



**CLAVE DE ACCESO**

Para tu seguridad, el programa de puntos te facilita una clave de acceso que te ayudará a solicitar tus consultas y trámites. En tu primera llamada al teléfono **4636\*** o al **618 100 636\*\*** del programa de puntos o en tu primera visita a nuestra web [www.canalcliente.movistar.es](http://www.canalcliente.movistar.es) te facilitaremos esta clave personal. Para garantizar tu seguridad, cuando solicites esta clave te pediremos algunos datos personales como el NIF, tu número de móvil y tu cuenta bancaria.

**CONDICIONES GENERALES**

**1.- OBJETO**

El programa de puntos ha sido creado por Telefónica Móviles España, S.A. (en lo sucesivo TME), como una atención dirigida a sus clientes movistar. Se basa en la obtención de puntos por parte del cliente, canjeables por premios que ofrecerá TME, de forma periódica.

**2.- BENEFICIARIOS**

Son beneficiarios del programa de puntos (en adelante "el titular del programa") las personas físicas y jurídicas (identificadas por su NIF, CIF, pasaporte o tarjeta de residente) titulares del contrato movistar.

No están incluidos entre los beneficiarios del programa aquellos clientes que ya son objeto de otros programas de atención por parte de TME, y, particularmente, los clientes que son beneficiarios de la atención personalizada de un comercial de TME.

El titular/proprietario de la cuenta de puntos es el titular del contrato, independientemente de que sea un tercero quien abone la factura.

El titular es la única persona que puede canjear los puntos, a quien se van a dirigir todas las comunicaciones; y el único responsable de los pagos que puedan ser consecuencia del desarrollo de este programa.

**3.- LA CUENTA DE PUNTOS Y SU CASUÍSTICA**

Cada cliente que participe en el programa de puntos, tendrá asignada una cuenta de puntos donde quedarán reflejados los correspondientes movimientos de puntos, tanto de obtención como de canje, con sus respectivas fechas.

**3.1.-** La cuenta de puntos estará en estado de alta siempre que el cliente tenga alguna línea correspondiente a un contrato movistar en servicio, salvo que el cliente disponga lo contrario.

Un cliente podrá sumar o canjear puntos por premios cuando su cuenta del programa de puntos esté de alta. Un cliente que no esté al corriente de pago en el servicio movistar, mantendrá su cuenta de puntos en estado de alta y sumará puntos si genera importes facturables; pero no podrá en ningún caso canjear sus puntos por premios. En el momento en que un cliente regularice su situación, podrá canjear sus puntos.

**3.2.-** El estado de baja de la cuenta de puntos se producirá cuando todas las líneas con contrato

movistar pertenecientes a un cliente se den de baja, resolviéndose así la vigencia de los contratos movistar.

Consecuentemente, el hasta entonces titular del programa de puntos, no podrá canjear a partir de ese momento los puntos acumulados y no canjeados, de los que pudiera ser titular en el momento de dar por finalizada la vigencia del contrato movistar.

El cliente podrá, en cualquier momento, solicitar y obtener la baja voluntaria, independientemente de conservar la vigencia de su contrato movistar.

**3.3.-** Los puntos generados por un cliente no podrán ser cedidos a la cuenta de puntos de otro cliente.

**3.4.-** No está permitido que los clientes se asocien para acumular puntos de forma conjunta.

**4.- CAMBIO DE TITULAR**

En el supuesto de producirse un cambio de titularidad en el contrato movistar, se producirá el estado de baja de la cuenta de puntos (con las consecuencias especificadas en el punto 3.2) si dicho cliente no tiene más líneas movistar en servicio.

Si el cliente fuera titular de los contratos correspondientes a otras líneas movistar en estado de alta, la cuenta de puntos seguirá también en estado de alta, conservando el saldo de puntos íntegro.

**5.- OBTENCIÓN DE PUNTOS**

**5.1.-** A los efectos del cálculo para la obtención de puntos, se tendrá en cuenta el importe que corresponda a la suma de todos los conceptos facturados (impuestos excluidos) de las líneas movistar de un cliente.

