



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO O2 FIBRA (BANDA ANCHA FIJA)

1. OBJETO Y ACEPTACIÓN

1.1 El contrato regulado mediante las Condiciones Generales

Las siguientes Condiciones Generales (en adelante, las “Condiciones Generales”) regulan las relaciones contractuales entre Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, denominada por su marca “O2”) con CIF nº A-82018474, domiciliada en Madrid, en calle Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M213.180, y el CLIENTE del Servicio (en adelante, el “CLIENTE”), en cuanto a la prestación del Servicio O2 Fibra (banda ancha fija) a través de Fibra Óptica (en adelante, el “Servicio”), a cambio del precio correspondiente en función de la concreta oferta comercial o modalidad contratada por el CLIENTE con O2.

A este respecto, señalar que las modalidades y precios de O2 Fibra que estén disponibles en cada momento, podrán consultarse en todo detalle tanto por el CLIENTE como por cualquier persona interesada en la página web www.O2online.es.

1.2 La aceptación de las Condiciones Generales

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones generales deviene indispensable para la prestación del Servicio por O2. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la siguiente página web: www.O2online.es/informacion-legal

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 O2 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 regulan la prestación del Servicio, por parte de O2 al CLIENTE, a cambio del pago del correspondiente precio que sea aplicable a la concreta oferta comercial o modalidad de O2 Fibra contratada por el CLIENTE en cada momento.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

EL SERVICIO permite el acceso a Internet de alta velocidad y funciona simultáneamente con el servicio telefónico básico pero con tarificación independiente.



El SERVICIO se ofrece en la opción de facturación de Tarifa Plana 24 horas, por lo que el CLIENTE podrá disponer de él sin límite alguno de consumo y con carácter permanente, salvo lo indicado expresamente en las Condiciones Particulares.

O2 informará al CLIENTE antes de la contratación del mismo, de los factores relevantes que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador de los ajenos al mismo.

Este Servicio prestado por O2 a través de Fibra Óptica (en adelante “Fibra”) integra las siguientes prestaciones:

- Acceso a Internet de alta velocidad.
- Equipamiento de conectividad que corresponda según la tecnología contratada, en régimen de alquiler.
- Equipamiento adecuado a la tecnología de acceso.
- Atención al CLIENTE en relación con el Servicio.
- Ciertas Opciones Adicionales del Servicio.

El SERVICIO regulado en las presentes Condiciones no incluye el servicio de voz desde la línea telefónica fija asociada a la Fibra, el cual se encuentra sujeto a sus propias condiciones específicas.

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Fibra es un servicio de acceso a Internet de alta velocidad, de carácter permanente, a través de fibra óptica.

El Servicio se ofrecerá en la opción de facturación de Tarifa Plana 24 horas, el Cliente podrá disponer del Servicio sin límite alguno de consumo y con carácter permanente, salvo lo indicado expresamente en las Condiciones Particulares.

4.1 Requisitos para la contratación del Servicio.

4.1.1 Equipo informático

Para la prestación del Servicio, el equipo informático del CLIENTE deberá disponer de las características técnicas necesarias (que figuran en la siguiente URL: www.O2online.es). Tal equipamiento no forma parte del Servicio.

4.1.2. Equipamiento de conectividad

Para la correcta prestación del Servicio es necesario que el CLIENTE disponga de un equipamiento adecuado a la tecnología de acceso proporcionada. En particular, para el Servicio de Fibra será necesario que se instale y configure en el domicilio correspondiente una roseta óptica (Punto de Terminación de Red Óptico) y que se disponga de un equipamiento adecuado para la recepción de señales ópticas (ONT), cableado de fibra óptica entre la roseta óptica y la ONT y un equipo receptor/emisor de conectividad (Módem/router).

Respecto a este equipamiento necesario, en el momento en que el CLIENTE contrate este Servicio de O2, un técnico concertará cita con el mismo con el fin de poder desplazarse a su domicilio y proceder con la instalación del mismo en régimen de alquiler al CLIENTE mientras éste mantenga el Servicio contratado, todo ello de



conformidad con las condiciones que regulen dicho alquiler según el equipo que corresponda publicadas en www.O2online.es y en la cláusula 4.6. La cuota de instalación del equipamiento de conectividad será gratuita para éste con carácter general, salvo que se estableciese otra cosa en la oferta comercial contratada.

No obstante a lo anterior, en el caso de que el Cliente ya tuviese contratado el servicio de banda ancha a través de Fibra óptica con Telefónica de España con carácter previo a la contratación del Servicio O2 Fibra, mantendrá la misma instalación y equipamiento para acceder al servicio de fibra óptica de O2 que haya venido utilizando hasta ese momento, por lo que no será necesaria la asistencia técnica a su domicilio para proceder a la instalación con carácter general.

4.1.3. Acceso telefónico

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

- I. La central telefónica a la que pertenece la línea del CLIENTE deberá tener disponible el Servicio Fibra.
- II. La línea telefónica no deberá estar conectada a ningún equipo o servicio incompatible con el Servicio.
- III. Cualificación del bucle: ciertas líneas telefónicas pueden ser incompatibles con el Servicio por su longitud, calibre u otros parámetros técnicos.

4.1.4. Incompatibilidades

Los siguientes servicios de Telefónica de España son incompatibles con el Servicio de O2 Fibra:

1. RDSI
2. NETLAN
3. LAN WIFI
4. ACCESO PLUS
5. Videosupervisión
6. CentrexIP y Oficina conectada
7. Hogar supervisado
8. Pack Teletrabajo
9. Pack Comercio
10. Teletrabajo Net-LAN
11. Cualesquiera otros que no se especifique como incluidos expresamente por O2. En caso de incompatibilidad, el Servicio no podrá ser ofrecido por O2. La disponibilidad o no del Servicio será confirmada por O2 en cada caso particular.

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

4.2 Modalidades Servicio de O2 Fibra.

En función de la velocidad que ofrece O2 conforme a estas Condiciones Generales, son las siguientes:



	Velocidad Red Sentido usuario	Velocidad Sentido usuario Red
* 100Mb + Fibra Simétrica	100.000 Kbit/s	100.000 Kbit/s
300Mb + Fibra Simétrica	300.000 Kbit/s	300.000 Kbit/s
* 500Mb + Fibra Simétrica	600.000 Kbit/s	600.000 Kbit/s
600Mb + Fibra Simétrica	600.000 Kbit/s	600.000 Kbit/s
1Gb + Fibra Simétrica	1.000.000 Kbit/s	1.000.000 Kbit/s

* Las tarifas marcadas no están abiertas comercialmente al público.

4.2.1. Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva que podrá experimentar y sobre los que el operador tiene control son:

- Interrupción o merma del servicio por Operaciones de Mantenimiento de Red durante el tiempo imprescindible para su realización.

