



EXTRACTO DAS CONDICIÓNS XERAIS DE CONTRATACIÓN

1. O presente Contrato regula a relación entre **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. (en diante **R**) e o Cliente para os servizos contratados. O presente extracto sintetiza as Condicións Xerais de Contratación (en diante CX) que se entregan neste acto, xunto coa promoción aplicable e tarifas que o Cliente declara coñecer e recibir. As CX, así como a promoción aplicable, están sempre dispoñibles e actualizadas en **www.mundo-R.com**. Se o asinante do Contrato xa é Cliente de **R**, serán de aplicación a todos os servizos e produtos contratados co Cliente as Condicións Xerais de Contratación achegadas (e, polo tanto tamén o extracto das mesmas), que substitúen automaticamente a calquera outras condicións asinadas ou aceptadas anteriormente, salvo naqueles extremos que sexan compatibles e non contraditorios.
2. **R** e o Cliente aceptan como válidas as seguintes vías de comunicación a efectos do presente Contrato: enderezo postal; números de teléfono e dirección de correo electrónico facilitados polo Cliente, incluíndo mensaxes curtas “sms”; mensaxe escrita na factura; revista e boletíns electrónicos para clientes **R**; páxina web de **R** (**www.mundo-R.com**); mensaxes e avisos interactivos por televisión. O Cliente outorga o seu consentimento para gravar as chamadas que se realicen co Centro de Atención ao Cliente (en diante CAC) de **R**. A finalidade das gravacións é a mellora da calidade da prestación do servizo, verificar a satisfacción dos clientes e tramitar a contratación (CX 1).
O Cliente poderá contactar co Centro de Atención ao Cliente través das seguintes vías: Teléfonos gratuítos: **1446** (clientes empresa), **1449** (clientes particulares); Fax: 900 82.55.82; Correo postal: Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña; Web de **R**: **www.mundo-R.com**; Correo electrónico galego: **fala-con-R@mundo-R.net**; correo electrónico castelán: **R-al-habla@mundo-R.net**
3. A contratación do servizo faise a título persoal. O Cliente utilizará o servizo en calidade de usuario final, para comunicacións interpersoais e exclusivamente para a fin para a que foi contratado (CX 2.2).
4. O Cliente obrígase a custodiar e utilizar adecuadamente os equipos propiedade de **R**. Os equipos entregaranse en réxime de depósito, aluguer, compra ou calquera outro título que para ese efecto pacten as partes. A falta de determinación expresa, entenderase que os equipos están en depósito. O Cliente consente a utilización por **R** dos equipos instalados para a prestación dos servizos tanto ao Cliente como a terceiros. Esta utilización non menoscabará a calidade dos servizos contratados. En caso de extravío, roubo, furto, destrución, manipulación ou deterioración, deberá informar do suceso a **R** no prazo máximo de tres (3) días naturais. **R** poderá esixir unha indemnización polos gastos de reparación dos equipos ou, en caso de substitución, pola totalidade do seu valor (CX 3.1 y 3.2).
5. O Cliente deberá devolver os equipos propiedade de **R** no momento de solicitar a baixa do servizo para o que foran utilizados. Os equipos deberán ser entregados en calquera distribuidor indicado por **R**. Será de aplicación o disposto na CX 13.4.

No caso de que o Cliente non devolva os Equipos propiedade de **R** tras solicitar a baixa dos servizos, **R** estará facultada para esixirle unha penalización calculada sobre a base do valor da súa adquisición no mercado. O Cliente poderá solicitar que **R** recolla devanditos equipos, abonando a tarifa en vigor para este servizo (CX 3.3).

6. As tarifas e promocións aplicables aos servizos contratados son as comunicadas e entregadas ao Cliente no momento da contratación e atópanse sempre dispoñibles e actualizadas en www.mundo-R.com e no CAC. Determinadas tarifas e promocións en vigor inclúen a posibilidade de subvencionar total ou parcialmente a cota de alta, a tarifa ou os terminais e equipos entregados ao Cliente, a cambio dun período de permanencia. Se o Cliente acepta calquera desas subvencións e resolve o contrato antes de finalizar o período de permanencia establecido, deberá satisfacer, ademais das cantidades devengadas pola utilización do/os servizo/s, a parte subvencionada e non satisfeita dos mesmos ou a penalización establecida en cada caso (CX 5).
7. O Cliente poderá elixir que a factura se expida en papel ou en formato electrónico, mediante a marcación da cela habilitada ao efecto na carátula do contrato. Caso de non marcarse ningunha cela entenderase que o cliente prefire a modalidade de factura en papel (CX 6.1).
O retraso no pagamento total ou parcial polo Cliente poderá dar lugar á suspensión temporal do servizo, nos termos establecidos na Lei (CX 7).
8. O Cliente ten dereito a solicitar a **R** a desconexión dos servizos de chamadas de tarificación adicional, chamadas internacionais e chamadas a móbiles (CX 11.3).
9. O Cliente poderá formular reclamacións relativas ao servizo ante **R**. Se o Cliente non recibe resposta satisfactoria no prazo dun mes, poderá acudir ás Xuntas Arbitrais de Consumo (en caso de particulares e servizos non excluídos) ou á Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio (nos supostos previstos na Lei)(CX 8).
10. Se a contratación se realizou a distancia (vía telefónica ou vía web) o Cliente ten dereito a desistir do contrato nun prazo de catorce (14) días naturais, sen necesidade de xustificación algunha. O Cliente poderá exercer este dereito utilizando o formulario dispoñible para o efecto en www.mundo-R.com e remitilo a **R** por calquera das formas sinaladas na CX 1.4. Se comezou a prestación do servizo, o Cliente deberá abonar a **R** os servizos disfrutados. Así mesmo, se lle foron entregados equipos de telecomunicacións, deberá devolvelos no prazo de dez (10) días naturais dende a comunicación a **R** do seu desexo de desistir do contrato(CX 11.9).
11. Protección de Datos (resumo da CX 14).

Responsable	R , CIF A15474281 e Euskaltel, CIF A-48766695	R , con CIF A15474281
Finalidade	Clientes: prestación dos servizos solicitados.Representantes de clientes: manter o contacto coa mercantil que representan.	Clientes e Representantes dos Clientes: Enviarche comunicacións comerciais

Lexitimación	Clientes: relación contractual. Representantes de clientes: interés lexítimo.	Interés lexítimo.
Destinatarios	Administracións e organismos públicos, e prestadores de servizos que deban ter acceso a estes datos en virtude dos servizos que prestan a R .	Prestadores de servizos que deban ter acceso a estes datos en virtude dos servizos que prestan a R .
Dereitos	Acceder, rectificar e suprimir os datos, así como outros dereitos, como se explica na cláusula 14.	
Información adicional	Pode consultar a información adicional e detallada sobre Protección de Datos na cláusula 14 das CX.	

- 12.** Calquera modificación do Contrato deberá ser comunicada por **R** ao Cliente. Se o Cliente non estivera conforme coa modificación proposta, poderá comunicar a **R** a súa vontade de resolver o contrato no prazo dun mes dende a recepción da notificación (CX 17).
- 13.** O presente contrato rexerese pola lexislación española: Lei 9/2014, de 9 de maio, Xeral de Telecomunicacións R.D. 889/2009 de 22 de maio; Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias; calquera outra que resulte de aplicación (CX 19).

CONDICIÓN XERAIS DE CONTRATACIÓN

1. XERAL

1.1 Contrato:

As presentes Condicións Xerais de contratación (en diante CX) conteñen a totalidade dos dereitos e obrigas aplicables á relación contractual existente entre o Cliente (persoa física ou xurídica cos datos que se recollen no documento denominado “Contrato e extracto CX”) e **R** Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U. (en diante **R**) con CIF A15474281 e domicilio social en A Coruña, rúa Real 85. A relación contractual completa rexerese polo disposto no documento “Contrato de prestación de servizos de telecomunicacións e extracto de CX”, as Condicións Xerais de Contratación, as tarifas e a promoción aplicable. Ao conxunto destes documentos denomínaselle, en diante, o “Contrato”.

Se o demandante dos servizos xa é Cliente de **R**, serán de aplicación a todos os servizos e produtos contratados co Cliente estas condicións, que substitúen automaticamente calquera outra condición asinada ou aceptada anteriormente, salvo naqueles extremos que sexan compatibles e non contraditorios.

1.2 Acreditación:

Co fin de acreditar a relación contractual, o consentimento das partes poderá ser documentado ben por escrito (mediante a sinatura do documento “Contrato e

extracto CX”) ou ben mediante soporte duradeiro (entre outros: memorias USB, CD-ROM, DVD, tarxeta de memoria, discos duros de ordenador e calquera outro que puidera desenvolverse nun futuro); para estes efectos, as partes aceptan expresamente a utilización de documentos electrónicos, sinatura dixital, sinatura dixitalizada ou gravacións realizadas co consentimento previo do Cliente.

O Cliente estará obrigado a lle comunicar a **R** calquera cambio que se produza nos seus datos identificativos e nos da domiciliación bancaria, con carácter previo a que estes sexan efectivos.

No momento da aceptación, o Cliente foi identificado debidamente mediante a exhibición do seu Documento Nacional de Identidade, Pasa-porte ou documento equivalente. Nos casos de contratación a distancia, o Cliente identificarase mediante o envío de copia de calquera dos anteriores documentos, ou mediante exhibición destes no momento da entrega ou instalación de calquera equipo propiedade de **R**, e/ou mediante sinatura electrónica.

O Cliente outorga o seu consentimento para gravar as chamadas que se realicen ao Centro de Atención ao Cliente (en diante CAC). A finalidade das gravacións é a mellora da calidade da prestación do servizo, a verificación da satisfacción dos clientes e a tramitación da contratación.

1.3 Vías de contacto co Cliente:

Co fin de prestar o servizo, manter actualizada a información relativa aos servizos que **R** presta, realizar calquera notificación relacionada co servizo e para a comunicación de modificacións a estas Condicións Xerais, **R** poderá manter contacto co Cliente por calquera das seguintes vías, que o Cliente coñece e acepta como válidas: enderezo postal; números de teléfono e enderezo de correo electrónico facilitados polo Cliente, incluíndo mensaxes curtas “sms”; mensaxe escrita en factura; revista e boletíns electrónicos para clientes **R**; páxina web de **R** (www.mundo-R.com); mensaxes e avisos interactivos por televisión. Da mesma forma, o Cliente acepta que estas comunicacións poderán ser realizadas directamente por **R** ou por calquera empresa ou distribuidor autorizado por esta.