La facturación incluye los importes de Cuotas, Tráfico, Itinerancia..., es decir, cualquier concepto facturado a través del servicio movistar.

En el caso de facturas únicas que engloben varios servicios (movistar, servicio fijo Combi, etc.) para la obtención de puntos se tendrá en cuenta únicamente el importe que corresponda a la facturación del servicio de telefonía móvil movistar, una vez aplicado el descuento correspondiente.

Se generarán 20 puntos por cada tramo completo de 1€ facturado al cliente, dando lugar a un número de puntos por cada factura correspondiente al titular del programa. Los puntos se generan desde el primer tramo completo.

**5.2.-** Todos los clientes movistar empezarán a generar puntos a partir de su primera factura regular.

**5.3.-** Los titulares de la tarjeta Visa movistar Plus y/o de la tarjeta Visa movistar Plus Gold de "la Caixa", podrán obtener puntos del programa de puntos de movistar por la utilización de dichas tarjetas. Los puntos se computarán por tramos completos de 6,01€.

**5.4.-** El cliente que no esté conforme con su saldo de puntos, deberá comunicar su disconformidad en un plazo de un año después de recibir el extracto de su

cuenta de puntos. Transcurrido dicho plazo, el saldo reflejado en el extracto se considerará correcto, salvo en relación con el exceso de puntos que pudieran haber sido indebidamente acreditados por error informático, impago de la correspondiente factura o cualquier otro motivo justificado. Dicho exceso quedará en beneficio del cliente si en el plazo de un año desde la fecha del extracto correspondiente TME no adoptase las oportunas medidas correctoras.

**6.- CANJE DE PUNTOS**

El canje de los puntos por el premio correspondiente se realizará mediante una llamada al Servicio de Atención Telefónica. También puede solicitar sus premios en cualquier distribuidor movistar. Si lo prefiere, puede consultar sus puntos y canjearlos a través de Internet: [www.canalcliente.movistar.es](http://www.canalcliente.movistar.es)

Los terminales adquiridos a través del programa de puntos, están provistos del mecanismo "SIM-Locking", por lo que sólo pueden ser utilizados con tarjetas Telefónica movistar.

El cliente podrá pedir la desactivación del mecanismo "SIM-Locking", solicitándolo por escrito, dirigido a los servicios de relación con el cliente, en los siguientes casos:

a) Si ha permanecido de forma ininterrumpida en el servicio movistar, como cliente activo, durante un período de 12 meses, desde la adquisición del terminal y está al corriente de pago de las cantidades devengadas por razón del servicio prestado.

b) Si, sin haber transcurrido dicho plazo, abona a TME la cantidad con la que ésta haya apoyado la adquisición del terminal por el cliente, más las posibles cantidades adeudadas por razón del servicio prestado. TME establecerá la forma y lugar de pago.

Los servicios de relación con el cliente informarán sobre la forma en la que se realizará el desbloqueo del mecanismo "SIM-Locking" del terminal.

TME, a petición del cliente, informará de la cantidad con la que ha sido subvencionado el terminal adquirido.

En aquellos casos en los que el premio no se trate de servicios de telecomunicaciones, sino de un bien tangible fabricado por un tercero que deba ser entregado al titular del programa, si dicho bien fuera entregado con algún defecto, el titular del programa dispone de una semana de plazo desde la fecha de recepción del bien, en la cual se recogerá y repondrá el mismo, siendo los portes a cargo de TME. En fechas posteriores el cliente debe dirigirse al servicio técnico del fabricante.

El envío de cualquier regalo se realizará a todo el territorio nacional, pero no fuera de él, en un plazo aproximado de 15 días tras su solicitud, en entregas que realice directamente TME. Si el terminal se obtiene en la distribución, las condiciones de reposición/cambios serán las correspondientes a cada distribuidor. Si el que solicita está agotado, se le ofrecerá otro del mismo valor y gama.

Los puntos generados con el programa de puntos, no son un medio de pago y, por tanto, no podrán utilizarse para el pago de bienes y servicios; excluyendo los incluidos en los catálogos correspondientes del programa de puntos y única y exclusivamente en las condiciones fijadas en los mismos.