4.2.2. Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- La velocidad de acceso dependerá en cada momento del tráfico en Internet existente, número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos como la eficiencia del protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- Si el cliente utiliza router inalámbrico en su conexión, hay que tener en cuenta las limitaciones propias de éste y de la red LAN wifi. La cobertura suele variar en interiores (casas, pisos, etc), dependiendo mucho del tipo de construcción del edificio. En exteriores depende de las interferencias que pueda encontrar la señal (como otras redes inalámbricas) y de las construcciones u obstáculos (muros, encofrados...) que haya entre el emisor y receptor de la señal. [Valores orientativos de cobertura en interiores: entre 50 y 70m; en exteriores: hasta 400m].
- Si el cliente utiliza adaptadores PLC Ethernet para conectar el router y el ordenador aprovechando la red eléctrica, su cobertura dependerá del modelo de adaptador utilizado, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde se conecta el adaptador, etc.
- Ciertos elementos de Hardware y Software del equipo de cliente pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento de su equipo e incluso impedir el acceso al Servicio, Por ejemplo:
 - Programas de peer to peer ejecutándose. El software de intercambio de ficheros (P2P) residente en el PC genera una cantidad elevada de paquetes, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado. [Por ejemplo programas tales como eMule y Kazaa, bittorrent, etc.].



- Algunos virus residentes en el PC del cliente pueden generar una cantidad elevada de paquetes con el fin de contaminar otros equipos, provocando navegación lenta o, incluso, saturación del tráfico cursado.
- Software malicioso ejecutándose en la LAN.
- Actualizaciones automáticas del software residente en el PC. Algunos programas (de sistema operativo, antivirus, navegadores,...) suelen ofrecer actualizaciones online configurables en modo automático (normalmente por defecto), así, cuando el cliente se conecta a Internet, dichos programas descargan las actualizaciones en segundo plano, aumentando el tráfico de datos, ralentizando la navegación.
- Cableado o equipamiento del cliente si no está en perfectas condiciones o no cumple los requisitos técnicos y características exigidas al mismo para la prestación del Servicio por O2.

4.3 Velocidad de las modalidades del Servicio O2 Fibra

Producto	Velocidad Nominal	Velocidad bajada (kbps)			Velocidad subida (kbps)		
		Máxima	Media	Mínima	Máxima	Media	Mínima
*FTTH 100Mb Simétrico	100Mb / 100Mb	100.000	99.980,00	92.404,00	100.000	98.235,00	90.961,00
FTTH 300Mb Simétrico	300Mb / 300Mb	300.000	299.829,00	283.929,00	300.000	292.185,00	284.847,00
*FTTH 50Mb Simétrico	600 Mb / 600Mb	600.000	599.562,00	553.476,00	600.000	573.168,00	562.830,00
FTTH 600Mb Simétrico	600 Mb / 600Mb	600.000	599.562,00	553.476,00	600.000	573.168,00	562.830,00
FTTH hasta 1Gb Simétrico	1000Mb / 1000Mb	1.000.000	916.374,02	739.597,53	1.000.000	916.374,02	739.597,53

* Las tarifas marcadas no están abiertas comercialmente al público.

Las cifras de velocidad proporcionadas se calculan a partir de porcentajes de cumplimiento de la velocidad de sincronización de servicios relevantes de acceso a internet fijo, según el documento de criterios adicionales definidos por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que lo sustituya en desarrollo de la Orden IET1090/2014.

- El factor para calcular la “velocidad máxima” se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización del percentil 95 de las conexiones más rápidas del sistema de sondas para el servicio relevante que resulte más equiparable.
- El factor para calcular la “velocidad habitualmente conseguida” se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización que se corresponde con la media de las conexiones del sistema de sondas para el servicio relevante que resulte más equiparable.
- El factor para calcular la “velocidad mínima” se determina en función de las características de cada perfil y tecnología.



La velocidad de transmisión de dichos servicios relevantes se mide por un sistema de sondas cuyo número y ubicación depende de los clientes reales de cada servicio que cada Operador está obligado a reportar y publicar.

La velocidad percibida por el CLIENTE final está condicionada por los factores limitantes indicados en las cláusulas 4.2.1 y 4.2.2.

4.4 Instalación de filtrado

Para la/s modalidad/es de velocidad descrita/s y en caso de ser aplicable, O2 instalará filtrado centralizado (Splitter) o proveerá filtrado distribuido (mediante microfiltros), en función de la disponibilidad y las características específicas de la red interior telefónica del domicilio del CLIENTE.

La provisión o instalación del filtrado se realizará con arreglo a las siguientes Condiciones:

- Por defecto, se proveerá filtrado distribuido, con independencia de la velocidad contratada. Bajo esta modalidad, O2 proveerá los microfiltros necesarios en función de la instalación interior del CLIENTE y hasta un máximo de tres.
- Si no fuera posible la provisión del Servicio con filtrado distribuido, y siempre que el CLIENTE preste su consentimiento, se instalará un Splitter, junto al punto de conexión a la red.
- Si fuera necesaria la instalación del Splitter, dicha instalación comprenderá el tendido del cableado necesario para el tramo existente desde el Splitter hasta el Módem/Router del CLIENTE (en adelante, el Cableado).
- O2 podrá prestar el Servicio de Instalación por sí misma o a través de un instalador autorizado.

El Splitter es propiedad de O2.

4.5 Instalación del equipamiento de conectividad

Para la correcta prestación del Servicio es necesario que el CLIENTE disponga de un equipamiento adecuado a la tecnología de acceso proporcionada, tal y como se especifica en la cláusula 4.1.2.

O2 realizará el desplazamiento al domicilio del Cliente cuando solicite el Servicio con el fin de proceder a la instalación del equipamiento que se le dejará en régimen de alquiler.

Con carácter general, la cuota de instalación de O2 Fibra será gratuita para el Cliente, salvo que se indicase otra cosa en la oferta comercial correspondiente. El Servicio de alquiler del equipamiento quedará supeditado a la disponibilidad técnica de prestación de los Servicios de Internet.

En caso de contratación del Servicio de Fibra, que incluye el alquiler e instalación del Router para su conexión al equipo informático del Cliente, así como de la roseta óptica, ONT y cableado de fibra óptica entre la roseta óptica y la ONT. Las condiciones de contratación y funcionamiento del Módem/Router y la ONT en régimen de alquiler se regirán por las condiciones que regulen el mismo publicadas en www.O2online.es/informacion-legal.

El Router se instalará con arreglo a las siguientes condiciones:

- El Router se conectará por el lado de Red a la ONT.



- La ONT se conectará a la roseta óptica a través del cableado de fibra óptica.
- En el lado del Cliente, el Router se conectará a su equipo informático.
- El resto de las condiciones que, en su caso, sean de aplicación.

4.6 Condiciones de prestación del servicio de alquiler del equipamiento de conectividad para servicios de Internet

O2 prestará el servicio de préstamo de equipamiento de conectividad al Cliente. O2 pondrá a disposición del Cliente el equipamiento que corresponda en cada caso, y a los que se refiere la cláusula 4.1.2, objeto del alquiler dentro de los cinco días naturales siguientes a la fecha de recepción su solicitud.

Las condiciones de contratación y funcionamiento en régimen de alquiler se regirán por las condiciones particulares que regulen dicho alquiler según el equipo que corresponda publicadas en www.O2online.es.

