CONDICIONES DEL SERVICIO INTERNET MÓVIL

Las presentes condiciones de uso regulan el servicio de datos Internet y Conectividad Móvil (en adelante el "Servicio"), en cualquiera de sus modalidades, que Telefónica Móviles España, (en adelante denominada por su marca O2), con domicilio social en Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n, edificio Sur 3, 28050 de Madrid, España, ofrece a sus clientes O2 (en adelante los "Usuarios").

La utilización del Servicio por parte del Usuario supone la aceptación de las siguientes Condiciones de Uso.

1. Objeto

A través de este Servicio, O2 pone a su disposición la posibilidad de conectarse a Internet/Intranet a través de la red móvil Movistar con unas condiciones tarifarias especiales.

La velocidad máxima esperada del Servicio está sujeta a disponibilidad de cobertura de la red O2 y a las características soportadas por el dispositivo de acceso a la red móvil, según se indica a continuación:

1. La cobertura móvil disponible puede ser 2G, 3G, 4G y 5G, según sea la tecnología del acceso radio utilizada por la red O2 en sus diferentes emplazamientos. Dependiendo de la intensidad de señal recibida y de la actividad de otros usuarios próximos, la velocidad real de la conexión fluctuará por debajo de la máxima velocidad alcanzable.
2. La tecnología soportada por el terminal de acceso a la red móvil determina el tipo de cobertura a la que cada dispositivo puede conectarse. Los dispositivos utilizados pueden ser compatibles con las tecnologías 2G, 3G, 4G y 5G. Además, pueden limitar la máxima velocidad alcanzada por el Usuario en función de sus especificaciones técnicas

La tecnología 2G la constituyen los equipos de red y dispositivos compatibles con el estándar GSM/GPRS y su evolución EDGE. A su vez, la tecnología 3G está basada en las especificaciones del sistema UMTS y las mejoras incorporadas por HSPA, que abreviadamente se denomina H+. Le sucede a cuarta generación de la telefonía móvil o 4G, basada en la tecnología LTE y su evolución, que permite la agregación de bandas de frecuencia para aumentar la velocidad de las conexiones de datos móviles. A esta capacidad se le conoce abreviadamente como 4G+. Por último, el siguiente hito en la evolución tecnológica lo establece el 5G que, como su antecesor, también soporta la agregación de bandas para incrementar la velocidad de las conexiones.

Todas ellas son tecnologías especificadas por los organismos competentes de estandarización internacional y constituyen la base tecnológica del Servicio Internet Móvil de O2.

O2 se compromete a seguir evolucionando el Servicio con nuevas funciones que incorpore la tecnología para mejorar la calidad de las conexiones de datos. En condiciones ideales de propagación la máxima velocidad proporcionada por cada tecnología se indica en la tabla adjunta:

Tecnología	3G/H+	4G/4G+	5G
Velocidad máxima de bajada hasta (Mbps)	42	300	1000
Velocidad máxima de subida hasta (Mbps)	8,5	50	150

La velocidad de la navegación indicada constituye la velocidad anunciada, que coincide con la velocidad máxima del Servicio en condiciones ideales de propagación, y depende de varios factores: del terminal de acceso, de la zona de cobertura, de la aplicación utilizada y de la situación de carga de la red.

O2 aplica la siguiente política de gestión de la velocidad de la conexión a internet tanto para el envío como la recepción de datos móviles:

- Máxima velocidad desde el comienzo del periodo de facturación hasta alcanzar la franquicia de datos contratada.
- Máxima velocidad para los casos de ampliación de franquicia mediante la contratación de productos específicos, en el caso de que estén disponibles para su contratación con O2.
- Una vez consumidos, y en este orden según los servicios contratados, los datos de la franquicia y los correspondientes a la ampliación de franquicia, la velocidad de la conexión de datos se reduce significativamente, permitiendo finalizar las conexiones en curso y proporcionado un uso básico del Servicio. En estas condiciones, el acceso a internet desde el móvil queda limitado al uso de aplicaciones que requieren poco ancho de banda, como por ejemplo las aplicaciones de mensajería de texto.

La velocidad se restablecerá a la calidad original el día de comienzo del nuevo periodo de facturación de la modalidad contratada1. La velocidad reducida no depende de la cobertura, es la misma para 2G, 3G y 4G.

En todas las tarifas de O2, se mantendrá la velocidad máxima original salvo en los casos puntuales en que se produzca congestión de red2. En ese caso la reducción de velocidad será sólo temporal, por el periodo de tiempo que dure la congestión.

Las presentes condiciones sólo son válidas en territorio nacional.

2. Uso correcto del servicio

El Usuario se compromete a utilizar el Servicio de conformidad con la Ley, las presentes Condiciones de Uso, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas, el orden público y, en general, a hacer un uso adecuado del Servicio de conformidad con la finalidad para la que ha sido puesto a su disposición.

El Usuario se compromete a no utilizar el Servicio para fines ilícitos o que puedan lesionar derechos de terceros o que, de cualquier forma, puedan dañar, perjudicar o deteriorar el Servicio, los equipos informáticos, la propiedad, así como la imagen de O2 o de terceras personas.

El Usuario no podrá revender el Servicio. Por lo tanto, el Usuario no podrá explotar comercialmente el Servicio y obtener un rendimiento económico, directo o indirecto por la reventa del Servicio o de alguna de sus capacidades o funcionalidades.

En caso de congestión de red, al tráfico correspondiente a P2P y portales de descargas directas se le podría dar menor prioridad que a los restantes tipos de tráfico.

1 El periodo de Gestión de Velocidad coincide con el ciclo de facturación del cliente (entre los días 18 y 17 del mes anterior a la factura) para todas las tarifas.