**7.- SERVICIO A LOS TITULARES**

TME pondrá al servicio de los titulares del programa de puntos, un Servicio de Atención Telefónica para solicitar información acerca del programa; aclarar cualquier duda, queja o incidencia; consultar el saldo de puntos y para canjear los puntos por el premio correspondiente.

**8.- CADUCIDAD DE LOS PUNTOS**

Los puntos tendrán una validez de 3 años desde su obtención y se cancelarán por periodos de años completos, tomando como referencia el mes de alta del cliente en el programa de puntos.

Los puntos obtenidos a lo largo de un año caducarán tras un periodo de 3 años si no han sido utilizados.

**9.- COMUNICACIONES**

TME enviará de forma periódica, a todos los clientes del programa de puntos con domicilio en España, un catálogo con las condiciones periódicas en vigor y extractos con los movimientos de puntos.

**10.- MODIFICACIONES**

**10.1.-** Los artículos, servicios u ofertas disponibles en cada momento, así como las condiciones de su obtención, serán los establecidos en el último catálogo editado en el momento de efectuarse el canje. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que en el momento de realización del canje mediante la correspondiente llamada al Servicio de Atención Telefónica, TME no dispusiera del bien interesado, lo pondrá en conocimiento del titular, ofreciéndole su sustitución por otro de similares características.

**10.2.-** TME se reserva el derecho a modificar, de forma parcial o total, las presentes Condiciones Generales, lo que se notificará a los clientes del programa de puntos en la siguiente comunicación que se edite, momento a partir del cual entrarán en vigor las citadas modificaciones.

**10.3.-** El programa de puntos está en vigencia indefinidamente, si bien TME podrá ponerle fin en cualquier momento previa notificación a los titulares con 3 meses de antelación. En tal caso, los titulares dispondrán de 3 meses más durante los cuales podrán canjear sus puntos a cambio de premios. Una vez finalizado el plazo establecido cesarán los derechos de los clientes para canjear puntos.

**10.4.-** TME podrá dar por finalizada la participación de un titular en el programa de puntos con efecto inmediato, mediante notificación por escrito, cuando se produzca por parte del titular un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales.



**1.- OBJETO**

La Zona Azul del programa de puntos ha sido creada por Telefónica Móviles España, S.A. (en adelante "TME") como un área especial de ofertas, que forma parte del programa de puntos movistar, por lo que las condiciones generales del programa de puntos son igualmente de aplicación a la Zona Azul.

La Zona Azul, está dirigida a facilitar a sus miembros el acceso a nuevas tecnologías que les permitan optimizar el rendimiento de los servicios y facilidades que TME ofrece en el ámbito de los servicios Telefónica movistar.

Para acceder a estas ofertas, el cliente deberá ser miembro de la Zona Azul, dándose de alta previamente en la misma.

**COMPROMISO DE PERMANENCIA**

A través de las ofertas de la Zona Azul el cliente recibe de TME un apoyo económico para la adquisición de un terminal u otras condiciones comerciales especialmente ventajosas (en adelante el "apoyo económico"). En su virtud, el cliente se compromete a mantener la línea que haya vinculado a dicho apoyo en el servicio movistar y en un plan de precios que implique un compromiso de consumo igual o superior al contratado, durante un número determinado de meses (en adelante "compromiso de permanencia"). En caso de acogerse a una oferta de un terminal asociado conjuntamente a un determinado servicio, módulo contratable o plan de precios, el cliente deberá permanecer de alta en dicho servicio, módulo, plan o en otros planes compatibles, específicamente detallados en la oferta. A estos efectos se entenderá como servicio cualquier prestación de valor añadido contratada por el cliente y como módulo contratable cualquier prestación opcional contratada por el cliente para mejorar las condiciones tarifarias del plan de precios al que esté suscrito. La cantidad del apoyo económico recibido y el número de meses de compromiso de permanencia serán los pactados con el cliente. TME informará, respecto de cada oferta, de la cantidad del apoyo económico recibido y el número de meses de su compromiso de permanencia, que deberán ser aceptados expresamente por el cliente.

