

## 1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO Office 365

Estas Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación del Servicio **Office 365** (en adelante, el SERVICIO) que **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, "MOVISTAR"), con CIF nº A78923125, domiciliada en Madrid, en la calle Ronda de la Comunicación s/n Distrito C Edificio Sur-3, 28050, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 8.958; libro 7804; sección 3ª; hoja 85226-1, comercializa a los usuarios (en adelante, el CLIENTE).

El SERVICIO es prestado al CLIENTE por **Microsoft Ibérica S.R.L. Unipersonal** (en adelante "EL PROVEEDOR"), con CIF nº B78603495, domiciliada en Madrid, en la Paseo del Club Deportivo nº 1, Centro Empresarial "La Finca" – Edificio 1, 28223 (Pozuelo de Alarcón), inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja 12.537-2, Folio 176, Tomo 8.577, Inscripción 1º.

La finalización del proceso de compra atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la url <http://www.movistar.es/contratos> (sección *Aplicaciones y Servicios, Aplicateca, Condiciones Generales de Office 365 para cliente con línea móvil*)

Las presentes Condiciones Generales completan, en lo no previsto en las mismas, a las Condiciones Generales de aplicación a los distintos servicios soporte de éste como el de ADSL en cualquiera de sus modalidades que tenga contratada, prevaleciendo el contenido de las Condiciones Generales aplicable a dicho Servicio, sobre las presentes Condiciones Generales del SERVICIO.

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 y EL PROVEEDOR en la url <http://www.microsoft.com/global/en-us/office365/RenderingAssets/mosa/MOSA2011Agr-EMEA-SPA.htm> 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.

## 2. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la comercialización del SERVICIO y, junto con las Condiciones que establezca EL PROVEEDOR, la utilización del mismo por el CLIENTE, así como la contraprestación a pagar por el Cliente a MOVISTAR, mediante el abono de una cuota mensual fija (asociada a cada suscripción), de acuerdo con los precios que figuran en el apartado 6.1.1, y en el portal de contratación y uso del servicio en la url <http://www.aplicateca.es>

## 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y COBERTURA

### 3.1. Descripción del servicio

**Office 365** es un conjunto de herramientas habilitadas en la Web que le permiten obtener acceso al correo electrónico, documentos, contactos y calendarios, prácticamente desde cualquier lugar y dispositivo. El servicio reúne las versiones en línea de las mejores herramientas de comunicación y colaboración de Microsoft, todo ello por una cuota usuario/mes.

Las características en detalle de cada uno de los servicios se recogen en el **ANEXO I: Descripción de los servicios Office365**.

**3.2.** El SERVICIO es titularidad de EL PROVEEDOR quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar EL SERVICIO al CLIENTE. EL PROVEEDOR del SERVICIO es responsable frente al CLIENTE del correcto funcionamiento del SERVICIO y puede incluir condiciones y términos adicionales de uso del servicio en la dirección url referida anteriormente que el PROVEEDOR ponga a disposición de los usuarios del SERVICIO.

**3.3.** MOVISTAR exclusivamente presta al CLIENTE el Servicio Soporte, atención y gestión de incidencias del SERVICIO y realiza la gestión de cobro del SERVICIO.

### **3.4. Cobertura y funcionalidades del SERVICIO**

Según lo descrito en el manual de usuario disponible en el portal de contratación y uso del SERVICIO, a través de la url <http://www.aplicateca.es>

## **4. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**

Los requisitos necesarios para la prestación del Servicio son los siguientes:

**4.1.** El servicio está disponible para Clientes de LINEA MÓVIL Movistar de CONTRATO que esté autorizada para utilizar PAGOS MOVISTAR. Este servicio no es apto para líneas móviles Movistar de tipo PREPAGO.

La baja en la línea a la cual está asociada el SERVICIO o la desautorización para utilizar PAGOS MOVISTAR sobre la misma puede ser causa de la baja del SERVICIO.

**4.2.** El servicio se comercializa a través de APLICATECA (<http://www.aplicateca.es>), donde se permite navegación libre (sin usuario y contraseña) a gran parte de la información disponible. Para la contratación y gestión comercial del SERVICIO en Aplicateca, es preciso acceder como usuario Administrador, introduciendo sus credenciales de acceso, aplicando lo indicado en el punto 6.4.1.