1.4 Vías de contacto co CAC:

O Cliente poderá contactar co CAC a través das seguintes vías:

Teléfonos gratuítos: **1446** (clientes empresa), **1449** (clientes particulares)

Fax gratuíto: 900.82.55.82

Correo postal: Apdo. Correos 2096. 15080 A Coruña

Web de **R**: www.mundo-R.com

Correo electrónico galego: fala-con-R@mundo-R.net; correo electrónico castelán: R-al-habla@mundo-R.net

1.5 Cesión de servizos:

Coa sinatura da cláusula de cesión no anverso do documento “Contrato e extracto CX” ou no documento “Solicitud de portabilidade e contratación de servizos”, o Cliente cédelle a totalidade do seu contrato á persoa por el indicada. Coa indicación de números cuxa cesión acepta, o Cliente acepta a cesión realizada por un terceiro. As débedas derivadas dos servizos cedidos serán reclamadas de conformidade coas cláusulas do contrato de cesión en vigor, as cales están sempre dispoñibles en

2. OBXECTO E FINALIDADE DO SERVIZO

2.1 Obxecto:

Os servizos ofertados por **R** inclúen, entre outros, o servizo telefónico fixo e/ou móbil dispoñible ao público; televisión; acceso á Internet; servizos de pagamento por unidade de uso tales como pagamento por visión, vídeo baixo demanda, vídeo á carta ou calquera outro para o que resulte habilitado legalmente; hospedaxe de contidos e transmisión de datos, así como aquel outros que no futuro se presten, rexéndose a súa prestación polo establecido nestas CX e demais disposicións legais que resulten de aplicación, así como polas especificacións técnicas de cada servizo, as cales figuran publicadas en **www.mundo-R.com**. Os servizos de televisión serán prestados por Agile TV e serán de aplicación as condicións do mesmo. Agile TV é sobre The Top Networks Ibérica, S.L.U. con NIF B-86588639, con domicilio social en C. Casanova 209, principal 1ª - 08021 Barcelona.

A utilización dos servizos encóntrase sometida a todos os avisos, manuais de uso e instrucións postos en coñecemento do Cliente a través de **www.mundo-R.com** así como ás condicións particulares que no seu caso **R** poña a disposición do Cliente no momento da subscripción do servizo, que completan o previsto nestas CX en canto non se opoñan a elas.

En virtude do Contrato, o Cliente acepta abonarse ao/s servizo/s de comunicacións electrónicas e telecomunicacións prestados por **R** especificados no documento “Contrato e extracto CX” ou nas sucesivas solicitudes de modificación de servizo que se tramiten. O Cliente queda facultado para elixir e contratar, de forma separada ou conxunta, unha ou varias opcións, conforme á oferta realizada por **R** e co detalle recollido no documento “Contrato e extracto CX”, conforme ás tarifas vixentes en cada momento.

2.2 Finalidade do servizo:

A contratación do servizo faise a título persoal, de tal forma que o Cliente non lles poderá ceder os seus dereitos a terceiros, nin exonerarse das súas responsabilidades fronte a **R**. O Cliente utilizará o servizo en calidade de usuario final, para comunicacións interpersoais e exclusivamente para o fin para o que foi contratado. Quedan excluídos, con carácter enunciativo e non limitativo:

1. o uso ou explotación con fins comerciais ou ánimo de lucro en beneficio do propio Cliente ou dun terceiro;
2. a revenda dos servizos e/ou a súa explotación ou distribución comercial, obteña ou non o Cliente un rendemento económico –directo ou indirecto– por iso;
3. o uso en centralitas, locutorios, servidores ou outros elementos/dispositivos de concentración e/ou simultaneidade de tráfico nos que se realicen consumos masivos (chamadas / sms / correos electrónicos, etc.) e/ou para servizos de reencamiñamento que sexan sumidoiro de tráfico;
4. calquera forma de uso que poida danar, prexudicar ou deteriorar a calidade do servizo prestado por **R**.

Queda expresamente prohibida, agás que o produto o permita, a reprodución, comunicación pública e difusión por calquera medio das emisións ou retransmisións de televisión ou acceso á información vía a internet, ou de calquera outro servizo obxecto deste contrato, en locais públicos (tales como bares, pubs, etc.) ou en establecementos de residencia non permanente (hoteis, moteis, hospitais, cuarteis, etc.), para colectividade, comunidades de veciños ou, en xeral, calquera outro uso non permitido nestas condicións xerais.

O Cliente é responsable de estender o cumprimento do establecido nestas CX ás persoas ao seu cargo.

O número máximo de liñas de servizos de telefonía móbil que pode ter subscritos un mesmo Cliente (identificado cun determinado NIF, CIF, NIE ou Pasaporte) é de tres (3) en total. Excepcionalmente e previa solicitude expresa do Cliente, **R** poderá autorizar a contratación dun número superior de liñas. O Cliente acepta que a decisión de aumentar o límite de liñas é unha decisión excepcional e que lle corresponde exclusivamente a **R** conforme aos seus criterios de negocio e os criterios para evitar os riscos de fraude, morosidade ou uso ilícito dos servizos de **R**.

2.3 Calidade:

Os niveis mínimos de calidade do servizo comprometidos por **R** e vixentes no ano en curso son comunicados aos Organismos competentes e publicados en **www.mundo-R.com**. Así mesmo, o Cliente poderá solicitar o envío gratuíto ao seu domicilio por correo ordinario do documento cos niveis mínimos de calidade do servizo.

2.3.1 Indemnización derivada das obrigas legais de calidade en materia de telecomunicacións; en relación ao parámetro de tempo de interrupción do servizo, **R** comprométese a que o período de interrupción do servizo telefónico dispoñible ao público e do servizo de acceso a Internet non supere as 47 horas por período de facturación, tempo a partir do cal indemnizará aos seus Clientes por un valor directamente proporcional ao tempo de perda total do servizo. O cómputo do período de interrupción do servizo será o resultado da suma dos tempos transcorridos desde que se produciu a rotura ou inutilización por degradación do servizo ata o momento do restablecemento do seu normal funcionamento. A estes efectos, o instante de inicio do cómputo do período de interrupción do servizo será o primeiro dos dous sucesos seguintes: a) o de notificación polo Cliente do aviso de avaría ao 1446 (clientes empresa), 1449 (clientes particulares); b) o do rexistro do operador da incidencia causante da interrupción total ou parcial do servizo. Para o caso de que se supere o parámetro de tempo de interrupción do servizo establecido na presente cláusula, **R** comprométese a realizar un desconto en factura, previa solicitude do Cliente, igual a:

a) Para o servizo telefónico dispoñible ao público: **R** comprométese a indemnizar ao Cliente cunha cantidade que será, cando menos, igual á maior das dúas seguintes cantidades:

- O promedio do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres (3) meses anteriores á interrupción, prorrateado polo tempo que dura-se a interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a tres (3) meses, atenderase ao importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas, ou á que se obtivo nunha mensalidade estimada de forma proporcional ao

período de consumo efectivo realizado

- Cinco (5) veces a cota mensual de abono vixente no momento da interrupción, prorrateado polo tempo de duración desta.

b) Para o servizo da internet fixo: **R** comprométese a indemnizar ao Cliente cunha cantidade que será igual ao importe da cota de abono prorrateado polo tempo de efectiva interrupción do servizo

c) Para o servizo de telefonía móbil e/ou internet móbil: **R** comprométese a indemnizar ao Cliente, se este vese afectado por unha indispoñibilidade do servizo superior a 48 horas durante un período de facturación, coa cantidade resultante de prorratear a cota de abono, polo tempo de efectiva interrupción do servizo. Para iso, o Cliente deberá comunicar a **R**, mediante declaración responsable, no prazo de dez (10) días contados a partir do restablecemento do servizo, que estivo nunha área afectada pola interrupción no momento de producirse, e dita información non deberá ser contraditoria coa que consta nos sistemas de información de **R**, circunstancia esta última que deberá ser comunicada por **R** ao Cliente.

d) Depósito en garantía:

Nos termos establecidos na lexislación vixente, e sempre por motivos xustificadas, **R** poderá condicionar a prestación dos seus servizos, tanto no momento da contratación como no curso da vixencia do contrato, á constitución dun depósito en garantía non remunerado, en efectivo ou aval bancario, por un importe que constituirá o límite máximo de crédito fixado para o Cliente para calquera dos servizos contratados, , todo sen perxucio da posibilidade de **R** de denegar o servizo se, a seu criterio, o CLIENTE non resulta patrimonialmente solvente.

Para o “servizo telefónico dispoñible ao público dende unha ubicación fixa” (en diante telefonía fixa), será de aplicación o establecido no art. 6 do R.D. 899/2009 do 22 de maio ou normativa que o substitúa. Para o resto de servizos prestados por **R**, entenderanse por motivos xustificadas, entre outros, a superación do límite máximo de crédito fixado para o Cliente, a existencia de cantidades impagadas polo Cliente nun o varios recibos do Servizo e/ou por outro/s contrato/s de abono , a non acreditación de solvencia suficiente para atender as obrigacións que para o Cliente derivan do presente contrato, o retraso reiterado do Cliente no cumprimento das súas obrigacións con **R**, a existencia de risco de fraude, morosidade ou de uso ilícito do Servizo.

A negativa do Cliente a constituír o depósito no momento da contratación facultará a **R** para desestimar a súa solicitude. Se o depósito fose solicitado durante a vixencia do contrato, o Cliente dispón de 48 horas para constituílo a partir da súa solicitude por parte de **R**. O depósito en garantía será devolto, cando xa non existan motivos que o xustifiquen, sempre pola mesma vía pola que foi recibido. A solicitude do Cliente de resolución do contrato, de cambio de titularidade ou de cesión do contrato, existindo débedas pendentes de pago, facultará a **R** para executar a garantía pola cantidade total debida. A cantidade esixida ao Cliente como depósito en garantía supón o límite máximo de crédito fixado para o Cliente. No caso de que non se lle esixa depósito en garantía ao Cliente, o límite máximo de crédito mensual para un Cliente é de cento cincuenta

3. EQUIPOS

3.1 Entrega de equipos:

R entregarálle ao Cliente, se así o solicita ou se fose necesario para a prestación do servizo contratado, un ou varios dos seguintes elementos, que en diante serán denominados “Equipos”: a) equipos terminais (terminal telefónico, módem, router, decodificador, central telefónica, módem-usb, etc.), b) tarxetas de carácter persoal e intransferible como medio de acceso aos servizos e/ou contratación de servizos adicionais ou aqueles que se presten en réxime de pagamento por uso/visión (tarxeta desco, tarxeta sim, etc.) e c) accesorios.

De non haber dispoñibilidade do equipo escollido polo Cliente, este será informado o máis axiña posible. **R** entregará os Equipos en perfectas condicións de uso, cuxa relación e detalle quedará reflectida ben no apartado correspondente do Contrato ou na Orde de Traballo. Cando os equipos non sexan vendidos ao Cliente, **R** poderá solicitar unha fianza polo importe equivalente ao prezo de restitución dos equipos postos a disposición do Cliente, calculada sobre a base do valor da súa adquisición no mercado e cuxo importe actualizado está dispoñible en **www.mundo-R.com**.

Os Equipos entregaránselle ao Cliente en réxime de depósito, alugamento, compra, financiamento ou calquera outro título que para ese efecto pacten as partes. A falta de determinación expresa, entenderase que os Equipos están en depósito. Neste caso, o Cliente non adquirirá a propiedade dos equipos entregados, nin poderá vendelos, cedelos, empeñalos ou entregalos a terceiros en calquera modalidade que implique a súa transmisión dominical e/ou grave a propiedade deles. Queda expresamente prohibido, agás autorización previa e por escrito de **R**, o traslado físico dos Equipos propiedade de **R** a un lugar diferente daquel no que foron instalados inicialmente, así como un uso distinto a aquel para o que foron contratados. Así mesmo, o Cliente consente a utilización por **R** dos equipos instalados para a prestación dos servizos tanto ao Cliente como a terceiros. Esta utilización non menoscabará a calidade dos servizos contratados.