4.6.1. Obligaciones del Cliente respecto al equipamiento de conectividad alquilado.

El Cliente asume las siguientes obligaciones:

- a. Desde la entrega equipamiento de conectividad, la responsabilidad del buen uso y correcta manipulación del equipo alquilado, propiedad de O2. Será responsable del deterioro o pérdida de los terminales alquilados, salvo que pruebe que estos hechos se han producido sin culpa por su parte.
- b. Comunicar de inmediato a O2 cualquier novedad dañosa, cualquier reclamación, acción, demanda o embargo que se produzca en relación con los terminales que tiene alquilados.
- c. Asimismo, deberá manifestar que la titularidad de los terminales corresponde a O2 frente a los terceros que pretendan embargarles o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre su propiedad o posesión.
- d. A la finalización del contrato, por cualesquiera de las causas contempladas en la presentes Condiciones, el CLIENTE se obliga a devolver el equipamiento de conectividad asociado al Servicio dentro de los quince días naturales siguientes a la resolución del Contrato, de acuerdo con el procedimiento que se le indicará llamando al 1551.

En caso de que el Cliente no proceda a su devolución en el plazo indicado o si el equipamiento de conectividad presentara algún tipo de avería o desperfecto que exceda del solo efecto del uso, faltare alguno de sus componentes o no se ajustare enteramente al modelo provisto por O2, ésta facturará en concepto de penalización al CLIENTE el precio correspondiente a dicho equipamiento de conectividad.

4.6.2. Actuaciones permitidas en el manejo del equipamiento de conectividad

Se permitirá que el usuario modifique los parámetros del equipamiento, tales como la apertura de puertos, a través de los medios facilitados por O2 (web, software de gestión, etc. en función de los medios que se habiliten por O2 en cada momento). No está permitido:

- Abrir físicamente el equipamiento de conectividad.



- Modificar o introducir elementos físicos en el mismo.
- Realizar un cambio en los parámetros que supongan un cambio en las características de homologación del equipamiento de conectividad.
- Realizar un cambio en los parámetros con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Servicio o cualquier otro servicio prestado por O2 o por cualquiera de las empresas del Grupo Telefónica.

4.6.3. Retirada y suspensión del acceso al servicio

O2 podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación del Servicio a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en esta cláusula, comunicándolo debidamente, sin necesidad de preaviso.

4.6.4. Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE

Consiste en Servicios de Asesoramiento, Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias. Se accederá al mismo por teléfono, a través del número 1551, así como a través del buzón de correo electrónico ayuda@o2online.es y el chat de soporte habilitado al efecto en la página web de O2.

4.6.5. Configuración del equipamiento de conectividad propiedad de O2

O2 proporcionará el equipamiento de conectividad al CLIENTE con una configuración predefinida que permitirá la prestación del servicio en los términos contratados. No obstante lo anterior, el CLIENTE podrá modificar determinados parámetros de dicha configuración contactando con el Servicio de Atención al Cliente de O2 y/o, en su caso, accediendo a la dirección IP grabada en su equipamiento de conectividad.

En todo caso O2, se reserva el derecho de reconfigurar, reiniciar, sustituir la configuración definida por el CLIENTE, en cualquier momento y sin previo aviso, con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios o de evitar cambios en los parámetros realizados con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Servicio o cualquier otro servicio prestado por O2 o por cualquiera de las empresas del Grupo Telefónica.

4.7 Servicio de Atención al CLIENTE.

El Servicio de Atención al Cliente consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica. Este último podrá ser prestado por O2 o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

4.7.1 El Servicio de Atención Comercial al Cliente consiste en asistencia comercial telefónica y online a través del número de teléfono y canales online que estén habilitados por O2 a tal efecto.

4.7.2 El Servicio de Asistencia Técnica al Cliente ofrece consulta telefónica / online y comprende, a su vez, un Servicios de Diagnóstico y de Resolución de Incidencias.

La asistencia técnica del Módem/Router en los supuestos de alquiler por O2 será regulado de acuerdo con las presentes Condiciones y sus condiciones de uso particulares publicadas en www.O2online.es.



4.7.2.1 El Servicio de Diagnóstico ofrece asistencia técnica que O2 presta al CLIENTE a través del número telefónico y, en su caso, canales online habilitados a tal fin. A estos efectos, O2 recogerá cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del SERVICIO. Recibido del CLIENTE un aviso de incidencia relativo al SERVICIO, O2 indicará la posible causa de la incidencia.

4.7.2.2 El Servicio de Resolución de Incidencias ofrece asistencia técnica telefónica y presencial en el domicilio en el que el CLIENTE tenga instalado el equipamiento del SERVICIO.

O2 asume la obligación de resolver las incidencias que se le planteen al CLIENTE en el SERVICIO e iniciará el procedimiento de resolución tan pronto como el CLIENTE comunique dicha incidencia al Servicio de Asistencia Técnica.

O2 prestará al CLIENTE este Servicio de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios imputables a O2.

En los demás casos, O2 sólo prestará el Servicio de asistencia técnica en el domicilio a solicitud del CLIENTE y, en su caso, mediante el pago del precio establecido en el precario de O2 publicado en la siguiente URL: www.O2online.es.

4.8 Opciones Adicionales

El CLIENTE dispondrá de las opciones adicionales del Servicio que, en su caso, se encuentren publicadas en dicha URL. Podrán ser prestadas por O2, por sí o a través de un tercero.

4.9 Modificaciones

El Cliente se compromete a comunicar a O2 cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

O2, con el único fin de restablecer el equilibrio de las prestaciones entre las Partes, podrá modificar las condiciones establecidas en el contrato y en particular el precio del mismo, por alguno de los siguientes motivos cuando los mismos obedezcan a situaciones acaecidas en un momento posterior a la fijación de las tarifas del Servicio por parte de O2:

- Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente O2 y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
- Modificaciones normativas (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales) que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.
- Incremento del índice de precios al consumo (IPC) o en su defecto del índice de precios Industriales (IPRI).

O2 informará al cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que O2 haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.



4.10 Reparación de averías y mantenimiento del Servicio.

O2 vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red en casa del abonado. El CLIENTE notificará las averías a través del canal habilitado por O2 que será el número de atención de averías establecido en la cláusula sobre “Información al Cliente” de las presentes Condiciones. En momento de formular la avería, se facilitará, a petición del CLIENTE, su número de referencia.

Igualmente podrán notificarse las averías a través de la página www.O2online.es

Los costes derivados de la reparación serán sufragados por O2, siempre que las mismas no sean imputables al CLIENTE por negligencia en su uso o conservación o por actuaciones dolosas o culposas, sobre la red o sobre sus equipos.

En el Servicio de Fibra se incluirá dentro de las prestaciones del Servicio, el mantenimiento del equipamiento propiedad de O2: ONT, roseta óptica, cableado de fibra óptica entre la roseta óptica y ONT.

En lo que respecta al alquiler del equipamiento de conectividad para servicios de Internet, O2 vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en los equipos alquilados a sus Clientes. En el mismo momento de formular la avería, se facilitará, a petición del CLIENTE, el número de referencia de la misma.

La reparación del equipo podrá consistir, a criterio de O2, en la reparación o sustitución en el domicilio del Cliente de la unidad funcional averiada o en la sustitución por otro, con prestaciones equivalentes.