### **4.3. Requisitos de acceso**

Para el acceso al portal de Aplicateca, en la url <http://www.aplicateca.es>, se requiere conexión a Internet y un navegador web estándar.

El acceso a las funcionalidades del servicio se realizará accediendo desde un navegador web a la siguiente dirección: [portal.onmicrosoft.com](http://portal.onmicrosoft.com).

En dicha página se introducirá el usuario y clave de acceso al servicio proporcionado al contratar el mismo-

### **4.4. Requisitos mínimos de equipamiento necesarios para la instalación del producto.**

Para poder utilizar el servicio Office 365, los clientes deben cumplir los siguientes requisitos de sistema operativo:

- Windows XP SP3
- Windows Vista SP2
- Windows 7
- Windows Server 2003
- Windows Server 2008
- Mac OS X 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard)

Además Office 365 tiene los siguientes requisitos en cuanto a explorador/navegador en función de la aplicación:

Requisitos del explorador: Centro de administración y El portal de mi empresa

- Internet Explorer 8 o superior
- Firefox 3 o superior
- Safari 4 o superior

- Chrome 3 o superior

Requisitos de explorador: Outlook Web App

- Internet Explorer 8 o superior (recomendado versión 9 o superior)
- Firefox 3 o superior
- Safari 3 o superior en Macintosh OS X 10.5
- Chrome 3 o superior
- Outlook Web App también cuenta con una versión Light que admite un conjunto de características reducidas en casi cualquier explorador.

Los requisitos mínimos del cliente Office son:

- Office 2007 SP2 u Office 2010
- Office 2008 para Mac y Entourage 2008 Web Services Edition
- Office 2011 para Mac y Outlook 2011 para Mac
- .NET 2.0 o posterior
- Lync 2010

Office 365 permite el acceso a la información y datos del entorno (correo, contactos, calendario,...) desde teléfonos Windows Phone, BlackBerry (tipo de acceso según módulo el servicio Office 365 contratado), iPhone y Android.

También permite el acceso a las carpetas y sitios de la intranet desde Windows Phone.

Y se dispone de un cliente de Lync Online (mensajería instantánea, control de presencia-disponibilidad) para Windows Phone, iPhone, iPad, Nokia (Symbian) y Android.

Para obtener una lista actualizada del software soportado, puede consultar el siguiente enlace: <http://onlinehelp.microsoft.com/office365-enterprises/ff652534.aspx>

## **5. SERVICIO SOPORTE Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

MOVISTAR podrá prestar el Servicio de Atención al CLIENTE por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica.

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

Consiste en 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 Movistar en los números de atención comercial habituales (1489, 900120900, 900101010 ó 1004).

También se ofrecerá atención comercial desde las herramientas online disponibles en el portal web de Aplicateca

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

**5.2.1** Es un servicio de MOVISTAR proporcionado a través del teléfono 1002 o mediante las herramientas online disponibles en el portal web de Aplicateca.

**5.2.2.** Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.

## **6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

## **6.1. Remuneración**

**6.1.1. Precio del SERVICIO.** Según el valor que aparece en la página web del portal Aplicateca, según las modalidades de contratación allí descritas.

MOVISTAR podrá realizar variaciones en los precios por razones comerciales, a efectos de hacer paquetes de servicios o promociones, informando al CLIENTE de los mismos. Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por MOVISTAR al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 18, con treinta (30) días de antelación.

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

### **6.1.2. Forma de Pago**

El CLIENTE se obliga al pago del precio indicado en las presentes Condiciones Generales. MOVISTAR facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Cuadro General de Tarifas vigente en cada momento, de la forma en que se indica a continuación:

La facturación del servicio la realizará MOVISTAR mensualmente y se asociará a la línea móvil que haya indicado el cliente; la línea tiene que estar autorizada por el administrador para utilizar Pagos Movistar. El importe del SERVICIO contratado será presentada al cobro por al CLIENTE, mediante domiciliación bancaria, correspondiente al periodo de facturación donde se haya dado de alta en el Servicio.