Cando un ou máis dos Equipos non sexan entregados no mesmo momento da contratación, **R** enviaraos ao domicilio indicado polo Cliente dentro do territorio español ou deixaraos á disposición do Cliente nun Distribuidor autorizado. Os Equipos deberán ser recibidos persoalmente polo Cliente, que terá que acreditar a súa identidade mediante a presentación ou entrega de copia do seu DNI ou documento equivalente e deberá asinar o albará de entrega. Para a recepción dos Equipos por outra persoa que se atope no domicilio sinalado, o Cliente deberá autorizalo expresamente e por escrito dirixido a **R**, acompañando copia do DNI do Cliente e da persoa autorizada por este, existindo en **www.mundo-R.com**, un formulario estandarizado para ese efecto.

3.2 Custodia:

En caso de extravío, roubo, furto, destrución, manipulación ou deterioración non derivada do uso ordinario dos equipos propiedade de **R**, o Cliente deberá informar do suceso a **R** no prazo máximo de tres (3) días naturais. Neste caso, **R** poderá esixir unha indemnización polos gastos de reparación dos equipos facilitados ou, no caso

de substitución, pola totalidade do seu valor, que poderá facer efectiva, de ser o caso, contra a fianza referida na CX 3.

O Cliente é responsable dos danos producidos polo uso ou manipulación dos Equipos, e será ao seu cargo calquera reclamación que se puidese producir por estes conceptos. A manipulación, apertura, modificación física ou lóxica, ou calquera outra intervención realizada nos Equipos polo Cliente, persoas ao seu cargo ou terceiros pode ser constitutivo de delito para o que están previstas penas privativas de liberdade, segundo establece o Código Penal español.

3.3 Devolución de Equipos:

O Cliente deberá devolver os Equipos propiedade de **R** no momento de solicitar a baixa do servizo para o que fosen utilizados, cando desista do contrato ou cando por calquera causa finalice a relación contractual entre as partes. Os Equipos poderán ser entregados en calquera Distribuidor autorizado indicado por **R** ou remitidos por correo ao Apartado postal 2096, 15080, da Coruña, e neste caso correrán por conta do Cliente os gastos de devolución deses equipos baixo esta modalidade. Será de aplicación o disposto na CX 15.4. Con todo, o Cliente poderá solicitar que **R** recolla eses equipos no domicilio do Cliente, e neste caso o Cliente aboará a **R** a tarifa en vigor para este servizo, agás que se trate de equipos que formen parte da Infraestrutura Común de Telecomunicacións do inmovible onde estean instalados. No caso de que o Cliente non devolva os Equipos propiedade de **R** tras solicitar a baixa dos servizos, **R** estará facultada para esixirle unha penalización, calculada sobre a base do valor da súa adquisición no mercado, e cuxo importe actualizado figura sempre en **www.mundo-R.com**.

3.4 Outros equipos:

O Cliente deberá solicitar a **R** autorización para conectar equipos que non sexan propiedade de **R**, sempre que contén co preceptivo certificado de aceptación e homologación expedido por **R**. No caso de que o Cliente instale devanditos equipos sen autorización de **R**, o Cliente será responsable de calquera reclamación derivada da instalación, funcionamento e mantemento deses equipos. No entanto, **R** poderá recomendar determinadas marcas de equipos e accesorios por ter verificada a íntegra compatibilidade das súas funcións coa rede que explota, declinando, en todo caso, calquera responsabilidade pola imposibilidade de acceder á totalidade das prestacións que subministra a rede de **R**.

4. INSTALACIÓN, MANTEMENTO E AVARÍAS

4.1 Instalación:

4.1.1 Conexión inicial:

Salvo acordo en contra e causas de forza maior, **R** realizará a conexión inicial á súa rede dende unha localización fixa, o día e hora acordados co Cliente, e no prazo máximo de trinta (30) días naturais dende que **R** acepte a solicitude deste. Entenderase como data de conexión inicial o tempo que transcorre dende que **R** recibe unha solicitude válida de subministración do servizo telefónico dende unha localización física e a través da súa propia rede, ata o instante en que o servizo se atopa activado e dispoñible para o seu uso polo Cliente. No caso do servizo telefónico móbil dispoñible ao público, entenderase que ese prazo comeza no

momento no que a tarxeta SIM é activada.

Caso de incumprirse os prazos indicados anteriormente e, unha vez efectuada unha reclamación polo Cliente, **R** compensará mediante abono en factura, cunha cantidade equivalente ao importe mensual da cota de abono, rateada polo tempo calculado en días no que o devandito prazo fose excedido.

4.1.2 Domicilio de instalación:

A instalación realizarase no domicilio designado polo Cliente, agás que a situación elixida por este implique imposibilidade técnica para a correcta prestación do/s servizo/s. O Cliente facilitaralle o acceso ao seu domicilio, despois da concertación previa de visita, ao persoal autorizado por **R**, debidamente identificado, para efectuar altas, baixas, modificacións, inspeccións da instalación, operacións de mantemento, localización ou reparación de avarías, e en calquera caso que xustificadamente resulte necesario. O Cliente non autorizará o acceso nin a manipulación dos Equipos a ningunha outra persoa que non sexa un operario de **R** debidamente identificado.

4.1.3 Conformidade coa instalación:

O Cliente dará a súa conformidade á instalación que lle permite acceder ao/s servizo/s contrata-do/s. Para os efectos de facer constar a conformidade coa instalación, o Cliente poderá auto-rizar expresamente a persoas ao seu cargo. No caso de ausencia de conformidade expresa, entenderase que o Cliente deu a súa conformidade á instalación se comeza a usar os servizos contratados e/ou paga a primeira factura de servizo sen efectuar ningunha reclamación.

4.2 Mantemento:

4.2.1 Da instalación:

R realizará durante os seis (6) primeiros meses, sen custo para o Cliente, o mantemento ordinario da instalación interna realizada.

4.2.2 Dos equipos:

Os Equipos postos a disposición do Cliente levan aparellada unha garantía que se corresponde coa fixada legalmente. No entanto, serán a cargo do Cliente todos os custos e gastos ocasionados pola reparación da instalación ou dos equipos que sexan intervidos, manipulados ou modificados polo Cliente ou por terceiros non autorizados expresamente por **R**, ou usados para un fin distinto do contratado, ou cando sufran danos que non sexan da exclusiva responsabilidade de **R**.

4.2.3 R Mantemento Bronze:

R Mantemento Bronze préstase de maneira adicional ao servizo de mantemento básico incluído no contrato, do que resulta de aplicación unha cota mensual pola prestación deste servizo.

O Servizo comprende a realización das seguintes actividades:

- Atención de calquera incidencia relacionada cos produtos **R** no domicilio do Cliente (internet ou telefonía fixa) en menos de 24 horas.
- Desprazamento e man de obra do técnico gratuítos para as incidencias cubertas por este servizo, cun máximo de 4 intervencións anuais.
- Mantemento, reparación e configuración da instalación física de telecomunicacións no domicilio do Cliente (cables, tomas, pasivos, PTR), incluídas instalacións previas

non realizadas por **R** pero reaproveitadas para o servizo.

- Conexión e configuración de equipamento compatible para o acceso á rede de telefonía fixa ou internet.
- No suposto de avaría do teléfono fixo o CLIENTE poderá desviar de forma gratuíta as chamadas que reciba ao teléfono fixo ou móbil nacional indicado polo Cliente.
- Queda expresamente excluída do servizo toda reparación sobre o equipamento propiedade do Cliente ou de **R**. O servizo **R** Mantemento Bronze non será prestado nos seguintes casos:
 - Falta de pagamento do servizo
 - Manipulacións na instalación realizada por **R** efectuadas polo Cliente ou por terceiros, sen o consentimento de **R**. A prestación do servizo de mantemento poderá ser efectuada directamente por **R** ou por outra empresa debidamente autorizada por ela, non obstante o feito de, en ambos os dous casos, **R** ser responsable da correcta prestación de devandito servizo.

Para clientes que contraten o servizo a partir do 11 de marzo de 2024, o seu contrato inclúe por defecto o servizo **R** Mantemento Bronze, no que se incorpora o servizo de asistencia prestado por FRACTALIA (FRACTALIA CIBERALARMA SYSTEMS, S.L.) co primeiro mes gratuíto. O devandito servizo de asistencia prestarase de acordo coas Condicións de FRACTALIA, que deberán ser previamente aceptadas polo Cliente. O servizo inclúe:

- Espazo na nube para gardar fotos, vídeos, etc.
- Antivirus Bitdefender con licenzas para 5 dispositivos
- Asistencia en liña 24 horas x 7 días para resolver calquera consulta sobre os dispositivos
- Servizo de asistencia a domicilio (aplícanse limitacións)

O Cliente pode contratar algún dos servizos de mantemento ofrecidos por **R**, tanto no momento da contratación inicial como durante a vixencia da relación contractual. A información actualizada sobre estes servizos atópase sempre dispoñible en www.mundo-R.com.

4.3 Avarías:

As avarías que se produzan nos equipos e instalacións propiedade de **R** subministrados ao Cliente, serán reparadas durante toda a vixencia do contrato no prazo máis breve posible, de conformidade coas condicións do servizo de mantemento contratado. Cando a magnitude da avaría ou a dificultade de reparación así o aconsellen ou cando os equipos avariados non puidesen ser reparados no domicilio do Cliente, **R** poderá substituír os equipos avariados por outros iguais ou de similares características.

No caso de avaría imputable a **R**, esta asumirá os gastos derivados do desprazamento, comprobación, reparación ou substitución do equipo. Para solicitar unha actuación de mantemento, o Cliente comunicará a incidencia a **R** a través das formas de comunicación indicadas na CX 1.4.

Os servizos prestados a través de tecnoloxía FTTH, necesitan alimentación eléctrica para os equipos de telecomunicacións, polo que, no caso de caída na subministración eléctrica non será posible contar con ningún dos servizos contratados. Así mesmo, debido ás especificacións técnicas da tecnoloxía FTTH, para gozar de calquera dos servizos é necesario ter contratado o acceso a Internet, polo que a caída no acceso a Internet implica deixar de recibir o resto de servizos e en especial o servizo telefónico xa que se presta a través de tecnoloxía IP e o de televisión dixital. A baixa no servizo de acceso a Internet implicará de forma automática a baixa no servizo telefónico e no de televisión dixital. A suspensión temporal do servizo a Internet, solicitada polo Cliente ou por falta de pagamento do mesmo, supoñerá de forma automática o bloqueo do servizo de televisión dixital.

5. TARIFAS E PROMOCIÓNS, COTA DE ALTA E SUBVENCIONES

5.1 Tarifas e promocións:

O Cliente aboaralle a **R** os prezos establecidos nas tarifas en vigor para os servizos contrata-dos. Algunhas tarifas facturaranse por fraccións de tempo ou ben mediante a aplicación de plans de prezos, podendo ser combinadas ambas as dúas opcións en función da tarifa contratada. O Cliente reconece recibir co Contrato copia destas, así como a promoción de benvida vixente no momento da contratación. Esta información consta sempre actualizada a disposición do Cliente en **www.mundo-R.com**.