Para la prestación del servicio de diagnóstico y resolución de incidencias del Servicio, podrá ser necesario que el CLIENTE proporcione al personal autorizado de O2 la contraseña de acceso al equipamiento de conectividad. Una vez que O2 preste el Servicio de diagnóstico y resolución de incidencias, cuando el cliente haya proporcionado al personal autorizado de O2 la contraseña de acceso al equipamiento de conectividad, por motivos de seguridad, el CLIENTE estará obligado a cambiar la contraseña de acceso al equipo.

O2, no asumirá los compromisos de reparación establecidos, cuando la avería sea producida en el tránsito por la Infraestructura de Red Comunitaria (propiedad de la Comunidad de Propietarios) y no exista un contrato específico de mantenimiento con Telefónica de España para dicha infraestructura.

Las reparaciones efectuadas por el personal de O2 en el domicilio del CLIENTE, no cubiertas por el citado Servicio de mantenimiento, serán objeto de contraprestación económica por parte del CLIENTE en favor de O2.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

5.1 Precio del Servicio.

5.1.1 Contraprestación.

Como contraprestación por el Servicio el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a cada modalidad de conformidad con los precios vigentes en cada momento.

Los precios vigentes aplicables a las concretas modalidades del Servicio O2 Fibra disponibles para su contratación por el CLIENTE podrán consultarse por éste en las Condiciones particulares o específicas aplicables a la concreta



modalidad u oferta comercial contratada tales como los paquetes convergentes “O2 Fibra y Móvil” y “O2 Duo”, así como adicionalmente en el apartado de la página web www.O2online.es habilitado al efecto.

5.1.2. Modificaciones de precios.

Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por O2 al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la cláusula sobre Notificaciones prevista en las presentes Condiciones, con una antelación mínima de un (1) mes. Todo ello, de acuerdo con la cláusula 4.9.

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.

5.1.3. Facturación y Pago

O2 facturará al CLIENTE los Precios que correspondan a la concreta oferta comercial o modalidad de O2 Fibra elegida por el cliente, que figuran en www.O2online.es, de la forma siguiente.

- I. Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del Servicio se facturarán a mes vencido, con carácter mensual y se incorporarán en la factura del Servicio Telefónico Básico (STB).
- II. El pago del Servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente al Servicio Telefónico de que disponga el CLIENTE, a través de la cuenta del mismo en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o, en su defecto, en lugar habilitado por O2, a su presentación al cobro, que constará expresamente en el aviso de pago enviado al CLIENTE. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago.
- III. En la primera factura emitida, la cuota o tarifa mensual será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del Servicio.
- IV. La contratación de este servicio conlleva la aceptación por parte del CLIENTE de recibir la correspondiente factura en formato electrónico, no obstante su derecho a optar por la factura en papel en la contratación. Esta aceptación implica extender la facturación en formato electrónico, asimismo, a todos los productos de O2 que el CLIENTE haya contratado o contrate con posterioridad con Telefónica de España, S.A.U.

Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá escoger, en cualquier momento, la recepción de la factura en formato papel solicitándolo mediante una llamada al Número de Atención Personal 1551, escribiendo al buzón ayuda@o2online.es o vía chat de soporte a través de la página web de O2.

En caso de retraso en el pago, O2 podrá suspender la prestación de los Servicios si, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento.

Transcurrido dicho plazo, O2 requerirá de nuevo al CLIENTE, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, O2 podrá proceder a la interrupción definitiva del Servicio, dándolo de baja.

O2 restablecerá los servicios suspendidos dentro del día siguiente laborable a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.



5.1.4. Depósito.

5.1.4.1. Tanto recibida la solicitud de alta en el servicio como en cualquier momento de la vigencia del contrato, O2 podrá, con la única finalidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato:

- solicitar al cliente la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario;
- asignar al cliente un límite de crédito.

5.1.4.2. La adopción de dichas medidas tendrá lugar si concurre alguna de las siguientes causas:

- La existencia de cantidades impagadas por el cliente por cualquier contrato formalizado con O2.
- El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes.
- La no acreditación, de conformidad con la legislación vigente, de solvencia suficiente para atender por el cliente las obligaciones derivadas del contrato suscrito. O2 podrá comprobar la solvencia del cliente mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en la normativa vigente en materia de Protección de Datos Personales y cumplan los requisitos establecidos en la misma, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el cliente.
- La superación del límite de crédito fijado por O2.

5.1.4.3. La no constitución de la garantía solicitada, facultará a O2 para desestimar la solicitud de alta en el servicio, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

5.2 Precios del Servicio de Resolución de Incidencias a Domicilio.

O2 prestará al CLIENTE el servicio de asistencia técnica en el domicilio de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos imputables a O2, Y siempre que se produzca en la red que da soporte al Servicio ADSL, según lo dispuesto en la cláusulas 4.6 y 4.9.

Si la incidencia atendida no es debida a lo anterior, el CLIENTE estará obligado a satisfacer el precio correspondiente al desplazamiento y la reparación efectuada por O2, salvo que el CLIENTE tuviera contratado un servicio adicional de mantenimiento. Los costes de intervención serán los vigentes en el momento y que se encuentran en la web www.O2online.es.

El importe y forma de pago de este servicio, serán comunicados al CLIENTE al formular la solicitud de este servicio.

5.3 Uso correcto de los servicios.

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 y los Equipos o equipamiento de conectividad o cualquier otro servicio prestado por O2 o por cualquiera de las empresas del Grupo Telefónica con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las 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 de Internet.

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.

Los Clientes perjudicados por dichas prácticas podrán comunicarlo a O2 a través de la dirección abuse@movistar.es o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys>.

Asimismo, la utilización del Servicio podrá exclusivamente destinarse al ámbito profesional o privado y para uso exclusivo en el domicilio que el CLIENTE haya indicado para la provisión del Servicio.

Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio o, en cualquier caso, de la compartición de recursos fuera del domicilio para el que haya solicitado la provisión del Servicio. En caso de incumplimiento de la presente condición, O2 podrá suspender la prestación del Servicio, de conformidad a lo dispuesto en la cláusula 5.7 de las presentes Condiciones Generales.

5.4 Claves de Acceso

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

5.4.1. Asignación.

Cuando sea aplicable, el acceso al Servicio se realizará mediante un Identificador (ID) o nombre de usuario y una contraseña o password que elegirá el CLIENTE, sujeto a las restricciones que establezca O2 (en adelante, "Identificador" y "Contraseña" respectivamente, y conjuntamente, "Claves de Acceso").

Al darse de alta en los servicios, el CLIENTE indicará en el formulario correspondiente el nombre con el que desea ser reconocido por otros Clientes (en adelante, el "Identificador").

El CLIENTE no podrá elegir como Identificador palabras, expresiones o conjuntos gráficos denominativos malsonantes, injuriosos, coincidentes con marcas, nombres comerciales, rótulos de establecimientos, denominaciones sociales, expresiones publicitarias, nombres y seudónimos de personajes de relevancia pública o famosos para cuya utilización no esté autorizado y, en general, contrarios a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas.

