,00		
Videoclips		3,00		
Mi Radio + Videoclips		4,50		
Series (Catálogo)		4,00		
Documentales		3,00		
<b>SERVICIOS DE CONSUMO VIDEOCLUB</b>				
Cine. Estrenos			3,00	
Cine. Estrenos cine español			3,00	
Cine de Siempre			1,50	
Cine. Adulto			5,00	
Conciertos			3,00	
Series (Novedades)			1,99	
<b>SERVICIOS TRIBUNA IMAGENIO</b>				
Fútbol en directo			12,00	
Fútbol en diferido			8,00	
Multifútbol			3,00	

### OBSERVACIONES

- La instalación del Servicio Imagenio se realizará por defecto con filtrado distribuido.

- En caso de que EL CLIENTE dispusiera previamente al alta del Servicio Imagenio de Servicio ADSL , se aplicará la cuota de alta con preinstalación de ADSL.
- El alta en el servicio Imagenio implica la baja del servicio ADSL,
- La cuota de alta incluye el precio correspondiente a la activación del Servicio Imagenio.
- Los precios de los Módem, las cuotas de cableado interno y microfiltros, así como las distintas Opciones Adicionales al Servicio serán facturados conforme a la oferta que en cada momento figure la siguiente URL: [www.telefonicaonline.com/imagenio](http://www.telefonicaonline.com/imagenio)
- Estos precios no incluyen IVA o impuesto indirecto aplicable.

**Fecha de edición del Anexo I:**

**3 de junio de 2006**