

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO OPEN OFFICE RESPUESTA PROFESIONAL

Estas Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación del **Servicio de Soporte de OpenOffice** (en adelante, el SERVICIO). Que TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA DE ESPAÑA), con CIF nº 82/018474, domiciliada en Madrid, en la calle Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M-213.180, pone a disposición de los usuarios (en adelante, el CLIENTE).

Para la utilización del SERVICIO será necesario que el CLIENTE contrate simultáneamente o tenga ya contratado el servicio ADSL con TELEFÓNICA DE ESPAÑA en cualquiera de sus variantes.

La pulsación del botón "ACEPTO" por parte del CLIENTE atribuye a éste 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 por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en <http://www.telefonica.es> y específicamente a las Condiciones Generales de aplicación del SERVICIO.

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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 prestación del Servicio de Soporte de OpenOffice, por parte de TELEFONICA DE ESPAÑA y la utilización del mismo por el CLIENTE, así como la contraprestación a pagar por el Cliente a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, mediante el abono de una cuota mensual fija (asociada a cada suscripción), de acuerdo con los precios que figuran en el 7.1.1, y en la url [www.telefonica.es](http://www.telefonica.es)

## **3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y COBERTURA**

3.1. El Servicio de Soporte de Openoffice constituye un servicio de valor añadido para clientes de línea ADSL de Telefónica de España, por el cual, se facilitará a los clientes el acceso a la suite de OpenOffice, se notificarán y actualizarán las nuevas versiones de la suite de OpenOffice y se incluirán herramientas de soporte y atención al cliente para la resolución de dudas e incidencias en el manejo e instalación de OpenOffice.

La Suite OpenOffice, está accesible en el web site [www.openoffice.org](http://www.openoffice.org). se trata de una suite de software desarrollada en Open Software, que dispone de las herramientas ofimáticas para el trabajo habitual.

A efectos aclaratorios, Telefónica de España, no es titular, ni licencia la Suite OpenOffice, ni tiene derechos ni responsabilidad sobre dicho software, que el usuario se descarga a través de los enlaces proporcionados al efecto. El código de la Suite OpenOffice se encuentra sujeto

a los términos de licencia GNU Lesser General Public License v3 (LGPL) accesible a través del enlace [www.gnu.org/licenses/lgpl-3.0.html](http://www.gnu.org/licenses/lgpl-3.0.html). Los términos de licencia de OpenOffice está accesibles en [www.openoffice.org/license.html](http://www.openoffice.org/license.html).

El SERVICIO consiste por tanto en un servicio de soporte a la Suite OpenOffice y que consiste en un sistema de apoyo y soporte online a consultas e incidencias y en un software que permite habilitar y facilitar dicho soporte a los clientes (en adelante “El Software de Soporte”) y que se instala con la suite OpenOffice.

El Software de Soporte es propiedad de sus legítimos titulares. Las presentes condiciones permiten al cliente instalar y utilizar el Software de Soporte.

## 3.2. Cobertura y funcionalidades del SERVICIO

3.2.1.- EL SERVICIO permite a través de la descarga del Software de Soporte, ayudar al usuario a la actualización de la Suite de OpenOffice y a la resolución de consultas e incidencias en la utilización de dicha Suite: hojas de cálculo, procesadores de texto, presentaciones, bases de datos, etc, en una edición especialmente diseñada para los clientes de Telefónica que incluye el Software de Soporte y el sistema de actualización de versiones.

3.2.3.- Mediante El SERVICIO, los usuarios de OpenOffice tienen acceso a un soporte técnico específico para resolver cualquier duda sobre funcionalidades y/o incidencias, en caso de que las hubiera. El acceso a dicho soporte puede ser, bien desde las propias aplicaciones de OpenOffice a través de chat, bien por teléfono, a un número 902 facilitado por el proveedor.

3.2.4.- El SERVICIO incluye la posibilidad de actualizaciones de la Suite OpenOffice y del Software Soporte, consistentes en archivos descargables e instalables de forma puntual. La disponibilidad de las actualizaciones se comunicará por correo electrónico y a través de alertas en el PC del cliente, que podrá descargárselas a través del agente instalado en su PC.