En defecto de elección por el Cliente, la asignación del Identificador se produce de manera automática. No obstante, O2 se reserva el derecho a cancelar o suspender aquellos Identificadores contrarios a lo dispuesto en el párrafo anterior. Asimismo, O2 podrá unilateralmente, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso,



modificar, suspender o revocar el Identificador inicialmente asignado con el fin de unificar los diversos Identificadores o nombres de usuario de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por O2, procediendo a comunicarlo de forma inmediata al CLIENTE.

El CLIENTE podrá modificar la contraseña de acceso en cualquier momento, de acuerdo con las restricciones establecidas por O2.

5.4.2. Uso y custodia.

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

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los servicios por cualquier tercero que emplee las Claves de Acceso del CLIENTE hasta el momento en que, en su caso, el CLIENTE haya solicitado a O2 la desactivación de las Claves de Acceso. Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de tales gastos cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de O2 o por otra razón imputable exclusivamente a O2.

5.5 Copias del Software proporcionado con el Servicio.

El CLIENTE sólo podrá realizar una única copia del Software y sólo para su instalación en el disco duro del equipo informático desde el que se establezca la conexión con el Servicio. El CLIENTE se abstendrá de efectuar ninguna otra copia del Software, de enviar copias o poner el Software a disposición de terceros por cualquier medio, así como de utilizar el Software con una finalidad distinta de la prevista en estas Condiciones Generales, quedando obligado a deshacerse de la copia o copias del Programa que obren en su poder una vez finalizado el Contrato.

5.6 Uso correcto de los contenidos.

5.6.1. Transmisión, difusión y puesta a disposición de terceros de contenidos independientemente de que hayan sido obtenidos o no a través del portal.

El CLIENTE se obliga a hacer un uso del Servicio, así como de cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material obtenidos, transmitidos, difundidos o puestos a disposición a través del CLIENTE o terceros (en adelante, "los Contenidos"), conforme a la ley, a las presentes Condiciones Generales, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas, y al orden público.

A título meramente indicativo, el CLIENTE se compromete a no usar, transmitir, difundir o poner a disposición de terceros a través de los servicios del portal los "Contenidos" que (a) de cualquier forma sean contrarios a, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico; (b) induzcan, inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (c) induzcan, inciten o promuevan actuaciones, actitudes o pensamientos discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición; (d) incorporen, pongan a disposición o permitan acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, pornográficos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (e) induzcan o puedan inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor; (f) induzcan o inciten a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico; (g) sean falsos, ambiguos, inexactos, exagerados o extemporáneos, de forma que puedan



inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del comunicante; se encuentren protegidos por cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros, sin que el CLIENTE haya obtenido previamente de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que efectúa o pretende efectuar o que se efectúe; contuvieran un “copyright” o demás datos identificativos de los derechos o dispositivos técnicos de protección, huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que hayan sido objeto de supresión o manipulación; (j) violen los secretos empresariales de terceros; (k) sean contrarios al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas; (l) infrinjan la normativa sobre secreto de las comunicaciones; (m) constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal; (n) incorporen virus u otros elementos físicos o electrónicos que puedan dañar o impedir el normal funcionamiento de la red, del sistema o de equipos informáticos (hardware y software) de terceros o que puedan dañar los documentos electrónicos y archivos almacenados en dichos equipos informáticos; (ñ) por sus características (tales como extensión, formato, etc.) dificulten el normal funcionamiento del servicio; (o) que hagan apología del terrorismo, genocidio y teorías revisionistas.

O2 no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los CLIENTES. No obstante, O2 se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de terceros tales contenidos y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros cuando existan causas justificadas.

5.6.2. Medios para la obtención de información.

EL CLIENTE se compromete a abstenerse de obtener e intentar obtener, los Contenidos que resulten accesibles a través de los Servicios del portal empleando medios o procedimientos distintos de los proporcionados o indicados al efecto.

5.6.3 Uso correcto de los Contenidos obtenidos a través del portal.

El CLIENTE se obliga a hacer un uso diligente, correcto y conforme a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público de cualesquiera Contenidos obtenidos a través de los servicios del portal. En particular, el CLIENTE se compromete a abstenerse de (a) reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido; (b) suprimir, eludir o manipular el “copyright” y demás datos identificativos de los derechos de los titulares incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los Contenidos; (c) utilizar los Contenidos de forma o con efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público, d) transmitir o difundir elementos que, por sus características (tales como extensión, formato, etc. dificulten el normal funcionamiento de los Servicios Complementarios; y (e) en el caso del servicio de CHAT, transmitir o difundir elementos con etiquetas html (como, por ejemplo, banners, botones, hiperenlaces...).

5.7 Retirada y suspensión del acceso a los servicios.

O2 podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación de los servicios a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente, sin necesidad de preaviso.



5.8 Utilización del Splitter/ONT.

Si O2 instalara un Splitter/ONT/roseta óptica en el domicilio del CLIENTE, éste no podrá modificar o trasladar dicha instalación. Únicamente podrá utilizarlo en el punto en que haya sido instalado por O2, y no podrá transmitirlo bajo ningún título ni ceder su uso a un tercero.

No obstante, el CLIENTE podrá solicitar a O2 el traslado de la instalación del Splitter o de la ONT/roseta óptica. Previa conformidad de ésta se procederá a cambiar el punto de instalación, facturando al CLIENTE el importe correspondiente al mismo, y comunicado al realizar su solicitud.

5.9 Acceso a las instalaciones y equipos informáticos del CLIENTE.

El CLIENTE se obliga, previa solicitud y concertada la cita correspondiente, a autorizar expresamente a O2, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que O2 designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión a los servicios, con la finalidad de prestar los servicios de Instalación o de Resolución, la realización de las operaciones de mantenimiento necesarias, a juicio de O2 y, en caso de terminación del Contrato, con la finalidad de retirar la instalación que permite la conexión a los servicios.

5.10 Servicio de Mantenimiento Remoto.

EL CLIENTE dispondrá, de forma gratuita, de un Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del equipamiento de conectividad asociado al Servicio que permitirá que, ante una caída del mismo por la desconfiguración del Módem/Router se pueda recuperar automáticamente la conexión, sin necesidad de que el personal autorizado de O2 acceda al domicilio de la instalación.

Tal acceso en remoto al equipamiento de conectividad por parte de O2 se realizará exclusivamente a los efectos de proveer el Servicio en las mejores condiciones de calidad y bajo la exclusiva finalidad de permitir la reparación del mismo en el menor tiempo posible.

En ningún caso, la prestación del Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del equipamiento de conectividad implicará acceso por parte del personal autorizado de O2 a información personal del CLIENTE residente en su equipo informático.

La disponibilidad del Servicio de mantenimiento remoto estará supeditada a la disponibilidad técnica en la prestación del mismo y a las características técnicas del equipamiento de conectividad asociado a la prestación del Servicio.

6. OBLIGACIONES DE O2

6.1 Compromiso de Nivel de Servicio.

Los aspectos reseñados en esta cláusula 6.1 únicamente se refieren al SERVICIO conforme está descrito en la cláusula 3 de las presentes Condiciones Generales.

6.1.1. Disponibilidad.



O2 se obliga a la prestación regular y continuada del SERVICIO, 24 horas al día durante todo el año natural.