El cliente podrá darse de baja en el servicio movistar en todo momento o cambiar a un plan de precios que implique un menor compromiso de consumo, si bien en estos supuestos, deberá abonar a TME una cantidad proporcional al apoyo económico recibido y al número de meses que ha respetado su compromiso de permanencia. La mencionada cantidad será pasada al cobro al cliente en su factura.

Lo anterior será aplicable igualmente en caso de suspensión del servicio, cambio a prepago y cambio de numeración.

Se informa al cliente de que existe la posibilidad de adquirir el mismo u otros terminales o contratar los mismos servicios sin recibir apoyo económico y, por tanto, sin compromiso de permanencia.

**2.- BENEFICIARIOS**

Podrán ser miembros de la Zona Azul todos los clientes movistar que estén dados de alta en el programa de puntos, cumplan con lo establecido en sus Condiciones Generales y se den de alta en la Zona Azul.

**3.- LA ZONA AZUL Y SU CASUÍSTICA**

**3.1.- ALTA EN LA ZONA AZUL DEL PROGRAMA DE PUNTOS**

Cualquier cliente que esté dado de alta en el programa de puntos, podrá darse de alta, si así lo desea, en la Zona Azul.

El cliente, titular de la cuenta del programa de puntos, podrá darse de alta en la Zona Azul llamando al número 4636\* desde su movistar al 618 100 636\*\* desde cualquier teléfono, o bien desde la Web del programa de puntos [www.canalcliente.movistar.es](http://www.canalcliente.movistar.es)

Desde ese momento, y mientras siga siendo miembro de la Zona Azul, podrán ser beneficiarias de las ofertas disponibles en la Zona Azul todas las líneas de las que el cliente sea titular, siempre que cumplan lo establecido en las presentes condiciones.

**3.2.- BAJA EN LA ZONA AZUL DEL PROGRAMA DE PUNTOS**

La baja en la Zona Azul se producirá por las siguientes causas:

1. Por solicitud del cliente: el cliente podrá darse de baja en la Zona Azul, con todas sus líneas, en cualquier momento, llamando al número 4636.

2. Por baja del cliente en el programa de puntos: la baja del cliente en el programa de puntos provocará la baja automática en la Zona Azul.

3. Como consecuencia de la baja de la línea en el servicio Telefónica movistar Plus. En caso de disponer de varias líneas, el cliente seguirá perteneciendo a la Zona Azul con las demás líneas.

**3.3.- CANJES DE PUNTOS POR PRODUCTOS OFRECIDOS A TRAVÉS DE LA ZONA AZUL.**

El cliente, titular de la cuenta del programa de puntos, podrá canjear sus puntos tanto por los productos que TME pone a su disposición a través de las ofertas de la Zona Azul, con apoyo económico de TME y como consecuencia de lo anterior, con compromiso de permanencia, como de las ofertas generales del programa de puntos.

Los canjes de la Zona Azul se asociarán a la línea del cliente.

El titular de la cuenta de puntos podrá acogerse a las ofertas de la Zona Azul, siempre que:

- La línea tenga una antigüedad de al menos 6 meses en el Servicio movistar contrato.
- Hayan transcurrido al menos 12 meses desde el último canje en la Zona Azul.
- En caso de haberse acogido a una oferta de adquisición de terminal con compromiso de permanencia, no resten más de 3 meses para su finalización.

En el caso de que un cliente tenga más de una línea, el titular de la cuenta de puntos podrá acogerse a las ofertas de la Zona Azul con cualquiera de sus líneas, teniendo en cuenta, además de los anteriores requisitos, que una misma línea con compromiso de permanencia, no podrá volver a beneficiarse de las ofertas de la Zona Azul si alguna de las restantes líneas del cliente no tiene compromiso de permanencia.

TME se reserva el derecho a modificar, de forma parcial o total, las presentes Condiciones Generales de la Zona Azul.

TME podrá poner fin a la zona azul en cualquier momento.

\* Coste: como una llamada a otro movistar de acuerdo con el contrato suscrito por el cliente.

\*\* Coste: dependerá del operador desde cuya red se origina la llamada. El horario de atención de los teléfonos 4636 y 618 100 636 es de 9:00 h a 20:00 h, de lunes a sábado.