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

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

4.1. El SERVICIO solamente estará disponible para Clientes de ADSL cuyo servicio esté basado en infraestructura de Banda Ancha de Telefónica de España.

4.2. Para darse de alta en el servicio es necesario ser titular de la línea Telefónica.

4.3. Condiciones que debe reunir el terminal

4.3.1. Requisitos de acceso.

· Se requiere un acceso de Banda Ancha a Internet mediante ADSL.

4.3.2. Requisitos mínimos de PC necesarios para la instalación del producto.

La siguiente tabla muestra los requerimientos básicos del PC del Usuario para instalar la aplicación:

## **PC de Cliente**

Windows 2000 (Service Pack 2 o mayor), Windows XP, Windows 2003 o Windows Vista

256 Mbytes RAM (512 MB RAM recomendados)

650 Mbytes disponible para la Instalación. Después de la instalación y una vez borrados los ficheros de instalación OpenOffice ocupa 440 Mbytes en disco.

Resolución de 1024 x 768 o superior. 256 colores.

## **5. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA, desde donde se intentará resolver al CLIENTE todo tipo de dudas comerciales.

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

5.2.1 Es un servicio de consulta que comprende un Servicio de Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias. Se accederá al mismo vía Chat desde las propias aplicaciones incluidas en la aplicación, de manera que el usuario siempre tenga a su disposición el soporte, en horario de oficina 8x5. Los operadores darán soporte total y directo a los clientes, incluso pudiendo tomar su PC en acceso remoto, a petición del usuario, para ayudarle con la configuración de la aplicación.

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.**

3€/mes por cada una de las suscripciones contratadas

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 20, 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. TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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:

(I) La primera mensualidad de la modalidad del SERVICIO contratada serán presentadas al cobro por TELEFONICA DE ESPAÑA al CLIENTE, mediante domiciliación bancaria, conjuntamente en la factura telefónica, en los siete primeros días después de que se haya dado de alta en el Servicio.

(II) La segunda y sucesivas cuotas mensuales, cuyo pago se efectuará mensualmente a mes vencido con la facturación de la línea ADSL, se cargará en la factura regular mensual del servicio telefónico.

(III) En caso de retraso en el pago, TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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, TELEFONICA DE ESPAÑA requerirá de nuevo al Cliente, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuáles, TELEFONICA DE ESPAÑA podrá proceder a la interrupción definitiva del Servicio de asistencia informática dando de baja al mismo.

## 6.2. Uso correcto del SERVICIO

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 del buzón del CLIENTE por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

El CLIENTE acepta y autoriza que TELEFÓNICA DE ESPAÑA utilice su buzón para comunicarse con él y remitirle mensajes, como por ejemplo, las comunicaciones que TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA o a través de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, etc.).

## 6.4 Clave de acceso

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

### 6.4.1 Asignación

De acuerdo con las características técnicas del SERVICIO prestado en cada momento, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá exigir al CLIENTE el empleo de un nombre de usuario (login) y unas contraseñas (password) para utilizar el SERVICIO (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 a y 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 TELEFONICA DE ESPAÑA 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 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. 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA o por otra razón sea imputable exclusivamente a TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

## 6.5. Colaboración con TELEFÓNICA DE ESPAÑA

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

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 TELEFÓNICA DE ESPAÑA**

### 7.1. Compromiso de Nivel de Servicio:

#### 7.1.1. Disponibilidad.

TELEFONICA DE ESPAÑA pone a disposición del Cliente un Software de Soporte de cliente elegido por Telefónica de España como uno de los más fiables del mercado. No obstante, sólo lo pone a disposición del cliente "tal cual" (as it is) y no garantiza que no haya fallos en el mismo, ni garantiza la infalibilidad del servicio, si bien garantiza una disponibilidad del 99% en el servicio.

En todo caso TELEFONICA DE ESPAÑA no es responsable del correcto funcionamiento de la Suite OpenOffice, que se rige por sus propios términos de licencia accesibles a través del site [www.openoffice.org](http://www.openoffice.org).