No obstante lo anterior, dicho Servicio podrá verse interrumpido por el tiempo imprescindible para realizar las operaciones de mantenimiento de la Red (en adelante, "Mantenimiento de Red") por parte de O2, o por otras causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor. En todo caso, O2 notificará al CLIENTE las fechas de dicho Mantenimiento de la Red, cuando sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

O2 realizará todos sus esfuerzos para que la interrupción se solvente en el plazo más breve posible, y el CLIENTE se vea afectado mínimamente.

O2 no garantiza la disponibilidad del Servicio en el caso de que EL CLIENTE haya introducido en su equipo informático elementos de hardware o de software que impida el normal funcionamiento o continuidad en el acceso a Internet.

O2 no se hace responsable del equipo informático ni del equipamiento de conectividad del CLIENTE ni de las alteraciones que dichos equipamientos pudieran producir en el normal funcionamiento del Servicio.

6.1.2.- Responsabilidad por falta de disponibilidad.

Las interrupciones en el Servicio que sufra el CLIENTE darán derecho a indemnización a su favor con carácter general, siempre que se determine que dicha falta de disponibilidad sea debida a una causa directamente imputable a O2.

En caso de que, durante un período de facturación, el CLIENTE sufriera interrupciones temporales del Servicio, siempre que la avería se produzca en la red que da soporte al Servicio de acuerdo a la cláusula 4.10, O2 procederá a devolver al CLIENTE el importe correspondiente a la parte proporcional de la cuota de abono del Servicio durante el tiempo que dure la indisponibilidad del Servicio.

Asimismo, O2 indemnizará automáticamente al CLIENTE, sin necesidad de que éste lo solicite o reclame previamente, al menos cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22 horas de manera continua o discontinua y sea superior a seis horas. En la factura correspondiente se detallará la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda al abonado.

No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, O2 se limitará a compensar al CLIENTE mediante la devolución del importe de la cuota de abono del Servicio, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la indisponibilidad, con exclusión de cualquier otra indemnización.

6.1.3. Responsabilidad por incumplimiento de las obligaciones de calidad por falta de disponibilidad

Adicionalmente, a lo dispuesto en el párrafo anterior y en cumplimiento de la legislación vigente de calidad en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, O2 indemnizará al CLIENTE si existieran interrupciones del servicio cuyo acumulado en un mes supere las 48 horas de interrupción, por causa ajena al CLIENTE.

6.1.4. Modo de aplicación de las compensaciones e indemnizaciones por falta de disponibilidad y supuestos de exclusión.

La indemnización establecida en la cláusula 6.1.3 se aplicará previa petición del CLIENTE, que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el Servicio, efectuando una llamada telefónica al 1551, escribiendo al buzón ayuda@o2online.es o a través de la web, www.O2online.es indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida.



La indemnización prevista en la cláusula 6.1.3 se aplicará en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación y consistirá en la devolución de la parte proporcional de la cuota del servicio relativa al tiempo acumulado de incomunicación mensual que exceda de 48 horas.

No será de aplicación lo dispuesto en las cláusulas 6.1.2 y 6.1.3 cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- a. Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.
- b. Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- c. La interrupción del Servicio como consecuencia de las Operaciones de Mantenimiento de la Red indicadas en la cláusula 6.1.1.
- d. 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 informático o que resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso al Servicio.
- e. La interrupción del Servicio motivada por averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a Telefónica de España, S.A.U. (Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones y Red de Cliente).
- f. La indisponibilidad del Servicio motivada por cualquier avería en la línea telefónica interior del CLIENTE sobre la que se soporte el Servicio cuando la avería sea debida por causa imputable al CLIENTE o a cualquier tercero ajeno a O2.
- g. La indisponibilidad del Servicio motivada por cualquier problema en la configuración y funcionamiento del equipamiento de conectividad, cuando la pérdida de la configuración o el fallo de funcionamiento sea debida por causa imputable al CLIENTE, aunque dicho equipamiento se haya alquilado por O2.
- h. La pérdida de la conectividad debida a cualquier problema con el suministro de la energía eléctrica.

6.1.5. Duración de la falta de disponibilidad garantizada.

A los efectos previstos en las cláusulas 6.1.2 y 6.1.3, la falta de disponibilidad garantizada del Servicio se computará, bien desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE, o bien desde que O2 haya registrado la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio y hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el Servicio.

En aquellos casos en los que fuere necesaria la resolución a domicilio, O2 ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. EL CLIENTE no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por O2. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por O2 y la cita finalmente aceptada por el CLIENTE, no computará a efectos de indisponibilidad del Servicio.

Asimismo, el cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el CLIENTE no facilite a O2 el acceso a las instalaciones o equipo informático del CLIENTE. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por O2 y el CLIENTE, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de



intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio, se descontará, igualmente, el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al CLIENTE.

6.1.6. Plazo de Conexión

O2 deberá satisfacer toda solicitud de conexión inicial del Servicio dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de su recepción, y siempre que exista disponibilidad técnica, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al solicitante. O2 confirmará al CLIENTE la disponibilidad técnica de prestación del Servicio antes de la contratación del mismo.

No obstante, si se produjeran causas sobrevenidas, tales como necesidad de ejecución de obras adicionales, licencias de terceros, o simplemente incrementos puntuales de demanda en determinados ciclos, el plazo de conexión inicial podría extenderse, previa información al solicitante de dicha circunstancia.

6.1.7. Compensación por incumplimiento del plazo de conexión

En el supuesto de no poder satisfacer una solicitud de conexión a la red y de acceso al Servicio, en el plazo de 60 días naturales antes citado, O2 compensará al CLIENTE eximiéndole del pago de un número de cuotas mensuales relativas al Servicio, equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado dicho plazo, salvo que medien causas de fuerza mayor o imputables al solicitante.

En el caso de que para la realización del suministro sea necesario obtener permisos, derechos de ocupación o de paso específicos, O2 podrá descontar los retrasos debidos a dichas causas, o cualquier otra que no le sea imputable, previa comunicación que contenga la acreditación documental necesaria de los retrasos, remitida al solicitante.

6.1.8. Modo de aplicación de las compensaciones e indemnizaciones por incumplimiento del plazo de conexión

La indemnización establecida en la cláusula 6.1.7 se aplicará previa petición del CLIENTE, que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el servicio, efectuando una llamada telefónica al número de atención personal 1551, escribiendo al buzón ayuda@o2online.es o a través de una reclamación por incumplimiento del plazo de conexión del Servicio en la web de O2, www.O2online.es, indicando sus datos personales y el número de la línea asociada al servicio.

6.2 Servicio de Instalación.

Cuando así lo solicite el CLIENTE, O2 se obliga a prestar al CLIENTE la Instalación del equipamiento de conectividad en los términos indicados en la cláusula 4.5.

O2 queda eximida de toda responsabilidad en las anomalías de cualquier naturaleza que presente el equipo informático del CLIENTE.

6.3 Servicio de Atención al CLIENTE.

O2 se obliga a prestar el Servicio de Atención al CLIENTE en los términos indicados en la cláusula 4.7.



6.4 Uso y Custodia de las Claves de Acceso.

O2 asegurará la confidencialidad de las claves de acceso de sus clientes.