R poderá modificar libremente as tarifas e/ou as condicións establecidas para a prestación do/s servizo/s contratados, cumprindo en todo caso coas disposicións legais que resulten de aplicación e cumprindo co previsto na CX 18. Calquera modificación das tarifas será posta en coñecemento do Cliente cunha antelación mínima dun (1) mes previo á data da súa entrada en vigor, mediante os medios de contacto previstos na CX 1.3. Os cambios nas tarifas, efectuaranse o máis axiña posible, aínda que poderían non ser efectivas ata o seguinte ciclo de facturación.

O Cliente poderá solicitar, nalgúns casos, un cambio na tarifa contratada, aínda que deberá aboar as cantidades correspondentes (accesible en **www.mundo-R.com**) polas diferenzas que puidera haber entre a tarifa inicialmente contratada e a tarifa para a que solicita o cambio, así como os gastos de tramitación (se os houbera).

5.2 Cota de alta:

Sen prexuízo do anterior, o Cliente deberá aboarlle a **R** a cota de alta establecida nas tarifas vixentes no momento da celebración do contrato. A cota de alta está destinada a sufragar os gastos de conexión, portabilidade, instalación de rede e equipos e activación de servizos. Esta cota non será reembolsable e de ningún xeito poderá ser conceptuada como depósito, fianza, préstamo, pagamento a conta nin outra figura de natureza semellante.

5.3 Subvencións:

Determinadas tarifas e promocións en vigor inclúen a posibilidade de subvencionar total ou parcialmente a cota de alta, a tarifa ou os terminais e equipos entregados ao Cliente, a cambio dun período de permanencia. A existencia deste período de permanencia, cando sexa de aplicación, seralle comunicada ao Cliente no momento

da sinatura do contrato e pode ser consultada igualmente en www.mundo-R.com.

Se o Cliente acepta calquera desas subvencións e decide resolver o contrato antes de finalizar o período de permanencia establecido en cada caso, deberá satisfacer, ademais das cantidades debidas pola utilización do/s servizo/s, a parte subvencionada e non satisfeita destes ou a penalización establecida en cada caso, que será sempre proporcionada na súa contía e aplicarase ponderadamente ao tempo que falte de cumprimento do período de permanencia.

6. FACTURACIÓN, PAGAMENTO E XUROS DE MODA

6.1 Facturación:

De xeito xeral, **R** emitirá as facturas correspondentes aos servizos prestados cunha periodicidade mensual. Con todo, e sempre por causas xustificadas (superación do límite de crédito fixado para o Cliente, consumos excesivos que impidan o correcto funcionamento dos sistemas de mediación e facturación de **R**, etc.), poderá emitir facturas cunha periodicidade inferior ou superior a un mes.

A factura integrará os distintos compoñentes dos servizos contratados, entre os que se incluírán as cotas periódicas aplicables aos servizos contratados e os consumos rexistrados, repercutíndose os impostos legalmente esixibles. As cotas que teñan carácter anual facturaránse por **R** con anterioridade á prestación do servizo correspondente. Por defecto, as facturas incluírán o detalle das chamadas efectuadas, con excepción das chamadas metropolitanas, cuxa desagregación deberá ser contratada previamente polo Cliente.

O cliente poderá elixir que a factura se expida en papel ou en formato electrónico, mediante a marcación da casela habilitada para o efecto na portada do contrato. Caso de non marcarse ningunha casela entenderase que o cliente prefire a modalidade de factura en papel. A factura electrónica expedirase por medios electrónicos que garanten a autenticidade do emisor así como a integridade do contido da mesma. A factura electrónica, estará dispoñible en www.mundo-R.com polo que o cliente debe estar rexistrado na web de clientes para poder acceder á factura. O cliente poderá facilitar unha dirección de correo electrónico válida, á que lle será remitido o aviso de dispoñibilidade da mesma na web. O alta no servizo de factura electrónica realizarase por conta de facturación de maneira independente, polo que un cliente, con distintas contas de facturación, poderá elixir para cada unha delas, o modo en que desexa recibilas, xa sexa en formato electrónico, xa sexa en formato papel e en distintas direccións, físicas ou electrónicas.

6.2 Pagamento:

De xeito xeral, o pagamento realizarase por parte do Cliente mediante domiciliación bancaria en entidade de crédito con sucursal aberta no territorio do Estado español, en calquera conta bancaria que para ese efecto designe o Cliente, comprometéndose a manter o saldo suficiente para atender o pagamento das cantidades debidas a **R**. A data efectiva de pagamento será aquela na que a entidade de crédito indicada reciba a notificación de **R** co importe das cantidades debidas polo Cliente. **R** poderá concertar co Cliente outras modalidades de pagamento entre as comunmente utilizadas no tráfico comercial. **R**, con cargo aos saldos favorables do Cliente derivados de calquera relación comercial existente entre as partes, poderá

compensar os importes dos créditos dos que sexa titular fronte a aquel.

6.3 Xuros de mora:

A falta de pagamento por parte do Cliente das cantidades debidas pola utilización do/s servizo/s na data na que deba realizarse o pagamento, por causas non imputables á entidade de crédito na que se domicilien os pagamentos, facultará a **R** a reclamar xuros de mora por calquera dos medios admitidos en Dereito e segundo a lexislación vixente, sen prexuízo das demais consecuencias que de tal incumprimento puideren derivarse para o Cliente. Para o caso de clientes da división Empresa, os xuros que se aplicarán calcularanse de conformidade co previsto na Lei 3/2004, do 29 de decembro.

7. SUSPENSIÓN DO SERVIZO POR FALTA DE PAGAMENTO

7.1 Telefonía fixa:

O atraso no pagamento total ou parcial polo Cliente durante un período superior a un mes dende a presentación a este do documento de cargo correspondente á facturación do servizo poderá dar lugar, despois do aviso previo ao Cliente, á suspensión temporal do servizo. No entanto, aínda neste caso, manterase o servizo telefónico para todas as chamadas entrantes, excepto as de cobramento revertido, e as chamadas saíntes de urxencia e gratuítas. **R** informará ao Cliente da data a partir da cal podería ter lugar a suspensión do servizo, aínda que tal suspensión non se poderá realizar en día inhábil. A suspensión do servizo non exime ao Cliente do pagamento das cantidades debidas polo servizo prestado. **R** continuará prestando o servizo sen obriga ningunha para o Cliente se ten coñecemento do pagamento de todas as cantidades debidas antes de que se produza a suspensión.

7.2 Outros servizos:

Con excepción do servizo de telefonía fixa indicada no apartado anterior, **R** poderá suspender a prestación de calquera dos seus servizos no caso de falta de pagamento das cantidades facturadas. Non será suspendido o servizo de teléfono fixo por falta de pagamento dos outros servizos que o Cliente teña contratados. Así mesmo, o Cliente que pague a parte da factura que corresponda a servizos de comunicacións electrónicas non poderá ser suspendido neles pola falta de pagamento do importe doutros conceptos facturados que non se refiran a estes. Para estes efectos, no caso de desconformidade coa factura, o Cliente terá dereito, despois de pedilo previamente, á obtención de facturas independentes para cada servizo. En caso de non pagar os servizos por unidade de uso, **R** resérvase o dereito a suspenderlle ao Cliente o acceso a estes ou autorizar o acceso a eles exclusivamente mediante pagamento con tarxeta de crédito autorizada. **R**, se ten coñecemento do pagamento de todas as cantidades debidas antes da suspensión, continuará prestando o servizo sen obriga ningunha para o Cliente.

7.3 Reactivación do servizo suspendido por falta de pagamento:

Se o pagamento da totalidade das cantidades debidas se realizase con posterioridade á suspensión do servizo de telefonía fixa, **R** restablecerá o servizo ao Cliente dentro do día laborable seguinte á data na que teña coñecemento do pagamento. O restablecemento do resto de servizos realizarase no prazo de dous

(2) días laborables. O restablecemento do servizo comporta un cargo adicional cuxo importe figura sempre actualizado no documento de tarifas, que pode ser consultado en www.mundo-R.com.

8. RECLAMACIÓN E SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

8.1 Reclamacións:

O Cliente poderá formular reclamacións relativas ao servizo no prazo dun (1) mes dende que teña coñecemento do feito ou causa que motiva a mesma, por calquera das vías indicadas na CX 1.4. Formulada a reclamación, se o Cliente non obtivese resposta satisfactoria no prazo dun (1) mes, poderá acudir ás Xuntas Arbitrais de Consumo (no caso de particulares e para aquelas materias non excluídas do seu coñecemento) ou, á Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio (para os supostos previstos na Lei). As reclamacións, incluso as relativas a facturación, en ningún caso serán xustificación para a demora no pagamento das facturas correspondentes aos servizos prestados.

8.2 Sometemento ao Sistema Arbitral de Consumo:

R sométese expresamente ao Sistema Arbitral de Consumo para dirimir calquera discrepancia ou reclamación que xurda con Clientes residenciais (quedan excluídas empresas, entidades, profesionais e autónomos) derivada do presente Contrato durante o prazo de seis (6) meses dende que tivese lugar o feito obxecto da reclamación. A estes efectos, as partes comprométense expresamente ao cumprimento dos laudos arbitrais que emitan os colexios arbitrais designados. Exclúese expresamente desta submisión calquera discrepancia derivada da venda ou financiamento de equipos reparación de terminais telefónicos, facturación de servizos de tarificación adicional, cuestións relacionadas con solicitudes de conexión á rede de telefonía pública fixa e de acceso aos servizos dispoñibles por ser materia reservada ao Ministerio de Enerxía, Turismo e Axenda Dixital ou casos de sospeita de piratería, manipulación de equipos que se atopen denunciados por vía penal ou casos de sospeita de fraude na contratación. Así mesmo exclúense expresamente as reclamacións de danos e prexuízos.

Para todas as cuestións xudiciais orixinadas ou consecuencia do procedemento arbitral, os contratantes sométese expresamente á xurisdición e competencia dos Xulgados e Tribunais españois.

8.3 Outros mecanismos de resolución de reclamacións:

A nosa entidade atópase adherida a Confianza Online (Asociación sen ánimo de lucro), inscrita no Rexistro Nacional de Asociacións Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Carrera de San Jerónimo, 18, 4º 1, 28014 Madrid (España). Pode obterse máis información en: www.confianzaonline.es.

Estas Condicións Xerais réxense pola lei española. Así mesmo, en cumprimento do disposto na Lei de Resolución Alternativa de Litixios, informamos os consumidores que, como entidade adherida e nos termos do Código de Conduta, os usuarios poderán acudir a Confianza Online para a resolución alternativa de eventuais controversias (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>). Se estas son relativas a transaccións electrónicas con

consumidores, ou a protección de datos cando estean relacionadas con este eido, as reclamacións serán resoltas polo Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para a resolución alternativa de litixios en materia de consumo. Se as reclamacións versan sobre publicidade dixital, ou sobre protección de datos relacionada con este eido, serán sometidas ao Xurado da Publicidade de AUTOCONTROL.

Ademais, lembrámosche que podes acceder á plataforma de resolución de litixios en liña da Unión Europea seguindo esta ligazón: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

9. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

9.1 Contido:

R unicamente presta o servizo de acceso á internet, sen que se responsabilice dos contidos subministrados ou recibidos polo Cliente. **R** declina toda responsabilidade relacionada coa calidade, exactitude, fiabilidade e corrección dos datos, programas e información de calquera clase que circule pola súa rede ou polas redes coas que **R** facilite conectividade. O contido desta información é de exclusiva responsabilidade dos suxeitos que a intercambian, sendo **R** neste sentido un simple intermediario.