7.1.1.1. En caso de detectar el Cliente un error, hay una dirección de correo a disposición del usuario en la que puede poner sus incidencias en el servicio que es: [SoporteSeguridadPCSolucionesADSL@telefonica.net](mailto:SoporteSeguridadPCSolucionesADSL@telefonica.net)

7.1.1.2. TELEFONICA DE ESPAÑA manifiesta que, con este servicio, no es posible impedir publicidad gráfica ni, en los buscadores, la relación de páginas web, ni en su resumen. En cualquier caso, TELEFÓNICA DE ESPAÑA hará todos sus esfuerzos para que la interrupción o alteraciones se solventen en el plazo más breve posible, de forma que el CLIENTE se vea afectado mínimamente.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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

TELEFONICA DE ESPAÑA responderá por la falta de disponibilidad del SERVICIO, cuando se deba a una causa directamente imputable a TELEFONICA DE ESPAÑA. Cuando la falta de disponibilidad del servicio se deba a una causa no imputable a TELEFONICA DE ESPAÑA, ésta responderá, única y exclusivamente en el caso de que la prestación del mismo se interrumpa

durante un tiempo superior a 48h, de forma continua o intermitente, en un mismo mes natural.

En tal caso, TELEFÓNICA DE ESPAÑA estará obligada a devolver al CLIENTE la cantidad equivalente a aquella parte de la cuota mensual del SERVICIO correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción que exceda de cuarenta y ocho horas. ESTA ES LA ÚNICA INDEMNIZACIÓN QUE TELEFONICA DE ESPAÑA ESTÁ OBLIGADA A SATISFACER AL CLIENTE POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA, SIN PERJUICIO DE AQUELLAS OTRAS QUE IMPONGA EL ORDENAMIENTO JURÍDICO.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del SERVICIO como consecuencia de las operaciones de mantenimiento de la red, en cuyo caso Telefonica de España notificará al Cliente las fechas de dichas interrupciones con un plazo razonable (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 resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso Internet a través del Servicio; (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) La interrupción del Servicio de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 6.1.1.1.

#### 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 los teléfonos 902 357 022 para los clientes de Soluciones ADSL, 902357000 que es el teléfono de Atención Técnica para Línea ADSL en el caso de que no sea cliente de Soluciones ADSL, o bien a través de las direcciones de correo electrónico especificadas en el apartado 7.1.1.1, hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO.

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

TELEFONICA DE ESPAÑA 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 SOFTWARE DE SOPORTE DE ESTE 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 EN NINGÚN CASO TELEFÓNICA DE ESPAÑA ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD SOBRE LA SUITE OPENOFFICE SOBRE LA QUE ESTE SERVICIO PRESTA SOPORTE Y QUE SE REGISTRARÁ POR SUS PROPIOS TÉRMINOS DE LICENCIA Y RESPONSABILIDAD

8.2. EL CLIENTE ASUME TODOS LOS RIESGOS Y RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON LA SELECCIÓN DEL SOFTWARE PARA ALCANZAR LOS RESULTADOS QUE SE PROPONE, ASÍ COMO CON LA INSTALACIÓN, USO Y RESULTADOS OBTENIDOS DEL SOFTWARE.

8.3. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, Y POR ESTAS CONDICIONES GENERALES, TELEFONICA DE ESPAÑA 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 LA COMPAÑÍA Y/O EN LA DOCUMENTACIÓN QUE ACOMPAÑA AL PRODUCTO.

8.4. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, TELEFONICA DE ESPAÑA EXCLUYE TODAS LAS GARANTÍAS, TÉRMINOS O CONDICIONES, YA SEA EXPRESAS 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 DE SERVICIO, INCREMENTO O FLUCTUACIONES EN LA DEMANDA, ACCIONES Y OMISIONES DE TERCEROS, O CUALQUIER OTRA CAUSA FUERA DEL CONTROL RAZONABLE DE LA COMPAÑÍA. EN CONSECUENCIA, LA COMPAÑÍA EXCLUYE EXPRESAMENTE CUALQUIER TÉRMINO, CONDICIÓN O GARANTÍA, EXPRESA 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 TELEFONICA DE ESPAÑA, Y QUE NO ESTEN CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO.