En particular, O2 se obliga a guardar la confidencialidad de la clave de acceso al equipamiento de conectividad, que el CLIENTE proporcione para la prestación del Servicio de asistencia técnica mediante la Telegestión remota.

7. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO.

7.1 Responsabilidad por los Servicios.

7.1.1 Continuidad del Servicio.

O2 sólo garantiza la continuidad de la prestación del SERVICIO en los términos establecidos en la cláusula 6.1.

O2 limita su responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a la falta de continuidad, deficiencias o interrupciones en la prestación del Servicio a la suma prevista en las cláusulas 6.1.2 y 6.1.3

7.1.2. Utilidad y falibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO.

O2 no garantiza que los servicios sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del Servicio, y en particular, aunque no de modo exclusivo, que los CLIENTES puedan efectivamente acceder a los distintos sitios existentes en Internet a través del Servicio, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros contenidos a través del Servicio, o recibir, obtener o acceder a contenidos a través del mismo.

O2 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 Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS EN EL ACCESO A LOS DISTINTOS SITIOS EXISTENTES EN INTERNET A

TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, EN LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO O PUESTA A DISPOSICIÓN DE TERCEROS DE CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS O EN LA RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

7.1.3. Privacidad y seguridad en la utilización de los servicios.

O2 no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los servicios por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Servicio.



O2 EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITA EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, 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 CLIENTES O USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL SERVICIO.

7.2 Responsabilidad por los Contenidos.

7.2.1. Calidad.

O2 no garantiza de manera absoluta la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el equipo informático del CLIENTE o transmitidos desde el mismo. Así como tampoco garantiza la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

O2 EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA PRESENCIA DE VIRUS O A LA PRESENCIA DE OTROS ELEMENTOS LESIVOS EN LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

7.2.2. Licitud, fiabilidad y utilidad.

O2 es completamente ajena y no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de, ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios.

O2 EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A: (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O

ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA

PERTENECIENTES A UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD



ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A

TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO,

CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS A TRAVÉS DE O CON MOTIVO DEL ACCESO A LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMERCIALIZADOS, ADQUIRIDOS O PRESTADOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE TERCEROS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO.

7.3 Responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

7.3.1. Calidad.

O2 no garantiza, de manera absoluta, la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

O2 EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A DEFECTOS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

O2 no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios. Ello no obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen, O2 se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a través de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición.

7.3.2. Licitud, fiabilidad y utilidad.

O2 es completamente ajena y no interviene en la configuración y prestación de los servicios prestados por terceros a través de los servicios ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios prestados por terceros a través de los servicios.

O2 EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA, QUE PUEDAN DEBERSE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO,

POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A: (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA



DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A

UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO

CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA

DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS

POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS EN RELACIÓN CON O CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

7.4 Usos no autorizados.

O2 no controla el acceso ni la utilización que el CLIENTE u otros usuarios hacen de los servicios. En particular, O2 no garantiza que el CLIENTE u otros usuarios accedan a y/o utilicen los Servicios de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones Generales o, en su caso, con las condiciones particulares que puedan resultar de aplicación.

O2 EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS, EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

7.5 Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los propios CLIENTES.

O2 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 o usuarios.

O2 EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES

O USUARIOS Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES O USUARIOS PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS CLIENTES O USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.



7.6 Utilización del buzón administrador.

En caso de que el buzón administrador de CLIENTE, no haya sido activado por causa imputable al mismo, O2 quedará eximida de cualquier responsabilidad derivada del desconocimiento del CLIENTE de información relevante, que haya sido comunicada por O2 al CLIENTE, mediante el uso de dicho buzón.

8. CIBERSEGURIDAD

El CLIENTE se compromete a utilizar los servicios contratados respetando la integridad de las redes de O2 o de cualquier otro operador, de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a respetar y cumplir el resto de utilizaciones prohibidas en las presentes Condiciones Generales. Asimismo se compromete a abstenerse de utilizar las redes con fines y/o efectos ilícitos y/o lesivos para las mismas, que puedan afectar a la correcta prestación de los servicios de Internet y/o los equipos terminales de terceros.

El CLIENTE no manipulará ni alterará por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos o instalaciones que afecten al funcionamiento de las redes de O2 o de cualquier tercero. Para preservar la integridad y seguridad de las redes y poder garantizar la correcta prestación de los servicios, el CLIENTE tendrá las siguientes limitaciones de uso de las mismas: utilización abusiva del servicio que exceda los parámetros contratados o habituales del mercado para un uso particular, cualesquiera otra forma de utilización del servicio que sobrecarguen, dañen o inutilicen las redes, servidores, demás equipos informáticos o servicios de O2 o de terceros.

En caso de que desde el servicio contratado por el CLIENTE, se incumplan algunas de las limitaciones de uso de las redes previstas en el párrafo anterior, realice cualquier actuación que implique una utilización incorrecta de las redes de O2 o su actuación sea susceptible de provocar un incidente de ciberseguridad, O2 estará facultada para adoptar, sin necesidad de comunicación ni previo aviso, alguna o algunas de las siguientes medidas de gestión del tráfico, tales como, entre otras, bloquear, alterar, restringir, interferir, degradar o discriminar entre contenidos, servicios concretos o categorías específicas de tráfico. Estas medidas se mantendrán durante el tiempo necesario para preservar la integridad y seguridad de la red, de los servicios prestados a través de ella y los equipos terminales de los usuarios finales, si bien, O2 se compromete a utilizar la medida menos gravosa para el cliente, siempre que esto sea posible y dependiendo de la naturaleza del incidente.

Tales medidas podrán ser adoptadas sin que de ello se derive o dé lugar a indemnización o compensación de clase alguna al CLIENTE y sin el perjuicio por parte de O2 de las acciones que le correspondan en defensa de sus intereses. El CLIENTE será responsable frente a O2 del uso incorrecto de los servicios contratados.

9. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

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 a C/ Jordán 11, 2ª Planta, C.P. 28010 - Madrid.

Por último, en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A. y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al CLIENTE.

10. EMPLEO DE TECNOLOGÍA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

O2 advierte al CLIENTE que podrá emplear tecnología de recogida de información con la finalidad de adaptar el Servicio a las preferencias de los CLIENTES, proveer nuevos servicios así como nuevas prestaciones y facilidades relacionadas con el Servicio, ofreciendo a los CLIENTES los productos y servicios que mejor se ajusten a sus preferencias. O2 no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del CLIENTE (excepto la proporcionada por las "cookies" de O2 ya instaladas)

A los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, las cookies se definen como archivos de texto que O2 envía al equipo informático del CLIENTE para mantener un registro de sus preferencias y recordarlas a su regreso. Se asocian con el navegador del equipamiento informático del CLIENTE y no representan amenaza alguna para la privacidad ni para la seguridad de los datos del CLIENTE, puesto que se



asocian con el usuario y su equipo informático de forma anónima. Por tanto, el navegador de que disponga el CLIENTE, deberá estar configurado para aceptar el uso de dicha tecnología cookie.

En cualquier caso, el CLIENTE podrá impedir la instalación de cookies en su disco duro, siguiendo las instrucciones correspondientes desde la opción del menú de su navegador.