9.2 Uso:

9.2.1 A Internet:

O Cliente obrígase, baixo a súa exclusiva responsabilidade persoal e patrimonial, a realizar un uso lícito dos servizos da internet cando utilice a conexión subministrada por **R**, baixo os principios de boa fe e con respecto en todo caso ao pactado neste contrato, condicións de uso da web, a legalidade vixente e aos dereitos de **R** e de terceiros. O Cliente obligase a non realizar, nin directa nin indirectamente, prácticas que sean contrarias aos principios de boa conducta xeralmente aceptados entre os usuarios de Internet. Con carácter enunciativo e non limitativo, o Cliente absterase de realizar prácticas contrarias ao espírito e finalidade deste contrato, tales como enviar mensaxes de correo electrónico de forma masiva (spam), acceder ou modificar correos doutros usuarios, intervir ou alterar dalgún xeito correos electrónicos ou calquera información doutros usuarios sen autorización expresa e escrita deles ou acceder a bases de datos alleas sen a debida autorización. Así mesmo, o Cliente absterase de levar a cabo calquera conduta que atente contra os dereitos de propiedade intelectual ou industrial de **R** ou de terceiros, que vulnere ou transgrida a honra, a intimidade persoal ou familiar ou a imaxe de terceiros, que sexan ilícitos civís ou penais ou atenten á moralidade, deixando en calquera caso indemne a **R** de calquera reclamación neste sentido. Queda expresamente prohibido destruír, alterar, danar ou inutilizar os datos, programas ou documentos electrónicos pertencentes a **R**, aos seus provedores ou a terceiros, así como introducir ou difundir na rede programas, virus, controis, ou calquera outro instrumento ou dispositivo físico ou electrónico susceptible de causar calquera tipo de alteración na rede, no sistema ou en equipos de terceiros.

O Cliente asume a responsabilidade de dotar aos seus sistemas informáticos das debidas medidas de seguridade dedicadas a evitar ataques, intrusiones ou calquera outro intento de acceso non autorizado. **R** en ningún caso asumirá gasto

ou indemnización algunha por danos ou lucro cesante que se deriven das citadas intrusiones de terceiros a través de Internet. O Cliente acepta que **R**, na súa condición de prestador dun servizo da sociedade da información, implemente as medidas de detección proactiva de actividade maliciosa nas súas redes ou infraestruturas, así como aquelas prácticas necesarias para a xestión de incidentes de Ciberseguridad.

9.2.2 Hospedaxe web:

O servizo de hospedaxe web é aquel en virtude do cal o Cliente mantén a súa información, imaxes, vídeo, contido dixital ou calquera contido accesible vía web nos servidores de **R**. O Cliente non pode albergar ou remitir información ou datos contrarios ás leis, á moral ou á orde pública ou que inciten á violencia ou á discriminación por razóns persoais. **R** non será en ningún caso responsable de tales contidos, debendo manter o Cliente indemne a **R** de calquera reclamación.

9.3 Servizo de correo electrónico limpo:

O Servizo de Correo limpo ofrece ao Cliente a revisión e limpeza automática de Correos entrantes e saíntes na conta de correo contratada con **R**. **R** levará a cabo a instalación dos programas necesarios para o correcto funcionamento do servizo, así como as actualizacións que se produzan. O Cliente autoriza a **R** á eliminación de arquivos e programas nos que se detectaron actividade maliciosa e non fose posible a súa desinfección ou paralización.

R revisará aqueles elementos informáticos enviados ou recibidos polo Cliente a través da súa conta de correo electrónico, e que se atopen recollidos na listaxe actualizada que estará a disposición do Cliente. **R** non será en ningún caso responsable pola perda de información e/ou arquivos, danos sufridos ou programas informáticos e/ou pezas do computador ou calquera equipo e demais conceptos análogos que puidese sufrir o Cliente, debido a actuacións indebidas do Cliente ou por causa de elementos informáticos como, entre outros, virus, correos non desexados, etc.

9.4 Velocidades de acceso a Internet en tecnoloxía fija:

R publica as velocidades aplicables ás distintas modalidades de acceso a Internet no documento de Tarifas (Promoción aplicable) que forma parte do contrato suscrito polo CLIENTE.

A “velocidade máxima” é a velocidade máxima que permite a rede para cada modalidade. A “velocidade dispoñible normalmente” correspóndese coa media de velocidade das medicións realizadas polo Sistema de Sondas para a modalidade relevante que resulte máis equiparable. A “velocidade mínima”, correspóndese co percentil 5, para o cal se toman todas as medidas da velocidade de transmisión conseguida, ordénanse de menor a maior e tómase o rexistro correspondente ao 5% de todas elas. É dicir, é a velocidade mínima alcanzada entre todos os intentos de descarga/subida exceptuando o 5% de descargas/subidas máis lentas.

En relación ás devanditas velocidades publicadas, comunícase que os factores relevantes que poden limitar a velocidade que o Cliente poderá experimentar ao usar Internet, son os seguintes:

- A) **FACTORES SOBRE OS QUE O OPERADOR TEN CONTROL:** a interrupción ou degradación do servizo como consecuencia de operacións de mantemento de rede durante o tempo imprescindible para a realización das mesmas.

B) FACTORES ALLEOS AO OPERADOR:

- A velocidade dependerá en todo momento do tráfico na internet existente, e do número de usuarios navegando simultaneamente, diminuindo a velocidade cando aumenta o tráfico e os usuarios.
- Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC é necesario que este dispoña dun cartón de rede Gigabit Ethernet, de non ser así a velocidade quedará limitada pola que admita a tarxeta.
- Numero de dispositivos conectados ao Cablemodem e aplicacións executándose simultaneamente no PC.
- Os programas Peer to peer (P2P) xeran unha cantidade elevada de tráfico que pode provocar lentitude na navegación.
- A presenza de virus no PC do cliente pode reducir considerablemente a velocidade de navegación.
- As actualizacións automáticas do Software do PC aumentan o tráfico de datos, o cal leva unha baixada na velocidade de navegación.
- Existencia de equipos de rede intermedios entre o PC e o Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). A velocidade de acceso a Internet verase condicionada polas limitacións propias destes equipos.
- O Cableado e equipamento suministrado por **R** debe manterse en perfectas condicións. Calquer manipulación dos mesmos por parte do cliente pode afectar na calidade do servizo.
- Factores específicos de conexión a Internet por WiFi: a sinal WiFi e a velocidade de navegación empeoran a maior distancia do Cablemodem; a Cobertura WiFi vese afectada pola topoloxía da vivenda do cliente (paredes, encofrados ou calquer obstáculo físico) así como polas interferencias que xeneran os electrodomésticos e aparatos electrónicos; saturación de bandas e interferencias con redes Wifi colindantes con veciños; compatibilidade da versión de WiFi do dispositivo conectado á rede WiFi. Cada rede WiFi pode obter por tecnoloxía unha velocidade máxima, para chegar a dita velocidade máxima é necesario que todos os dispositivos sexan compatibles coa versión da rede WiFi; método de encriptación da rede WiFi.

9.5 Velocidades de acceso a Internet en tecnoloxía móbil:

R publica as velocidades aplicables ás distintas modalidades de acceso a Internet no documento de Tarifas (Promoción aplicable) que forma parte do contrato suscrito polo CLIENTE. En relación ás devanditas velocidades publicadas, comunícase que os factores relevantes que poden limitar a velocidade que o CLIENTE poderá experimentar ao usar Internet, son os seguintes:

A) FACTORES SOBRE OS QUE O OPERADOR TEN CONTROL: a interrupción ou degradación do servizo como consecuencia de operacións de mantemento de rede durante o tempo imprescindible para a realización das mesmas.

B) FACTORES ALLEOS AO OPERADOR:

- **Tecnoloxía de acceso (2G, 3G, 4G) que estea a dar cobertura e a banda de transmisión:** a tecnoloxía de acceso ((2G, 3G ó 4G) vai determinar cal é a velocidade obtida, independentemente do resto de factores. Así mesmo, en frecuencias baixas (banda 800MHz) a propagación das ondas radioeléctricas é mellor, e conséguese mellor cobertura dentro dos edificios e tamén mellores velocidades de acceso a internet desde o móbil. Doutra banda as frecuencias máis altas (2600MHz) teñen maior capacidade, aínda que a propagación é peor, co que empeora a cobertura en interiores.
- **Distancia á antena:** a distancia á antena tamén afecta á velocidade máxima que se pode conseguir, diminuíndo ao afastarse da antena.
- **Cantidade de usuarios conectados de forma simultánea á antena que dá o servizo:** a capacidade máxima da antena compártese entre todos os usuarios conectados á mesma. Desta forma, a maior número de usuarios conectados usando o servizo de forma simultánea, diminúe máis a velocidade experimentada.
- **Tipo de servizo utilizado polo resto de usuarios:** a rede móbil debe distribuír a súa capacidade entre todos os usuarios que se conectan á vez tamén en función do tipo de servizo que demandan. Non se necesita a mesma capacidade de rede para enviar unha mensaxe de texto por unha aplicación de mensaxería, que para facer unha videoconferencia. En consecuencia o modo en que os usuarios utilizan o servizo acaba afectando á velocidade do resto de usuarios conectados nese momento.
- **Movemento do usuario:** atoparse en movemento tamén afecta á velocidade experimentada, producíndose unha maior baixada da velocidade cando aumenta o movemento. Desta forma a baixada é inferior camiñando e incrementase ao moverse dentro dun coche.
- **Capacidade do terminal ou do dispositivo utilizado polo usuario do servizo:** a tecnoloxía do dispositivo deberá ser compatible coa da antena á que se atopa conectado. Desta forma, se o dispositivo ten só tecnoloxía 3G non poderá alcanzar a velocidade facilitada pola tecnoloxía 4G. Así mesmo a calidade da antena do dispositivo do Cliente tamén afecta á velocidade experimentada.
- **Condicións xeográficas (incluído localización en interiores, garaxes, muros,...):** a situación do usuario e os obstáculos físicos que existan entre o mesmo e a antena afectan á velocidade experimentada.
- **Condicións climatolóxicas:** dada a natureza inalámbrica do servizo algunhas inclemencias climatolóxicas poden afectar na propagación do sinal.

10. SERVICIO TELEFÓNICO FIXO DE ACCESO INDIRECTO

Este servizo permítelle ao Cliente cursar chamadas a través da rede de **R**, a partir dunha liña telefónica fixa contratada con outro operador. Dadas as condicións deste servizo, só pode prestarse mentres o Cliente dispoña do servizo de telefonía fixa dispoñible ao público. **R** realizará os seus maiores esforzos para asegurar, en

todo momento, a máxima calidade en todas as comunicacións do servizo. Con todo, **R** non será responsable por calquera interrupción ou mal funcionamento do servizo motivada por causas de forza maior, caso fortuíto ou por accións ou omisións directa ou indirectamente imputables a outros operadores, ao Cliente ou a terceiros alleos a **R**. Ao non ser un servizo prestado a través das redes propiedade de **R**, non lle resulta de aplicación o disposto na cláusula 5.1.1 respecto ao tempo inicial de conexión.