El importe de la cuota mensual del SERVICIO se efectuará por adelantado, mensualmente, con la facturación de la línea, y se cargará en la factura regular mensual del servicio telefónico, en el apartado de Pagos Movistar ([www.aplicateca.es](http://www.aplicateca.es)). Para importes menores de 100€ (sin incluir impuestos) se cargará en la factura regular del mismo modo que la cuota mensual; para importes mayores se emitirá una factura separada exclusivamente para este servicio.

El detalle del consumo en Aplicateca se puede ver en <http://pagos.movistar.es>, creando un usuario asociado al número móvil de facturación.

En caso de retraso en el pago, MOVISTAR podrá suspender temporal o definitivamente 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, 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 al mismo.

## **6.2. Uso correcto del SERVICIO**

Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del SERVICIO que en su caso establezca EL PROVEEDOR, EL CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO 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.

## **6.3. Utilización de la dirección de correo electrónico del CLIENTE por parte de MOVISTAR.**

El CLIENTE acepta y autoriza que MOVISTAR utilice su correo electrónico para comunicarse con él y remitirle mensajes, como por ejemplo, las comunicaciones que MOVISTAR puede remitir al CLIENTE de conformidad con las presentes Condiciones Generales o desde listas de correo automáticas (como mensajes relativos a información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por MOVISTAR o a través de MOVISTAR, etc.).

## 6.4. Clave de acceso

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

### 6.4.1. Asignación

Las credenciales de acceso a Aplicateca (en adelante, "Claves de Acceso y Compra") se asignarán durante el proceso de registro de CLIENTE o de alta de cada usuario en Aplicateca, donde:

- el identificador (Login) de acceso será **la dirección de correo electrónico (email)** del usuario,
- la contraseña la establece el usuario cuando completa el proceso de activación.

Estas credenciales podrán ser modificadas con posterioridad a voluntad del usuario y bajo su responsabilidad.

Dichas credenciales deberán ser proporcionadas por el usuario para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.

Adicionalmente, y si el SERVICIO prestado lo requiere, EL PROVEEDOR podrá exigir a los usuarios del SERVICIO el empleo de otras credenciales adicionales para su uso (en adelante, las "Claves del Servicio").

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

### 6.4.2. 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. MOVISTAR no se responsabiliza del uso que hagan tanto el usuario, como terceras personas de las claves de acceso.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del SERVICIO por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, ya que la gestión de éstas es de su responsabilidad. Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por un tercero que emplee Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de MOVISTAR o por otra razón sea imputable exclusivamente a MOVISTAR.

## 6.5. Colaboración con MOVISTAR

El CLIENTE se obliga a facilitar a MOVISTAR la colaboración necesaria para todas aquellas cuestiones y actividades que se planteen durante el período de comercialización o que guarden relación con el mismo.

MOVISTAR o, en su caso EL PROVEEDOR, podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la prestación del servicio a aquellos clientes que incumplan lo establecido en estas Condiciones.

## 7. OBLIGACIONES DE MOVISTAR

### 7.1. Compromiso de Nivel de Servicio

#### 7.1.1. Disponibilidad

Sin perjuicio de otras Condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, MOVISTAR se hace únicamente responsable del soporte, la atención, la resolución de incidencias y de la gestión del cobro del SERVICIO, siendo el PROVEEDOR el responsable frente al CLIENTE de la provisión del servicio y de cuantas obligaciones legales se deriven del mismo.

En todo caso, MOVISTAR declina toda responsabilidad en caso de interrupción del SERVICIO por fuerza mayor o por causas imputables al propio CLIENTE.

#### **7.1.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad**

Sin perjuicio de la responsabilidad que en su caso asuma el PROVEEDOR en relación con la disponibilidad del SERVICIO, MOVISTAR responderá por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a MOVISTAR.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del SERVICIO como consecuencia de las operaciones de mantenimiento de la red, sea o no de MOVISTAR, que impidan el acceso del equipo del CLIENTE a Internet, (b) la discontinuidad en el SERVICIO 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 impidan el acceso de dicho equipo a Internet.

#### **7.1.3. Duración de la falta de disponibilidad garantizada**

A los efectos previstos en la Cláusula 7.1.2. la falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE, a través de una comunicación de incidencia técnica en el Centro de Asistencia Técnica en el teléfono 1002, hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO.

#### **7.2. Servicios de Atención al Cliente**

MOVISTAR se obliga a prestar al CLIENTE el Servicio de Atención al Cliente en los términos indicados en la Condición 5.