8.6. EL CLIENTE SERÁ RESPONSABLE DEL USO INCORRECTO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

## **9. GARANTÍAS DEL SERVICIO.**

TELEFONICA DE ESPAÑA GARANTIZA QUE EL SOFTWARE DE SOPORTE, UTILIZADO CON ARREGLO AL PRESENTE CONTRATO, FUNCIONARÁ SUSTANCIALMENTE DE CONFORMIDAD CON SU DOCUMENTACIÓN DURANTE UN PERIODO DE SEIS (6) MESES DESDE LA ENTREGA. SI, DURANTE EL PERÍODO DE GARANTÍA EL SOFTWARE NO FUNCIONA SUSTANCIALMENTE DE CONFORMIDAD CON SU DOCUMENTACIÓN, VD. DEBERÁ NOTIFICARLO POR CORREO ELECTRÓNICO A TELEFONICA DE ESPAÑA A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: [SoporteSeguridadPCSolucionesADSL@telefonica.net](mailto:SoporteSeguridadPCSolucionesADSL@telefonica.net). TELEFONICA DE ESPAÑA, PODRÁ REPARAR O REEMPLAZAR EL SOFTWARE O REEMBOLSARLE EL PRECIO PAGADO EFECTIVAMENTE POR LA SUSCRIPCIÓN. SIN PERJUICIO DE LA GARANTÍA LIMITADA PREVISTA ANTERIORMENTE.

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

### 10.1. Responsabilidad por los servicios

#### 10.1.1. Continuidad del SERVICIO

TELEFÓNICA DE ESPAÑA sólo garantiza la continuidad de la prestación del SERVICIO en los términos establecidos en la Condición 8.1.1.

#### 10.1.2. Utilidad y falibilidad de los Servicios y contenidos accesibles a través de los servicios,

TELEFÓNICA DE ESPAÑA no garantiza 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. TELEFONICA DE ESPAÑA EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE 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.

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

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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.

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 DEL ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA.

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

10.4. Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los mismos

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 a 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 DEL SERVICIO

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

Las características del SERVICIO 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 en el plazo de preaviso establecido a continuación, y éste podrá optar por resolver el contrato, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 19. Asimismo, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá cancelar, en cualquier momento, aquellos de los servicios y/o prestaciones que proporciona.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunicará al CLIENTE la cancelación o la modificación del SERVICIO, con un plazo de quince (15) días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva dicha cancelación o modificación. Esta facultad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA no perjudica la facultad de desistimiento reconocida al CLIENTE en la Condición de Resolución, punto 19.2, sin que ello implique para el Cliente penalización o coste alguno.

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

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

## **13. LICENCIA DEL SOFTWARE SOPORTE**

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 al SERVICIO de los que sea titular únicamente para utilizar el SERVICIO 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 EL SERVICIO. A efectos aclaratorios, TELEFÓNICA DE ESPAÑA no es titular ni licencia la Suite OpenOffice que se rige por sus propios términos de licencia accesibles a través del site [www.openoffice.org](http://www.openoffice.org).

## **14. 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 de las labores de información del servicio de OpenOffice 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 Telefonía 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) 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 TELEFONICA DE ESPAÑA. Por dicha razón, El CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunique a algunas de las empresas contempladas en el párrafo anterior, en particular a Novell y Santa Clara, 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 TELEFONICA DE ESPAÑA sobre productos y servicios de TELEFONICA DE ESPAÑA 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.

## **15. 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 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 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.

## **16. CESIÓN DE DERECHOS**

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, 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.

## **17. VIGENCIA**

El Contrato entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 aceptar, 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 18.1.

## **18. TERMINACIÓN**

### 18.1. Desistimiento:

18.1.1. Por voluntad del CLIENTE, comunicada a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, con diez (10) días de antelación respecto a la fecha en que hubiera de tener lugar la terminación efectiva de la prestación de los servicios, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.

18.1.2. TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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.

### 18. 2. Resolución

TELEFONICA DE ESPAÑA 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.

### 18.3. Efectos.

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 16.

## **19. 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 al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que el CLIENTE dispone como parte del SERVICIO; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el SERVICIO, o modificado posteriormente

por el CLIENTE conforme a esta Condición.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA 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 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 en los términos previstos en la Cláusula 0.

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

## **20. LEY APLICABLE**

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

## **21. JURISDICCIÓN**

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 objeto de estas Condiciones Generales.

### 21.1 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.