11. DEREITOS DO CLIENTE

11.1 Segredo das comunicacións:

O Cliente terá garantido o segredo das comunicacións previsto no artigo 18.3 da Constitución, na Lei Xeral de Telecomunicacións e en toda a normativa de desenvolvemento que resulte de aplicación. Para iso, **R** comprométese a dispoñer dos medios técnicos necesarios, adoptar cantas medidas técnicas sexan esixibles pola normativa vixente e organizar a prestación do/s servizo/s de tal modo que se poida garantir eficazmente ese segredo. Cando legalmente resulte procedente, garántese o cumprimento do establecido no artigo 55.2 da Constitución e Capítulo IV da Lei de Axuízamento Criminal. Malia o anterior, **R** queda exonerada de toda responsabilidade que se puidese derivar da obtención polo Cliente ou por terceiros de gravacións de conversas telefónicas, do seu uso ou publicidade e, en xeral, de cantas accións ou omisións non imputables a **R** quebranten o segredo das comunicacións telefónicas.

11.2 Facturación separada:

O Cliente terá dereito a recibir desagregados os importes correspondentes ao servizo básico e, no seu caso, aos servizos telefónicos de tarificación adicional contratados. O Cliente ten dereito a obter, pola súa solicitude, facturas independentes para os servizos de tarificación adicional e outros servizos de tarifas superiores.

11.3 Desconexión a determinados servizos:

O Cliente ten dereito a lle solicitar a **R** a desconexión dos servizos de chamadas de tarificación adicional, chamadas internacionais e chamadas a móbiles. Para exercer este dereito, o Cliente deberá solicitar a través das vías indicadas na CX 1.4, previa acreditación da súa identidade, de que servizo desexa ser desconectado. **R** procederá á desconexión solicitada nun prazo máximo de dez (10) días dende a recepción desta comunicación.

11.4 Suspensión temporal do servizo:

O Cliente terá dereito a solicitar, e obter gratuitamente de **R**, a suspensión temporal do servizo telefónico dispoñible ao público dende unha situación fixa por un período determinado que non será menor dun (1) mes nin superior a tres (3) meses. O período non poderá exceder, en ningún caso, de noventa (90) días por ano natural. No caso de suspensión por esta causa, deducirase da cota de abono a metade do importe proporcional correspondente ao tempo ao que afecte.

11.5 Interrupción temporal do servizo:

Cando se produzan restricións ou interrupcións en calquera servizo durante un período superior a 48 horas, **R** indemnizará ao Cliente cunha cantidade que será

igual ao prezo que este pague, por todos os conceptos relativos a este servizo, en proporción ao período de tempo que dure a interrupción. Cando a interrupción se produza nos servizos de telefonía ou da internet, a esta indemnización acumularáselle a resultante dos epígrafes posteriores. Esta compensación realizarase de forma automática cando **R** detecte a interrupción a través dos seus sistemas ou despois da comunicación por parte do Cliente. Por norma xeral, **R** compensará este importe coa factura correspondente ao mes seguinte ao da interrupción, onde fará constar a contía da indemnización. Con todo, **R** poderá devolver esa cantidade por calquera outro medio que pacte co Cliente.

11.5.1 Servizo telefónico:

O Cliente terá dereito a ser indemnizado cando sufra interrupcións temporais do servizo telefónico dispoñible ao público, cunha cantidade que será igual á maior das dúas seguintes:

- a) A media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres (3) meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que dure a interrupción. No caso dunha antigüidade inferior a tres (3) meses, atenderase ao importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas, ou á que se obtivo nunha mensuralidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco (5) veces a cota mensual de abonamento vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración dela.

R aplicará automaticamente a compensación se esta resulta por un importe superior a un (1) euro.

11.5.2 Servizo da internet:

Cando durante un período de facturación un Cliente sufra interrupcións temporais do servizo de acceso a internet, **R** deberá compensar a este coa devolución do importe da cota de abono, e outras cotas fixas, todo iso prorrateado polo tempo que durase a interrupción.

R aplicará automaticamente a compensación cando a interrupción do servizo produciuse de maneira continua ou descontinua e sexa superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00.

Cando a contratación do servizo da internet fixo realizouse de forma conxunta co servizo de telefonía fixa, considerarase que o prezo de cada un é o proporcional ao da súa contratación por separado. Cando a contratación do servizo da internet móbil realizouse de forma conxunta co servizo de telefonía móbil considerarase que o prezo do servizo da internet correspóndese co 50% do prezo total.

11.5.3 Servizo telefónico móbil ou de acceso a internet móbil:

Cando durante un período de facturación un cliente sufra interrupcións temporais do servizo telefónico móbil e/ou de acceso a internet móbil, poderá solicitar, unha compensación, equivalente ao importe da cota de abono prorrateado polo tempo de efectiva interrupción do servizo.

Entenderase que unha interrupción do servizo nunha zona afecta a un abonado

cando este comunique ao operador, mediante declaración responsable, no prazo de 10 días contados a partir do restablecemento do servizo, que estivo na zona afectada pola interrupción no momento de producirse e dita afirmación non resulte contraditoria coa obtida dos sistemas de información do operador, circunstancia esta última que será debidamente comunicada polo operador ao abonado.

11.5.4 Outros servizos:

Cando durante un período de facturación se produzan restricións ou interrupcións en calquera servizo durante un período superior a 48 horas, excluídos os servizos mencionados nos puntos anteriores, **R** indemnizará ao Cliente, cunha cantidade que será igual ao prezo que este pague, por todos os conceptos relativos a este servizo, en proporción ao período de tempo que durase a interrupción. Por norma xeral, **R** compensará devandito importe na factura correspondente ao mes seguinte ao da interrupción, onde fará constar a contía da indemnización. Con todo, **R** poderá devolver dita cantidade por calquera outro medio que pacte co Cliente.

11.5.5 Excepcións á compensación por interrupción temporal:

As compensacións citadas non serán de aplicación cando a interrupción temporal estea motivada por algunha das causas seguintes:

- a) Incumprimento grave polo Cliente das condicións contractuais, en especial en caso de uso ilícito, fraude ou mouro no pago.
- b) Polos danos producidos na rede debido á conexión polo Cliente de equipos terminais non aprobados ou non autorizados por **R**.

En interrupcións por causas de forza maior, **R** limitarase a compensar ao Cliente coa devolución do importe da cota de abono e outras independentes do tráfico, prorrateado polo tempo que durase a interrupción.

11.6 Conservación de número:

O Cliente ten dereito á conservación do número telefónico, de conformidade co disposto na Lei Xeral de Telecomunicacións.

11.7 Información:

O Cliente ten dereito a ser informado por **R** de cantas cuestións afecten ao servizo, tanto a través do persoal de **R** como dos axentes que colaboren con este na comercialización dos servizos, así como a través de anuncios nos medios de comunicación ou calquera das vías de contacto habilitadas.

11.8 Comunicacions comerciais:

Nas comunicacións comerciais a distancia o Cliente terá dereito a opoñerse a recibir ofertas non desexadas, por teléfono, fax ou outros medios de comunicación equivalente.

11.9 dereito á desistencia:

Sempre que a contratación se realizase a distancia (vía telefónica ou web), o Cliente ten dereito a desistir do presente contrato sen necesidade de xustificación algunha, no prazo de catorce (14) días naturais, a contar, no caso do servizo fixo desde a instalación, e no caso do servizo móbil, dende o momento da activación da liña ou entrega do terminal móbil (o evento que se produciu máis tarde). Para iso poderá utilizar o modelo de formulario que lle foi entregado, tamén dispoñible

en **www.mundo-R.com**, e remitilo a **R** por calquera das formas sinaladas na CX 1.4. Para cumprir o prazo de desistencia, abonda con que a comunicación relativa ao exercicio polo Cliente deste dereito sexa enviada antes de que venza o prazo correspondente.

Se comezou a prestación do servizo, o Cliente debe abonar os servizos gozados, a cota íntegra do alta do servizo, o custo de instalación caso de promocionarse, a parte proporcional das cotas correspondentes, así como calquera outro gasto en que puidese incurrir.

Se con motivo do contrato lle foron entregados ao Cliente equipos de telecomunicacións, este deberá devolvelos a **R** no prazo de dez (10) días naturais a partir da data en que comunique a súa decisión de desistencia do contrato. Poderá devolvelos na forma indicada na CX 4.3. Se, ademais do alta no servizo se solicitou a portabilidade do número telefónico, o Cliente deberá solicitar ao seu antigo operador a cancelación da portabilidade, se iso fose posible por atoparse en prazo, ou volver tramitar unha portabilidade inversa se a solicitude inicial xa fose tramitada.

12. DEREITOS E OBRIGAS DE R

12.1 Dereitos:

12.1.1 Cobramento dos servizos prestados:

Percibir as cantidades que o Cliente deba satisfacer pola utilización do servizo, con aplicación das tarifas que en cada momento resulten vixentes.

12.1.2 Equipos:

Introducir cantos cambios nos sistemas e/ou equipos subministrados ao Cliente sexan necesarios e veñan esixidos pola organización e necesidades do servizo e/ou impostos por necesidades técnicas ou legais.

12.1.3 CAC:

Rexeitar as chamadas dirixidas ao CAC, cando estas non conteñan a identificación da liña de orixe.

12.1.4 Interrupción do servizo:

Sen prexuízo do disposto na CX 13.5, **R** poderá interromper ocasionalmente a prestación do servizo, por necesidades técnicas tendentes a procurar a mellora deste, sen dereito á compensación a favor do Cliente a condición de que estas non se realicen en máis de dez (10) ocasións ao mes e a súa duración non sexa superior a trinta (30) minutos. Estas interrupcións realizaranse, preferentemente, durante franxas horarias de mínima utilización do servizo.

12.1.5 Suspensión do servizo:

Sen prexuízo das accións civís ou penais que asistan a **R** ou a terceiros, o Cliente faculta a **R** a suspender os servizos prestados, parcial ou totalmente, de forma temporal ou definitiva, e sen previo aviso, cando se produza calquera das seguintes situacións:

- a) Cando o uso realizado dos servizos contratados polo Cliente non sexa acorde co indicado neste Contrato respecto da finalidade deles.

- b) Realización de accións ou actividades fraudulentas por parte do Cliente, ou a presunción razoable de comisión delas por este ou por un terceiro, que lle permitan ao titular do contrato e/ou a persoas alleas ao mesmo, recibir ou beneficiarse dos servizos obxecto do contrato e/ou poidan supoñer un uso ilícito dos servizos.
- c) Cando **R** identifique que os consumos realizados polo Cliente son anómalos fronte ao comportamento habitual dos seus clientes ou fronte ao uso histórico que este viñese realizando.
- d) Se o uso que o Cliente realiza dos servizos pon en perigo a calidade dos servizos prestados por **R**, a integridade da rede de **R**, de calquera plataforma a través da cal esta preste os seus servizos e/ou o normal funcionamento dos procesos operativos (mediación, facturación, etc.) de **R**.
- e) Cando se realice un uso dos servizos de forma contraria ao establecido na normativa vixente e, en particular, por vulnerar o dereito á intimidade das persoas e a boa fe contractual.
- f) Se o Cliente non constituíse o depósito en garantía solicitado por **R** nun prazo de 48 horas dende a súa solicitude.
- g) No caso de que os consumos realizados por un Cliente durante un período de facturación superen o límite máximo de crédito fixado para el. A suspensión dos servizos manterase no tempo ata confirmar que o uso que o Cliente está realizando é acorde a este Contrato e/ou o Cliente asegure o pagamento a **R**.
- h) Se o Cliente manipulase fraudulentamente os equipos propiedade de **R**.
- i) No caso de incumprimento do disposto na CX 11, ou de recibirse algunha reclamación respecto diso, **R** poderá, ademais, retirar ou suprimir os contidos albergados nos servidores propiedade de **R**.