### **8. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

**8.1.** El presente SERVICIO se proporciona "AS-IT IS" sin garantías de ningún tipo, excepto por cualquier garantía, término o condición que no pueda excluirse con arreglo a la ley aplicable y las mencionadas en este contrato.

**8.2.** El cliente asume todos los riesgos y responsabilidades relacionadas con la selección del SERVICIO para alcanzar los resultados que se propone, así como la posible instalación, uso y resultados obtenidos.

**8.3.** En la medida máxima permitida por la ley aplicable, y por estas condiciones generales, MOVISTAR no otorga ninguna garantía, término o condición que el software estará libre de errores, interrupciones o fallos, o que es compatible con un hardware o software específico, excepto en la forma indicada expresamente en el sitio web de MOVISTAR y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

**8.4.** En la medida máxima permitida por la ley aplicable, MOVISTAR excluye todas las garantías, términos o condiciones, ya sean explícitas o implícitas, respecto del software y los materiales escritos que lo acompañan, incluyendo, sin carácter limitativo, las garantías, términos y condiciones implícitas de comerciabilidad, adecuación para un fin determinado o no violación de derechos de terceros.

**8.5.** El CLIENTE reconoce por el presente contrato que el software puede no estar disponible o llegar a ser indisponible debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico del sistema, ya sea

programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable de MOVISTAR. En consecuencia, MOVISTAR excluye expresamente cualquier término, condición o garantía, explícita o implícita, en relación con la disponibilidad, accesibilidad o funcionamiento del software y/o del sistema, en la medida en que ello se deba a razones fuera del control de MOVISTAR, y que no estén contempladas en las presentes condiciones.

**8.6.** El cliente será responsable del uso incorrecto de los servicios contratados.

## **9. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SERVICIO**

### **9.1. Continuidad del SERVICIO**

Sin perjuicio de las condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, MOVISTAR será responsable de la prestación del servicio soporte, atención al cliente y de la gestión de incidencias.

### **9.2. Utilidad y falibilidad de los Servicios y contenidos accesibles a través de los servicios**

Ni MOVISTAR ni EL PROVEEDOR garantizan que el SERVICIO sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los Servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO MOVISTAR Y EL PROVEEDOR QUEDAN EXCLUIDOS DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL FRAUDE EN LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

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

MOVISTAR no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización del Acceso a Internet de Banda Ancha 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 del Acceso a Internet de Banda Ancha.

MOVISTAR QUEDA EXCLUIDA, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, DE 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 DEL ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA.

MOVISTAR QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y/O LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

### **9.4. Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los mismos**

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

MOVISTAR QUEDA EXCLUIDA DE 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 DEL SERVICIO

## **10. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

Las características del SERVICIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, así como cancelarse la prestación del SERVICIO. En estos casos, a instancia del PROVEEDOR, MOVISTAR lo notificará al CLIENTE en los plazos de preaviso que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO o, en su defecto, con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO. Asimismo, MOVISTAR podrá modificar o cancelar, los servicios y/o prestaciones que proporciona preavisando con treinta (30) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación de los servicios y/o prestaciones. Esta facultad de modificación no perjudica la facultad de desistimiento reconocida al CLIENTE en la cláusula 17 sin que ello implique para el Cliente penalización o coste alguno.

## **11. RETIRADA Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

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

## **12. NO LICENCIA DE SOPORTE**

EL PROVEEDOR a través de la comercialización del servicio que realiza MOVISTAR autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos al SERVICIO de los que son titulares únicamente para utilizar el SERVICIO de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. EL PROVEEDOR 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.

## **13. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

(I) A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, MOVISTAR 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 de las labores de información del SERVICIO y otros servicios asociados, así como actividades relacionadas con los mismos. 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 Móviles España, Apartado de Correos 56 Ref. Datos 48080 Bilbao.

(II) MOVISTAR 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) La prestación del SERVICIO objeto del contrato puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una tercera empresa distinta a MOVISTAR. Por dicha razón, El CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que MOVISTAR comunique al PROVEEDOR, los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados que resulten necesarios para la correcta prestación del SERVICIO. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones. 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 puedan ser utilizados con fines promocionales ajenos a los de los servicios contratados, deberá comunicarlo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado (I) de la presente cláusula, significándosele 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 MOVISTAR sobre productos y servicios de MOVISTAR o comercializados por esta a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a la dirección indicada en el apartado (I) de la presente cláusula.