11. NO LICENCIA

O2 autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos a los Servicios de los que es titular únicamente para utilizar los Servicios de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. O2 no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.

Las direcciones IP no son propiedad del CLIENTE, por lo que O2 podrá modificar las mismas cuando concurran causas que lo justifiquen, comunicándolo al CLIENTE. Por defecto, la Red asigna una dirección IP a cada CLIENTE de forma dinámica, renovándola periódicamente.

MOVISTAR O2 no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de la dirección IP proporcionada al CLIENTE en cada acceso.

12. CESIÓN DE DERECHOS

El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal, si bien el cliente podrá cederlo a un tercero previo consentimiento de Telefónica de España, S.A.U. Telefónica de España, S.A.U. podrá ceder este contrato informando previamente al cliente conforme a la normativa vigente, y sin perjuicio del derecho que el cliente pudiera tener a resolver el contrato.

13. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y EN CASO DE APRECIACIÓN DE CONTENIDOS ILÍCITOS

O2 declara su rotunda y firme oposición a (i) la violación de derechos de propiedad intelectual y a (ii) la explotación de contenidos y/o servicios tipificados como ilícitos desde el punto de vista penal.

O2 declara su total negativa a emitir y/o distribuir y/o permitir el acceso a contenidos que violen derechos de propiedad intelectual o que sean considerados ilícitos, desde el punto de vista penal, en sus estructuras y/o servicios.

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, dicho CLIENTE o tercero deberá enviar una notificación a O2 en la que se contengan los siguientes extremos:

- a. datos personales del reclamante: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico;



- 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, y 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.

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito, desde el punto de vista penal, de un Contenido y/o Servicio y/o de la utilización de los mismos y/o de la realización de cualquier actividad ilícita relacionada con los mismos, deberá enviar una notificación a O2 en la que contenga:

- a. datos personales del reclamante: nombre, dirección, número de teléfono, NIF/CIF y dirección de correo electrónico;
- b. especificación de la supuesta actividad ilícita llevada a cabo y, en particular, indicación precisa de los Contenidos y/o Servicios concretos así como de su localización.
- c. hechos o circunstancias que revelan el carácter ilícito de dichos Contenidos, Servicios o actividad;
- d. declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y del carácter ilícito de la utilización de los Contenidos y/o Servicios o de la realización de las actividades descritas.

Estas notificaciones deberán ser enviadas a la dirección abuse@movistar.es o a través del formulario que se habilita en <http://www.movistar.es/nemesys/>

14. VIGENCIA

El Acuerdo entre O2 y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el Servicio, entrando éste en funcionamiento, momento a partir del cual, las presentes Condiciones adquirirán eficacia. Dicho Acuerdo tendrá una duración inicial de un (1) año, entendiéndose prorrogado si el CLIENTE no manifiesta su intención de extinguirlo, comunicándolo con una antelación mínima de dos (2) días hábiles a la fecha prevista de duración inicial, y si O2 no comunica dicha extinción con una antelación mínima de un (1) mes.

15. TERMINACIÓN

15.1 Resolución

El presente acuerdo podrá resolverse, a petición de cualquiera de las Partes, por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas en estas Condiciones y, expresamente, por las siguientes:



- Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a O2 por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de dos días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderán por medios fehacientes los siguientes:
 - Email al buzón ayuda@o2online.es.
 - Teléfono al número 1551.
- Por cesación de O2 en la prestación del Servicio, previa comunicación a los CLIENTES con treinta (30) días de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.
- Por 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 cualquiera de las Partes, así como la facultad de retirada y suspensión del acceso a los Servicios prevista en la cláusula 5.7.

15.2 Efectos

Terminada la prestación del Servicio, O2 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 14.

16. NOTIFICACIONES

Las notificaciones que el CLIENTE haya de efectuar a O2 con motivo de lo previsto en las presentes Condiciones y en ejecución del correspondiente contrato, se efectuarán, bien telefónicamente al número de atención personal de O2, bien por escrito, al buzón de correo electrónico y/o los apartados de correo o direcciones previstas, en cada caso, a lo largo de estas Condiciones y en particular en la cláusula 19ª.

Las notificaciones y comunicaciones por parte de O2 al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda:

- a. envío por correo electrónico a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el CLIENTE facilite a O2 a dichos efectos;
- b. envío por correo postal al domicilio designado por el CLIENTE a tal efecto en el momento de la contratación. En defecto de designación o comunicación del domicilio inicialmente designado, se entenderá a todos los efectos, que el domicilio del CLIENTE es el lugar donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser estos varios, cualquiera de ellos;
- c. comunicación por medio de una llamada telefónica y/o SMS si procede, bien al número de teléfono fijo a través del cual se presta el servicio al CLIENTE, o bien 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; y/o



- d. comunicación por medio del área privada “Mi O2” del CLIENTE, a la que podrá acceder, al menos, a través de la aplicación “Mi O2” o las denominaciones que sustituyan éstas.

O2 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 O2 todas las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección o medio de contacto, en los datos de cobro, así como en cualquier otro tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre O2 y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la cláusula 7.5.

17. LEY APLICABLE

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

18. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

18.1. Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra O2, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o sí, resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que lo sustituya, en el plazo de tres (3) meses desde la resolución de O2 o desde la finalización del plazo de un (1) mes para responder o desde la notificación de la no aceptación del arbitraje por O2, siempre que haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de los tres (3) meses siguientes a la resolución de O2 o a la finalización del plazo de de un (1) mes para responder.

18.2. O2 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.

19. INFORMACIÓN AL CLIENTE

O2 facilitará el contenido de las presentes Condiciones en su página de Internet, por escrito, si así lo solicita el CLIENTE, en el teléfono de atención 1551 (o nº 690901551 si se llama desde el extranjero) o contactando con nuestro servicio de atención personal por el email y/o chat habilitado al efecto a través de la página web de O2. O2 habilita los siguientes canales de atención:

- Atención personal y Atención de Averías:
 - 1551 (de 9:00 a 22:00 horas y de carácter gratuito)
 - Buzón de correo electrónico ayuda@o2online.es
 - Chat a través de www.O2online.es
- Emergencias:



- 1551 (24 horas al día y de carácter gratuito)
- Canales de contratación:
 - 1551 (de 9:00 a 22:00 horas y de carácter gratuito)
 - www.O2online.es
 - Canales de distribución
- Reclamaciones:
 - www.O2online.es
 - 1551 (de 9:00 a 22:00 horas y de carácter gratuito)
 - Buzón de correo electrónico ayuda@o2online.es.



O2 es una marca registrada por el Grupo Telefónica al que pertenecen Telefónica de España, S.A.U. (compañía con C.I.F. A82018474, domiciliada en calle Gran Vía, nº 28, C.P. 28013 – Madrid (España) e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 13.170; Libro 0; Sección 8ª; Hoja M213.180) y Telefónica Móviles España, S.A.U. (compañía con C.I.F. A-78923125, domiciliada en Ronda de la Comunicación, s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, C.P. 28050 - Madrid (España) e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 8958, Gral. 7804, Sección 3ª, del Libro de Sociedades, Folio 92, H-85226). Dirección de correo electrónico de contacto ayuda@o2online.es. Para más información, consulte la página web www.O2online.es.