A suspensión dos servizos por calquera das causas anteriores non derivará ningún dereito de indemnización en favor do Cliente. En todo caso, o Cliente será responsable de calquera actividade fraudulenta realizada a través dos servizos contratados e que poida causar dano ou prexuízo a **R** ou a terceiros.

12.2 Obrigas:

- a) Atender cantas queixas e cuestións poida suscitar o Cliente no que atinxe á prestación do servizo e, en especial, en todo o referente á facturación e calidade do servizo.
- b) Acometer as medidas técnicas precisas para reparar, o máis axiña posible, cantas avarías se produzan na prestación do servizo.
- c) Ofrecer, para cada servizo, os niveis de calidade comprometidos. O detalle de niveis de calidade de servizo, os supostos en que o seu incumprimento dea dereito a esixir unha indemnización, así como o seu método de cálculo, son comunicados ao Cliente no momento da sinatura do contrato e, ademais, están publicados permanentemente en **www.mundo-R.com**.
- d) Facilitarlle ao Cliente o seu dereito á conservación do número telefónico, de conformidade co disposto na Lei Xeral de Telecomunicacións.
- e) Informar os seus clientes nas comunicacións comerciais realizadas por correo

electrónico ou outro medio de comunicación electrónico equivalente dos medios sinxelos e gratuítos para opoñerse a recibilas.

13. DURACIÓN E CAUSAS DE RESOLUCIÓN DO CONTRATO

13.1 Duración:

A duración deste contrato será indefinida, e entrará en vigor no momento no que se produza a conexión inicial ou cando o Cliente comece a utilizar os servizos contratados.

13.2 Causas resolución:

A resolución total ou parcial deste contrato realizarase mediante comunicación fidedigna á outra parte.

13.2.1 Ambas as partes:

Calquera das partes poderá resolver total ou parcialmente este contrato polas seguintes causas:

- a) Incumprimento grave de calquera das partes respecto das obrigas previstas neste contrato.
- b) Forza maior que impida o cumprimento, total ou parcialmente, das obrigas de carácter substancial respecto da outra parte en relación coa prestación do/s servizo/s, por un período continuado de tres (3) meses dende a data na que a obriga debera estar cumprida.
- c) Mutuo acordo das partes.

13.2.2 O Cliente:

O Cliente poderá resolver os servizos contrata-dos por vontade propia comunicándollo fidedignamente a **R**. A resolución solicitada polo Cliente producirá efecto no prazo máximo de dous (2) días hábiles seguintes ao da recepción da notificación, sen prexuízo do disposto na CX 15.4. Para cursar a baixa, o Cliente solicitarao a través das vías mencionadas na CX 1.4, indicando os seus datos persoais e os servizos que desexa dar de baixa, achegando copia do Documento Nacional de Identidade, Pasaporte ou documento que o identifique.

13.2.3 R:

R poderá resolver total ou parcialmente este contrato polas seguintes causas:

- a) Cese de actividade, perda da condición de operador, liquidación ou imposibilidade de prestar o/s servizo/s.
- b) Atrazo no pagamento do servizo de telefonía fixa: **R** poderá, despois do aviso previo ao Cliente, resolver este contrato e interromper definitivamente o servizo en caso de atraso no pagamento do servizo de telefonía fixa por un período superior a tres (3) meses, ou no caso de que teña lugar a suspensión temporal deste servizo en dúas ocasións por mora no pagamento dos servizos. En ningún caso, a resolución deste contrato por esta causa exonerará o Cliente daquelas obrigas contraídas con anterioridade á efectiva desconexión do servizo.
- c) Atrazo no pagamento do resto servizos: **R** poderá resolver este contrato en caso de mora no pagamento do servizo de televisión ou calquera outro servizo

a excepción do servizo de teléfono fixo, transcorridos vinte (20) días naturais dende que se iniciou a suspensión do servizo, despois do aviso previo ao Cliente, concedéndolle un prazo adicional de dez (10) días naturais para satisfacer a débeda. A mora no pagamento do servizo de televisión non será causa de resolución deste contrato no referente ao servizo de telefonía. En ningún caso, a resolución do contrato por esta causa exonerará o Cliente daquelas obrigas contraídas con anterioridade á efectiva desconexión do servizo.

d) Cando **R** proceda a suspender o servizo por calquera das causas indicadas na CX 14.1.5.

e) Falta confirmación e/ou aceptación: se **R** non recibiu, xa sexa en formato papel ou en calquera soporte duradeiro, acreditación da identidade do Cliente e/ou confirmación da aceptación da oferta realizada no prazo acordado e/ou o contrato no prazo de quince (15) días dende a súa solicitude, estará facultada para desistir do contrato, coa súa conseguinte perda de vixencia. A resolución ou desistencia deste contrato non exonera o Cliente do

cumprimento das súas obrigas fronte a **R**, incluída a do pagamento de calquera prestación que puidera recibir ata o momento en que se produza a efectiva desconexión do servizo.

13.3 Reclamación danos e perdas:

Sen prexuízo da resolución deste contrato e da aplicación do establecido nel en relación coa mora, **R** poderá reclamar xudicialmente os danos e perdas ocasionados como consecuencia da actuación do Cliente, así como as cantidades debidas e/ou os equipos non devoltos. Así mesmo, o Cliente poderá reclamar os danos e perdas ocasionados como consecuencia da actuación de **R**, así como a percepción das cantidades que, no seu caso, sexan indebidamente cobradas.

13.4 Baixas con devolución de equipos:

Ao solicitar a baixa dos servizos contratados, o Cliente está obrigado a devolver os equipos propiedade de **R** que lle fosen entregados. Sen prexuízo de que se produza a baixa do servizo nos termos sinalados na CG 15.2.2, **R** poderá seguir facturando os importes correspondentes ao aluguer de equipos mentres estes non lle sexan devoltos. En todo caso a baixa entenderase solicitada no momento mesmo de devolución dos equipos e farase efectiva, como máximo, no prazo de dous (2) días hábiles desde esa data. Non se poderá tramitar a baixa destes servizos se non se produce a devolución previa ou coetánea dos equipos

14. PROTECCIÓN DE DATOS PARA CGC

A prestación dos Servizos de **R** implica o tratamento de datos de carácter persoal do Cliente persoa física ou de Representantes do Cliente persoa física ou Cliente persoa xurídica (en diante, o Representante).

Seguidamente resúmese a información máis importante no tocante a este tratamento de datos que levaremos a cabo. Poderá obter información completa e polo miúdo a través da nosa **Política de Privacidade de clientes**, sempre accesible e actualizada na nosa web. Se desexa recibir unha copia en formato duradeiro desta política, pode solicitalo escribindo a **docu@mundo-r.net**.


Los citados datos personales serán tratados por las Sociedades siguientes, en calidad de Corresponsables del Tratamiento:

- Euskaltel S.A. CIF: A-48766695 y domicilio Parque Tecnológico, Edificio 809. 48160 Derio e
- R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. CIF: A-15474281 y domicilio C/ Real 85 15003 A Coruña



Ambas subscribieron un acordo de Corresponsabilidade onde se fixa a obriga de cada parte respecto ao Cliente ou o seu Representante. Toda a información sobre este acordo recóllese na **Política de Privacidade de clientes** da nosa web. En resumo, é obriga da sociedade coa que se asina o contrato facilitar toda a información relativa ao tratamento de datos persoais, así como xestionar calquera exercicio de dereitos sobre estes. Asemade, ambas as sociedades son responsables de definir os tratamentos de datos, mantelos seguros e xestionar axeitadamente calquera brecha nos datos que se produza.


As dúas sociedades teñen a mesma Delegada de Protección de Datos (DPD), con quen pode contactar enviando un correo electrónico a docu@mundo-r.net

Con que finalidade tratamos os datos?

Finalidade	Perfilado	Decisiones auto-matizadas	Comunicacións de datos
 <p>Xestión da relación contractual, o que inclúe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xestión de solicitudes de contratación • Procesos de portabilidade • Prestación dos servizos • Facturación e cobro • Reclamación de cantidades debidas • Sistema de xestión de abonados 			<p>Entidade bancaria do “Débito Directo SEPA”</p> <p>Sistema de Xestión de Datos de Abonado (CNMC)</p> <p>Axentes facultados, xuíces e tribunais e outras AAPP competentes.</p> <p>Outras operadoras de telecomunicación (para a prestación de servizos ou procesos de portabilidade)</p>

Finalidade	Perfilado	Decisións automatizadas	Comunicacións de datos
 <p>Prevenición da fraude á entidade ou ao cliente, incluídas usurpacións de identidade. Análise do tráfico irregular para evitar prexuízos ao cliente.</p>	<p>Xeración de perfís de fraude a partir de datos identificativos, de contacto, de dispositivo, económicos, financeiros e de seguros (datos de pagamento), información sobre o punto de venda, ou a contratación, tráfico ou navegación, e inclusive consulta coa AEAT ou entidades bancarias, por exemplo.</p>	<p>As solicitudes de contratación poderán ser rexeitadas logo da súa análise, polo que lle comunicamos que ten dereito a solicitar unha revisión manual do seu caso de producirse a denegación.</p>	<p>Outras empresas do Grupo. Entidades adscritas ao sistema Hunter (detalle máis adiante). Outras operadoras de telecomunicación.</p>
 <p>Creación dun perfil sobre a solvencia do cliente ou o seu representante. Inscrición das débedas certas, vencidas e esixibles derivadas dunha falta de pagamento en sistemas de información crediticia.</p>	<p>Xerarase un perfil consultando débedas vencidas e reclamables noutras Sociedades do Grupo, así como sistemas de información crediticia e ficheiros de solvencia patrimonial.</p>	<p>Se a análise resulta negativa, comunicámoslle que a súa solicitude de contratación poderá ser rexeitada e que ten dereito a solicitar unha revisión manual do seu caso.</p>	<p>Outras empresas do Grupo. Titulares de ficheiros comúns de solvencia patrimonial: Equifax Ibérica, S.L. e Experian Bureau de Crédito, S.A.U. (en Corresponsabilidade coa sociedade que corresponda).</p>

Finalidade	Perfilado	Decisións automatizadas	Comunicacións de datos
 <p>Mellora da calidade dos servizos prestados, a través de procesos destinados a predicir, detectar, xestionar e resolver incidencias técnicas ou de calquera índole nos servizos prestados.</p> <p>Poderá oporse a este tratamento enviando un correo electrónico a docu@mundo-r.net.</p>	<p>Realízase un perfilado con datos pseudoanónimos enriquecidos con información sobre o uso dos servizos de telecomunicación, app/espazo web, atención ao cliente, servizos de venda, facturación e cobro, xestión de incidencias e reclamacións, etc.</p>		<p>Outras empresas do Grupo.</p>
 <p>Comunicacións comerciais de produtos e servizos similares aos contratados</p> <p>Poderá oporse a este tratamento enviando un correo electrónico a docu@mundo-r.net.</p>	<p>Consentimento: Para as personalizacións baseadas en perfilado (detalle máis adiante).</p>		

Finalidade	Perfilado	Decisións automatizadas	Comunicacións de datos
 <p>Envío de comunicacións comerciais sobre outros produtos e servizos de R, doutras empresas do seu Grupo ou de terceiros cos que temos acordos comerciais. Só se así nolo autorizou.</p>	<p>Consentimento: Consentimento: Para as personalizacións baseadas en perfilado (detalle máis adiante)</p>		<p>Outras empresas do Grupo.</p>

Sistema Hunter antifraude

Comunicámoslle que R, para protexer o cliente e a compañía de posibles fraudes na contratación, está adherida á ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE, cuxos membros do sector das Telecomunicacións —a listaxe pode consultarse en <https://asociacioncontraelfraude.com>— son Corresponsables do tratamento dos datos do sistema Hunter xunto connosco.