Dado que EL SERVICIO es prestado por EL PROVEEDOR y que MOVISTAR únicamente es encargada del soporte, atención al cliente y gestión de incidencias, así como de la gestión del cobro, TELEFÓNICA no es responsable por el tratamiento de los datos que el CLIENTE proporcione a EL PROVEEDOR con ocasión de la prestación del servicio, que en su caso se registrará por los términos y condiciones que EL PROVEEDOR comunique al CLIENTE.

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

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la prestación del SERVICIO infringe sus derechos de propiedad intelectual, deberá ponerse en contacto con el CAC del SERVICIO donde se le comunicarán todos los datos necesarios para enviar una notificación a MOVISTAR 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 o funcionalidades protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual e industrial supuestamente infringidos, así como de su localización; (d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos o funcionalidades indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial 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.

#### **15. CESIÓN DE DERECHOS**

MOVISTAR podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro el SERVICIO, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 17, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

#### **16. VIGENCIA**

El Contrato entre MOVISTAR y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el SERVICIO. A tales efectos, se entenderá producida la citada alta, una vez que el CLIENTE haya apretado el botón de acepto, conforme se establece en el número 1 de las presentes condiciones.

Dicho contrato tendrá una duración indefinida, sin perjuicio de la facultad de terminación unilateral o desistimiento reconocida en la cláusula 17.

## **17. TERMINACIÓN**

### **17.1. Desistimiento**

17.1.1. Por decisión del propio CLIENTE, notificada a MOVISTAR por cualquier medio fehaciente en el plazo que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO, o en su defecto en el plazo general de siete (7) días, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.

17.1.2. MOVISTAR, bien directamente, bien a instancias del PROVEEDOR, podrá dar por finalizado el presente acuerdo por cesación en la prestación del SERVICIO, previa comunicación al CLIENTE con TREINTA (30) días de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.

### **17.2. Resolución**

MOVISTAR y el CLIENTE tienen reconocida la facultad de resolver el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a la parte cumplidora, así como la facultad de retirada y suspensión del SERVICIO prevista en la Condición 10.

### **17.3. Efectos**

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, MOVISTAR facturará el importe completo correspondiente a la última mensualidad. No obstante, en caso de que la finalización de la prestación sea por causa de desistimiento de MOVISTAR, ésta facturará el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad del desistimiento, todo lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 16

## **18. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a la dirección de correo de los usuarios registrados en el sistema; (c) comunicación por medio de llamada telefónica o correo electrónico al número de teléfono o email indicado por el CLIENTE como datos de contacto.

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

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a MOVISTAR todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información

necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre MOVISTAR y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 1.

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

## **19. LEY APLICABLE**

La prestación del SERVICIO regulado mediante estas Condiciones Generales se regirá por la legislación española.

## **20. JURISDICCIÓN**

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.

### **20.1. Resolución 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.

## ANEXO I: Descripción de los servicios Office365

Existen distintos planes comerciales del producto, cada uno de ellos adaptado a diferentes necesidades.