2 O2 considera que hay congestión de red cuando consumen tráfico de datos de forma simultánea un número elevado de usuarios en una misma zona de cobertura reducida.

En caso de uso abusivo del Servicio, O2 se reserva el derecho de reposicionar al Usuario en la modalidad tarifaria más adecuada a su patrón de uso del servicio, previo su consentimiento y sin perjuicio de cualquier otra que éste pueda considerar más conveniente de entre las disponibles comercialmente.

O2, en ocasiones de congestión y/o bajada de velocidad en las tarifas, puede modificar el código de las páginas servidas a los clientes con el único objetivo de mejorar su experiencia de usuario (por ejemplo, optimización de imágenes y etiquetas http, para disminuir el tiempo de carga de las páginas).

El Usuario se compromete a no utilizar el Servicio con la finalidad de almacenar, distribuir o difundir imágenes o contenidos que: atenten o puedan atentar contra los derechos fundamentales y libertades públicas de las personas; incite a la violencia o a actuaciones delictivas, realicen apología del terrorismo, sean infames o difamatorios; sean discriminatorios por razón del sexo, raza, edad, creencias o condición; sean pornográficos, degradantes, atenten contra la juventud o la infancia o, en general, contrarios a la Ley, a la moral y a las buenas costumbres o al orden público; infrinja derechos de propiedad intelectual o industrial de terceras personas; sea contrario a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas.

O2 se reserva el derecho de suspender o interrumpir definitivamente el servicio que presta al cliente en los casos anteriores de uso indebido, así como en cualesquiera otros que impliquen un uso distinto del contemplado en estas Condiciones o a la finalidad para la que el Servicio ha sido puesto a disposición de los Usuarios.

El CLIENTE responderá frente a O2 por los daños y perjuicios efectivos y probados, incluso de carácter reputacional, que se deriven del incumplimiento (existiendo culpa o negligencia) de sus obligaciones en el marco del presente contrato o de la infracción de la normativa de aplicación, cuando ello favorezca, resulte, coadyuve o de cualquier otro modo contribuya a la comisión de actuaciones fraudulentas contra O2 y/o cualquier tercero. A estos efectos, el CLIENTE se abstendrá de realizar cualquier actuación (por acción u omisión) en su línea o por otros medios que suponga un uso no contemplado en este contrato de la misma y de los servicios conexos que O2 le preste. MOVISTAR podrá suspender inmediatamente el servicio, si confirmara cualquier incumplimiento grave por parte del CLIENTE de esta obligación.

3. Protección de datos

O2 informa que los datos del CLIENTE serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de O2, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en la página web www.O2online.es/privacidad, solicitando un ejemplar en el 1551 o bien a través del buzón ayuda@o2online.es y/o el chat establecido al efecto en la web.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica que prestan los productos y servicios Movistar en

España entre los que se incluyen los de O2, son corresponsables del tratamiento de los datos personales del CLIENTE en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "Movistar").

En Movistar trataremos los datos del CLIENTE (en adelante también denominado como "cliente Movistar") para la prestación del Servicio contratado, con la intención de ofrecerle nuestra mejor atención y la máxima calidad, todo ello en los términos recogidos en la Política de Privacidad.

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

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, el cliente Movistar es informado y autoriza a Movistar al tratamiento específico de sus datos de carácter identificativo, de características personales, de circunstancias sociales, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros, transacciones, de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por el CLIENTE, todos ellos en tanto en cuanto su tratamiento fuese necesario, en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en la dicha Política publicada en www.O2online.es/privacidad.

Asimismo, Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de que el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, se podrá realizar dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico te_datos@telefonica.com o dirigiendo un escrito postal al Apartado de Correos 46155, 28080, Madrid.

Por último, el CLIENTE queda informado que, en caso de impago de las cantidades debidas, en su caso, con motivo de la contratación y/o utilización del servicio conforme a estas condiciones, O2 podrá comunicar los datos del mencionado impago a ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

4. Servicio de atención a la clientela

El Cliente dispone de un Servicio de Atención a la Clientela gratuito y accesible destinado a la presentación, gestión, tramitación y resolución de consultas, incidencias, quejas y reclamaciones relacionadas con el presente contrato.

A tal efecto, el Cliente podrá dirigirse a O2 a través de los siguientes canales: (i) teléfono de atención 1551, disponible las 24 horas del día, todos los días del año; (ii) atención digital a través de la aplicación móvil y del sitio web www.O2online.es, disponible igualmente las 24 horas del día, todos los días del año y (iii) atención digital a través de WhatsApp en el número 660021551 y en el email ayuda@o2online.es, disponible en horario comercial.

El Servicio de Atención a la Clientela garantiza una atención personal directa cuando el Cliente lo solicite y la facilitación de un número de referencia acreditativa de su petición, pudiendo solicitarse justificante por teléfono o correo electrónico, constituyendo este último un soporte duradero.

Las consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se resolverán en el plazo más breve posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo establecido en la normativa general o sectorial que resulte de aplicación en cada caso.

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios, tarifas, facturación, calidad o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la prestación del servicio, podrán dirigirse a O2, a través de los canales indicados anteriormente en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello. En el mismo momento de formular la reclamación, se facilitará al cliente el número de referencia de la misma y, además, podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación.

Se informa al Cliente que la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo mediante una Oferta Pública de Adhesión, lo que garantiza una vía extrajudicial, rápida y gratuita para la resolución de controversias que puedan surgir en relación con la prestación de sus servicios. Cualquier consumidor que lo desee y que no haya obtenido una resolución favorable a sus intereses puede acudir a esta vía para solventar las controversias que puedan surgir.

Asimismo, el Cliente podrá presentar reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio competente en materia de comunicaciones electrónicas, en los términos previstos en la normativa aplicable.