Os datos facilitados nunha solicitude de contratación serán comparados con outros datos de solicitudes de servizos de telefonía que figuren no sistema Hunter, exclusivamente para detectar a existencia de información potencialmente fraudulenta. No caso de detectárense datos inexactos, irregulares ou incompletos, a súa solicitude será obxecto dun estudo máis pormenorizado e os devanditos datos serán incluídos como tales no sistema e as entidades adheridas poderán consultalos para as finalidades mencionadas.

Pode exercitar os seus dereitos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidade ou limitación ao tratamento dos seus datos perante a Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirixíndose ao seguinte enderezo: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, a través do envío dunha solicitude asinada e acompañada de fotocopia do seu documento identificativo.

Personalizacións das comunicacións comerciais

R, ao abeiro do interese lexítimo que nos asiste para realizar a Personalización das nosas ofertas e, en último termo, ofrecer produtos e servizos que respondan mellor ás necesidades e desexos dos Clientes, pode segmentar os destinatarios de cada campaña a partir dos datos obtidos no marco da contratación, recargas e consumo (por exemplo, para dirixir unha oferta unicamente aos residentes nunha localidade ou área xeográfica concreta, ou aos Clientes que contraten unha determinada tarifa).

Asemade, en R entendemos por **Perfilado** o uso de datos persoais, datos de uso dos nosos servizos, incluído o tráfico de telecomunicacións e datos de localización, así como datos de facturación, pagamentos, recargas ou consumos coa finalidade

de analizar ou predicir aspectos tales como as súas preferencias persoais, intereses e comportamentos, percepción de calidade dos nosos servizos, etc.

Estes perfilados só se realizarán se contamos co correspondente consentimento. Poderá dar ou retirar cada consentimento a través de área privada de cliente ou a app, ou ben, como se explica máis adiante, a través do exercicio de Dereitos. Na **Política de Privacidade de clientes** da nosa web figura información detallada sobre cada un dos perfilados que poderíamos realizar, no caso de termos o consentimento.

Transferencias internacionais

R pode contar con algún provedor que requira tratar datos dos seus clientes ou representantes dende fóra do Espazo Económico Europeo coa finalidade de prestar os servizos contratados. A listaxe actualizada destes países e servizos atópase na **Política de Privacidade de clientes** da nosa web.

En todos os casos, definíronse garantías para asegurar un nivel axeitado de protección dos datos persoais. Estas garantías adoitan consistir na subscrición de cláusulas contractuais tipo aprobadas pola Comisión Europea ou Normas Corporativas vinculantes, dependendo de cada caso. Pode solicitar información pormenorizada sobre estas garantías contactando coa nosa DPD.

Durante canto tempo conservaremos os seus datos?

R só utilizará os datos mentres sexan necesarios para a finalidade coa que se obtiveron e procederá a bloquealos cando rematen estes prazos. A partir dese momento estarán á disposición só das autoridades policiais ou xuíces e tribunais, o Ministerio Fiscal ou as Administracións Públicas competentes ata a prescrición das obrigas legais e responsabilidades derivadas do tratamento (artigo 32 da Lei Orgánica de Protección de Datos e Garantía de Dereitos Dixitais), prazo que xeralmente é de seis anos após a finalización do contrato. Todo iso agás que exista algún tipo de reclamación administrativa ou xudicial, nese caso os datos manteñanse ata que remate o procedemento e o resultado adquira firmeza.

No entanto, hai categorías de datos e finalidades para os que se aplican distintos prazos de conservación, que poden consultarse na **Política de Privacidade de clientes** da nosa web.

Cales son os seus dereitos?

- Dereito de acceso aos datos que estamos a tratar e ás características do seu tratamento.
- Dereito de rectificación ou modificación dos datos por seren inexactos ou non veraces.
- Dereito de portabilidade, de poder obter unha copia nun formato interoperable dos datos que estean a ser tratados.
- Dereito á limitación do tratamento nos casos recollidos na Lei.
- Dereito de supresión dos datos cando o tratamento xa non resulte necesario.
- Dereito de oposición ao uso dos datos cando a base legal sexa o interese lexítimo.
- Dereito a revogar o consentimento prestado, o que pode facer en calquera momento chamando a atención ao cliente ou a través da área privada.

Na **nosa Web** mantemos información detallada sobre cada dereito, así como axuda para exercitalos. Pode facelo quer mediante correo postal a R/ Real 85 7º 15003 A Coruña quer mediante correo electrónico ao enderezo **docu@mundo-r.net**, indicando o dereito que desexe exercitar e acompañando a documentación requirida. Así mesmo, comunicámoslle que pode interpor unha reclamación perante a Axencia Española de Protección de Datos en **www.aepd.es**.

Se ten algunha dúbida sobre o tratamento dos seus datos persoais, pode contactar coa nosa Delegada de Protección de Datos enviando un correo electrónico a **dpd@mundo-r.net**

15. DERECHOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LÍNEA DE ORIGEN Y LÍNEA CONECTADA

”Restrición de identificación de liña chamante”. Se non desexa que o seu número de teléfono sexa mostrado nos terminais telefónicos dos clientes chamados, unicamente deberá marcar, sen custo algún, o “067” antes do número de teléfono co que desexa comunicar. Ademais, se quere restrinxir o seu número de teléfono permanentemente, poderá solicitalo sen custo algún, cada seis meses, no teléfono de atención ao cliente 1717 (ou o número que no seu caso o substitúa).

Independentemente do sinalado no parágrafo anterior, **R** infórmao de que eliminará a supresión en orixe da identificación da liña chamante cando o destino das chamadas corresponda a servizos de chamadas de urxencias a través do número 112 e outras autorizadas para a atención das de emerxencia ou das relacionadas coa 4 seguridade pública ou a defensa nacional.

“Identificación da liña chamante en destino”. Se non desexa que o número de teléfono orixe da chamada sexa mostrado no seu terminal poderá solicitalo sen custo algún, cada seis meses, no número de atención ao cliente 1717 (ou o número que no seu caso o substitúa).

“Filtrado de chamadas sen identificación”. Se o CLIENTE desexa filtrar en destino as chamadas sen identificación poderá facelo solicitándoo por teléfono ao número de atención ao cliente 1717 (ou o número que no seu caso o substitúa).

“Identificación da liña conectada”. Os CLIENTES que dispoñan do servizo RDSI de **R** dispoñen por defecto da facilidade de identificación da liña conectada. Se o CLIENTE que recibe a chamada procedente dunha liña RDSI de calquera operador quere evitar a visualización polo chamante da liña conectada, poderá facelo sen custo algún solicitándoo por teléfono ao número de atención ao cliente 1717 (ou o número que no seu caso o substitúa).

“Desvío automático de chamadas”. Se o CLIENTE desexa evitar o desvío automático de chamadas ao seu terminal por parte dun terceiro bastará con que marque *02# para activalo e #02# para desactivalo, sen custo algún para o CLIENTE. No caso de que solicite que os seus datos non sexan incluídos nos servizos de consulta telefónica e guías (impresas e electrónicas) debe ser consciente de que a través do servizo “Identificación da liña chamante en destino” se permite a identificación do seu número telefónico polo destinatario da chamada. Así mesmo, tamén debe ser consciente de que a través do servizo “Identificación de liña conectada”

se permite a identificación do número telefónico do destinatario da chamada por parte do que a realiza.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

A sinatura do presente contrato non implicará en ningún caso a adquisición polo Cliente dos dereitos de propiedade intelectual ou industrial relacionados cos servizos ou cos seus contidos, que en todo caso se rexerán pola súa normativa específica e polo disposto no presente contrato. O Cliente será o único responsable das infraccións cometidas por el ou polas persoas ao seu cargo que afecten os dereitos doutro Cliente, de **R**, ou dun terceiro, incluíndo os dereitos referentes ao copyright, marcas, patentes, información confidencial e a calquera dereito de propiedade intelectual ou industrial.

17. MODIFICACIÓN DO CONTRATO

Calquera modificación do Contrato deberá ser comunicada por **R** ao Cliente cun (1) mes de antelación á data na que esa modificación sexa efectiva, por calquera dos medios previstos na CX 1.3. Se o Cliente non estivese conforme coa modificación comunicada, poderá manifestar a **R** a súa vontade de resolver o contrato sen penalización ningunha, aínda que deberá aboar a parte proporcional correspondente ás subvencións obtidas a cambio dun período de permanencia se este período non estivese finalizado. Transcorrido ese prazo sen que **R** reciba comunicación ningunha, entenderase que o Cliente acepta as modificacións.

Aquelas modificacións esixidas por imperativo legal e/ou pola evolución tecnolóxica e/ou polo progreso técnico e/ou polo interese do Cliente, deberán ser aceptadas obrigatoriamente polo Cliente, sen prexuízo do seu dereito a resolver unilateralmente o contrato de conformidade coa CX 15.2.2.

Sen prexuízo do anterior, non será preciso comunicarlle individual.

18. INTEGRIDADE DAS REDES

R adoptará as medidas técnicas admitidas pola lexislación vixente ao obxecto de manter a integridade das redes, así como para procurar a súa seguridade ante un acceso non autorizado. Coa devandita finalidade ten implementadas medidas preventivas fronte a incidentes de seguridade, de integridade ou de ameazas e vulnerabilidade da rede.

Así mesmo, no suposto de producirse un incidente de seguridade, **R** conta con procedementos dedicados a tomar as medidas adecuadas en función do feito acaecido, co fin de solucionar o máis axiña posible devanditos incidentes e restablecer a seguridade e integridade da súa rede.

19. NORMATIVA APLICABLE

Este contrato rexerese pola lexislación española, que será de aplicación en todo canto resulte necesario no referente á súa interpretación, validez e cumprimento. O Cliente ostentará todos os dereitos recoñecidos aos usuarios na Lei 9/2014, do 9

de maio, Xeral de Telecomunicacións, no R.D. 899/2009, do 22 de maio, e no seu caso, o Real Decreto Legislativo 1/2007, do 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, coa súa normativa de desenvolvemento ou aquela que nun futuro a substitúa.