- **Office365 Pequeña Empresa**, que incluye las siguientes herramientas:
  - Exchange Online: correo electrónico con 25 Gb de almacenamiento que además permite la sincronización del correo calendario y los contactos en cualquier PC y dispositivo móvil, permitiendo el acceso al mismo desde cualquier navegador
    - Gestión sencilla del correo, calendario y lista de contactos desde cualquier lugar
    - Envío de ficheros adjuntos de hasta 25 MB
    - Protección antivirus/antispam avanzada
  - Lync Online: permite encontrar y conectar con cualquiera de los contactos desde cualquier lugar
    - Incluye información de presencia, mensajería instantánea, audio/video llamadas y conferencias online
    - Es posible realizar llamadas de voz y video PC a PC y realizar reuniones virtuales
    - Se puede invitar a personas fuera de la organización a participar en las reuniones virtuales sin más que acceder desde un navegador o bien descargándose un cliente gratuito.
    - Posibilidad de compartir documentos en la reunión, archivos o todo el escritorio.
  - SharePoint Online: Permite compartir la información de la empresa en un lugar centralizado. Es mucho más que un disco duro en la nube:
    - Permite la compartición de documentos, ideas, actualizaciones,... con compañeros o Clientes
    - Página web sencilla de construir en base a plantillas de fácil edición
    - Un sitio de grupo (intranet) para organizar proyectos y mantener a los equipos sincronizados y actualizados en tiempo real
    - Bibliotecas de documentos para que todo la empresa pueda usar los mismos formularios, plantillas, imágenes, ,...
  - Office Web Apps: que permite, a través de un navegador web desde cualquier dispositivo (PC, Tableta, smartphone) acceder, ver y editar documentos elaborados con Microsoft Office y almacenados en un portal de colaboración basados en SharePoint:
    - Es posible ver y editar documentos Word, Excel, PowerPoint y OneNote
    - Editar de forma simultánea documentos Excel y OneNote en tiempo real
    - Trabajando con las herramientas que ya conoce
- **Office365 Pequeña Empresa Premium**, que incluye todas las herramientas descritas en el módulo Pequeña Empresa junto con Office Pro Plus: la suite completa de Office para instalar en el PC, actualizable a futuras versiones. La suscripción permite la descarga para hasta 5 dispositivos por usuario.
- **Office365 Mediana Empresa**, que incluye las siguientes herramientas:
  - Exchange Online: correo electrónico con 25 Gb de almacenamiento que además permite la sincronización del correo calendario y los contactos en cualquier PC y dispositivo móvil, permitiendo el acceso al mismo desde cualquier navegador
    - Gestión sencilla del correo, calendario y lista de contactos desde cualquier lugar
    - Envío de ficheros adjuntos de hasta 25 MB
    - Protección antivirus/antispam avanzada

- Lync Online: permite encontrar y conectar con cualquiera de los contactos desde cualquier lugar
  - Incluye información de presencia, mensajería instantánea, audio/video llamadas y conferencias online
  - Es posible realizar llamadas de voz y video PC a PC y realizar reuniones virtuales
  - Se puede invitar a personas fuera de la organización a participar en las reuniones virtuales sin más que acceder desde un navegador o bien descargándose un cliente gratuito.
  - Posibilidad de compartir documentos en la reunión, archivos o todo el escritorio.
  
- SharePoint Online: Permite compartir la información de la empresa en un lugar centralizado. Es mucho más que un disco duro en la nube:
  - Permite la compartición de documentos, ideas, actualizaciones,... con compañeros o Clientes
  - Página web sencilla de construir en base a plantillas de fácil edición
  - Hasta 20 sitios de grupo (intranet) para organizar proyectos y mantener a los equipos sincronizados y actualizados en tiempo real
  - Bibliotecas de documentos para que todo la empresa pueda usar los mismos formularios, plantillas, imágenes, ,...
  
- Office Pro Plus: la suite completa de Office para instalar en el PC, actualizable a futuras versiones. La suscripción permite la descarga para hasta 5 dispositivos por usuario.
  
- Office Web Apps: que permite, a través de un navegador web desde cualquier dispositivo (PC, Tableta, smartphone) acceder, ver y editar documentos elaborados con Microsoft Office y almacenados en un portal de colaboración basados en SharePoint:
  - Es posible ver y editar documentos Word, Excel, PowerPoint y OneNote
  - Editar de forma simultánea documentos Excel y OneNote en tiempo real
  - Trabajando con las herramientas que ya conoce
  
- **Office365 Enterprise K2**, orientado a usuarios que sólo requieran acceso al correo electrónico o los portales de colaboración SharePoint vía web incluye las siguientes herramientas:
  - Exchange Online: correo electrónico con 1Gb de almacenamiento que además permite la sincronización del correo calendario y los contactos en cualquier PC y dispositivo móvil, permitiendo el acceso al mismo desde cualquier navegador
    - Gestión sencilla del correo, calendario y lista de contactos desde cualquier lugar
    - Envío de ficheros adjuntos de hasta 25 MB
    - Protección antivirus/antispam avanzada
  
  - SharePoint Online: Permite acceder para consultar y editar información de la empresa en un lugar centralizado. Es mucho más que un disco duro en la nube:
    - Permite la compartición de documentos, ideas, actualizaciones,... con compañeros o Clientes
    - Página web sencilla de construir en base a plantillas de fácil edición
    - Un sitio de grupo (intranet) para organizar proyectos y mantener a los equipos sincronizados y actualizados en tiempo real
    - Bibliotecas de documentos para que todo la empresa pueda usar los mismos formularios, plantillas, imágenes, ,...
  
  - Office Web Apps: que permite, a través de un navegador web desde cualquier dispositivo (PC, Tableta, smartphone) acceder, ver y editar documentos elaborados con Microsoft Office y almacenados en un portal de colaboración basados en SharePoint:
    - Es posible ver y editar documentos Word, Excel, PowerPoint y OneNote
    - Editar de forma simultánea documentos Excel y OneNote en tiempo real

- Trabajando con las herramientas que ya conoce
- **Office365 Enterprise E3**, que incluye las herramientas más avanzadas para desarrollar las tareas de la empresa en un entorno de colaboración:
  - Exchange Online: correo electrónico con 25 Gb de almacenamiento que además permite la sincronización del correo calendario y los contactos en cualquier PC y dispositivo móvil, permitiendo el acceso al mismo desde cualquier navegador
    - Gestión sencilla del correo, calendario y lista de contactos desde cualquier lugar
    - Envío de ficheros adjuntos de hasta 25 MB
    - Protección antivirus/antispam avanzada
  - Lync Online: permite encontrar y conectar con cualquiera de los contactos desde cualquier lugar
    - Incluye información de presencia, mensajería instantánea, audio/video llamadas y conferencias online
    - Es posible realizar llamadas de voz y video PC a PC y realizar reuniones virtuales
    - Se puede invitar a personas fuera de la organización a participar en las reuniones virtuales sin más que acceder desde un navegador o bien descargándose un cliente gratuito.
    - Posibilidad de compartir documentos en la reunión, archivos o todo el escritorio.
    -
  - SharePoint Online: Permite compartir la información de la empresa en un lugar centralizado. Es mucho más que un disco duro en la nube:
    - Permite la compartición de documentos, ideas, actualizaciones,... con compañeros o Clientes
    - Página web sencilla de construir en base a plantillas de fácil edición
    - Hasta 3000 sitios de grupo (intranet) para organizar proyectos y mantener a los equipos sincronizados y actualizados en tiempo real
    - Bibliotecas de documentos para que todo la empresa pueda usar los mismos formularios, plantillas, imágenes, ,...
  - Office Web Apps: que permite, a través de un navegador web desde cualquier dispositivo (PC, Tableta, smartphone) acceder, ver y editar documentos elaborados con Microsoft Office y almacenados en un portal de colaboración basados en SharePoint:
    - Es posible ver y editar documentos Word, Excel, PowerPoint y OneNote
    - Editar de forma simultánea documentos Excel y OneNote en tiempo real
    - Trabajando con las herramientas que ya conoce
  - Office Pro Plus: la suite completa de Office para instalar en el PC, actualizable a futuras versiones. La suscripción permite la descarga para hasta 5 dispositivos por usuario.

Opcionalmente el cliente podrá contratar una **ampliación de espacio de almacenamiento para SharePoint** Online si tiene contratado un módulo de la familia Pequeña Empresa o Enterprise, disponible en bloques de 1GB, para alcanzar un máximo de espacio total disponible de 100GB.

## ANEXO II: Precios del servicio Office 365

### Office 365 Enterprise

Office 365 Enterprise				
Concepto	Alta	Alta con IVA	Cuota mes	Cuota con IVA
Office 365 Enterprise K1 <sup>1</sup>	-	-	3,50	4,24
Office 365 Enterprise E3 <sup>1</sup>	-	-	20,00	24,20
Office 365 Sharepoint Online Storage (1GB) <sup>1</sup>	-	-	0,16	0,19

Todos los precios están expresados en EUROS. I.V.A. aplicado: 21%  
 Promoción de **BIENVENIDA**: Primera cuota GRATIS, para todas las licencias del primer pedido.  
 (1) Precio por licencia

Opciones Adicionales Office 365 (soporte)				
Concepto	Precio	Precio con IVA	Cuota mes	Cuota con IVA
Puesta en marcha básica <sup>2</sup>	53,00	64,13	-	-
Puesta en marcha avanzada <sup>2</sup>	75,00	90,75	-	-
Migración correo Exchange/IMAP <sup>2</sup>	36,00	43,56	-	-
Configuración de dispositivos móviles <sup>2</sup>	13,00	15,73	-	-
Agregar dominios propios <sup>2</sup>	63,00	76,23	-	-
Diseño o rediseño web en SharePoint <sup>2</sup>	203,00	245,63	-	-
Instalación de Office Professional Plus en PCs <sup>2</sup>	41,00	49,61	-	-
Configuración de correo externo <sup>2</sup>	9,50	11,50	-	-
Formación on line <sup>2</sup>	84,00	101,64	-	-
Administración delegada básica <sup>2</sup>	-	-	50,00	60,50
Administración delegada SharePoint <sup>2</sup>	-	-	60,00	72,60

(2) Precio por licencia

### Office 365 Mediana Empresa

Office 365 Mediana Empresa				
Concepto	Alta	Alta con IVA	Cuota mes	Cuota con IVA
Office 365 Mediana Empresa <sup>1</sup>	-	-	12,40	15,00

Todos los precios están expresados en EUROS. I.V.A. aplicado: 21%  
 Promoción de **BIENVENIDA**: Primera cuota GRATIS, para todas las licencias del primer pedido.  
 (1) Precio por licencia

Opciones Adicionales Office 365 (soporte)				
Concepto	Precio	Precio con IVA	Cuota mes	Cuota con IVA
Puesta en marcha básica <sup>2</sup>	53,00	64,13	-	-
Puesta en marcha avanzada <sup>2</sup>	75,00	90,75	-	-
Migración correo Exchange/IMAP <sup>2</sup>	36,00	43,56	-	-
Configuración de dispositivos móviles <sup>2</sup>	13,00	15,73	-	-
Agregar dominios propios <sup>2</sup>	63,00	76,23	-	-
Diseño o rediseño web en SharePoint <sup>2</sup>	203,00	245,63	-	-
Instalación de Office Professional Plus en PCs <sup>2</sup>	41,00	49,61	-	-
Configuración de correo externo <sup>2</sup>	9,50	11,50	-	-
Formación on line <sup>2</sup>	84,00	101,64	-	-
Administración delegada básica <sup>2</sup>	-	-	50,00	60,50
Administración delegada SharePoint <sup>2</sup>	-	-	60,00	72,60

(2) Precio por licencia

## Office 365 Pequeña Empresa

Office 365 Pequeña Empresa				
Concepto	Alta	Alta con IVA	Cuota mes	Cuota con IVA
Office 365 Pequeña Empresa <sup>1</sup>	-	-	4,90	5,93
Office 365 Pequeña Empresa Premium <sup>1</sup>	-	-	10,50	12,71
Office 365 Sharepoint Online Storage (1GB) <sup>1</sup>	-	-	0,16	0,19

Todos los precios están expresados en EUROS. I.V.A. aplicado: 21%

Promoción de **BIENVENIDA**: Primera cuota GRATIS, para todas las licencias del primer pedido.

(1) Precio por licencia

Opciones Adicionales Office 365 (soporte)				
Concepto	Precio	Precio con IVA	Cuota mes	Cuota con IVA
Puesta en marcha básica <sup>2</sup>	53,00	64,13	-	-
Puesta en marcha avanzada <sup>2</sup>	75,00	90,75	-	-
Migración correo Exchange/IMAP <sup>2</sup>	36,00	43,56	-	-
Configuración de dispositivos móviles <sup>2</sup>	13,00	15,73	-	-
Agregar dominios propios <sup>2</sup>	63,00	76,23	-	-
Diseño o rediseño web en SharePoint <sup>2</sup>	203,00	245,63	-	-

Instalación de Office Professional Plus en PCs <sup>2</sup>	41,00	49,61	-	-
Configuración de correo externo <sup>2</sup>	9,50	11,50	-	-
Formación on line <sup>2</sup>	84,00	101,64	-	-
Administración delegada básica <sup>2</sup>	-	-	50,00	60,50
Administración delegada SharePoint <sup>2</sup>	-	-	60,00	72,60

(2) Precio por licencia