

1 obxecto

R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U., en adiante R, presta os servizos de telefonía fixa e móbil, internet de alta velocidade e televisión por cable, e decidiu lanzar unha campaña comercial de captación de clientes denominada “promoción benvida acceso indirecto 2T2 2018”, en adiante a promoción benvida, coas seguintes bases:

2 duración e ámbito

A promoción benvida está comprendida entre o 01/05/2018 e o 21/06/2018 para novos clientes particulares, en direccións de provisión que non reciban servizos de R nos doce meses anteriores á contratación, nas zonas de non cobertura de rede propia de R.

3 descrición da promoción benvida

A oferta de contratación do servizo de R baixo a promoción benvida é:

- portabilidade, alta e instalación básica para novas altas: gratis nos mambos con internet (prezo sen promoción 180€ (148,76 sen IVE))
- mambo con desconto do 50% na cota (23,5 €/mes) durante os 6 primeiros meses; despois 47 €/mes.
- mambo contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** (excepto coa tarifa 500 200MB), con desconto do 50% na cota durante os 6 primeiros meses, despois prezos según tarifas vixentes.
- 3ollos R opcional con cota do servizo e cota de aluguer do concentrador gratis durante os 2 primeiros meses. Prezos sen promoción: concentrador 5 €/mes; cota do servizo 0 €/mes para clientes con combo ou mambo con internet e 9 €/mes para o resto de clientes. Desconto no financiamento do equipamento de 3ollos R ata un máximo de 2 €/mes durante 24 cotas. O importe dos equipos que supere os 2€ deberá abonalo o cliente. Instalación gratuíta. Prezo dos sensores financiados a 24 meses; o nº máximo de sensores/medidores que pode incluír un servizo é de 4 para clientes residenciais; o nº máximo de cámaras que pode incluír un servizo é de 2 para clientes residenciais. No caso de baixa posterior a 2 meses, o cliente abonará a R as cotas pendentes dos equipos financiados que superen os 2€ sen ter en conta ningunha promoción
- mantemento **móbilR** con cota gratis durante 3 meses. Prezo sen promoción 1 €/mes
- mantemento bronce con cota gratis durante 3 meses. Prezo sen promoción 5 €/mes
- 1.100 minutos de chamadas interpersoais de fixo a móbiles nacionais ao recibir a factura exclusivamente en formato electrónico: 100 minutos de luns a venres e 1.000 minutos fins de semán e festivos autonómicos e nacionais

3.1 paquetes de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos, con IVE e cota de liña incluída, sen promoción dos paquetes de servizos de R vixentes ao 01/05/2018:

| mambo | |
|----------------------|--------------------------|
| tarifa móbilR | cota mensual |
| plana 50GB | 83 €/mes (68,60 sen IVE) |
| plana 25GB | 73 €/mes (60,33 sen IVE) |
| plana 10GB | 63 €/mes (52,07 sen IVE) |
| tarifa 500 min + 5GB | 59 €/mes (48,76 sen IVE) |
| plana 3GB | 59 €/mes (48,76 sen IVE) |
| tarifa 200 min + 4GB | 50 €/mes (41,32 sen IVE) |
| tarifa 0 2 GB | 52 €/mes (42,98 sen IVE) |
| sin móbilR | 47 €/mes (38,84 sen IVE) |

Tarifa plana a fixos sen límite de chamadas, limitada a 120 minutos por chamada, os excesos facturaránse a 21 cent/min (17,36 sen IVE).

Os 1.100 minutos de chamadas de fixo a móbiles nacionais, limitados a 60 minutos por chamada, os excesos en chamadas a móbiles a 25 cent/min (20,66 sen IVE) + 21 cent establecemento (17,36 sen IVE).

3.2 principais opcións de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos sen promoción das principais opcións dos servizos de R vixentes a 01/05/2018:

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| parella teléfonos dect en aluguer | 3,63 €/mes (3 sen IVE) |
| parella teléfonos dect en venda | 43,56 € (36 sen IVE) |
| solución internacional | 3 €/mes (2,48 sen IVE) |
| bono internacional 150 | 6 €/mes (4,96 sen IVE) |
| SOS wifi parella plc's en aluguer | 3 €/mes (2,48 sen IVE) |
| SOS wifi parella plc's en venda | 69 € (57,02 sen IVE) |
| repetidor wifi | 2,42 €/mes (2€ sen IVE) |
| seguridade R (3PCs e axuda R) | 4,24 €/mes (3,5 sen IVE) |
| sensor de porta | 2 €/mes (1,65 sen IVE) |
| enchufe intelixente | 2 €/mes (1,65 sen IVE) |
| multisensor 4en1 | 3 €/mes (2,48 sen IVE) |
| detector de fume | 3 €/mes (2,48 sen IVE) |
| detector de auga | 3 €/mes (2,48 sen IVE) |
| cámara HD | 4 €/mes (3,31 sen IVE) |
| medidor de enerxía eléctrica | 4 €/mes (3,31 sen IVE) |
| cámara HD con altavoz | 7 €/mes (5,79 sen IVE) |

3.2.1 mantemento

| | |
|-------------------|--------------------------|
| mantemento ouro | 18,15 €/mes (15 sen IVE) |
| mantemento prata | 7 €/mes (5,79 sen IVE) |
| mantemento bronce | 5 €/mes (4,13 sen IVE) |

- tempo de resolución no caso de corte de servizo de 4 y 8 laborables para os mantemento ouro e prata respectivamente, e 48 horas naturais para o mantemento bronce e o básico. En caso de degradado no servizo, hai que multiplicar por tres os tempos de resolución indicados
- móbil de cortesía con cobertura de danos, válido nos casos nos que o terminal enviado a reparar fora comprado a R; non válido para móbiles comprados fora de R. Durante o período de préstamo, están cubertos os danos que puidera sufrir o móbil de cortesía. Non cubre a non devolución do mesmo. No caso de que o cliente solicite as operacións de actualización SW, optimización rendimento terminal ou eliminación código de seguridade, o custo será 9 € (7,44 sen IVE)
- presupostos reparación rechazados: inclúe os presupostos de terminais de cualquier marca, adquiridos a R e cuxa reparación xestionouse con R.
- garantía da rede interior de por vida (PTR, cableado, tomas)
- axuda R: soporte telefónico para dispositivos e aplicacións ofimáticas
- seguro de desprazamento, que inclúe:
 - reconfiguración de navegación internet (tcp-ip) para cablemódem (rtc non incluído) ata 4 pcs con cablemódem router
 - sintonización de televisores conectados a R
 - reparación da rede interior instalada (PTR, cableado e tomas) ou conectada (cableado e tomas de teléfono reaproveitadas) por R
 - máximo de 3 actuacións por semestre (1 en caso de sintonización de televisores conectados a R)
- axuda para a configuración do terminal móbil en tenda R inclúe:
 - configuración punto de acceso internet no móbil, configuración correo no móbil, descarga de apps, traspaso de contactos, configuración de aplicación wifi/clientes, descarga e configuración nube R, eliminación do código de seguridade, actualización do software u optimización do rendimento do terminal
 - máximo 3 actuacións por trimestre (considerase actuación cada unha das operacións descritas nos puntos anteriores)

3.3 instalación básica

A instalación básica inclúe a instalación dun punto de terminación de rede integrado para os servizos de teléfono e internet de alta velocidade, a conexión dos terminais comprados ou arrendados a R, así como o cableado dunha toma ou a conexión á rede interior de telefonía do cliente:

A instalación básica é propiedade do cliente, con excepción do punto de terminación de rede, e conta cunha garantía de 6 meses

| | |
|-----------------------------|----------------------|
| toma ethernet | 45 € (37,19 sen IVE) |
| toma adicional de telefonía | 30 € (24,79 sen IVE) |
| desprazamento | 45 € (37,19 sen IVE) |

O desprazamento facturarase en desprazamentos causados por incidencias orixinadas en equipos do cliente ou manipulacións indebidas e en instalacións de tomas adicionais de forma non simultánea coa alta

4 perda das vantaxes da promoción

As vantaxes desta promoción están ligadas á permanencia na modalidade do servizo contratado durante 12 meses completos e seguidos desde a provisión do servizo.

No caso de baixa total do servizo anterior a este período, o cliente deberá abonar a R o importe de 180€ (148,76€ sen IVE), reducido de forma proporcional ao tempo de permanencia restante do contrato

5 bases xerais

Ao termo do período de aplicación da promoción, aplicaranse ao cliente, sen necesidade de comunicación previa, os prezos vixentes do servizo nese momento, que se atoparán publicados e actualizados en tarifas.mundo-R.com

Todos os novos clientes, polo feito de participar nesta promoción, aceptan as presentes bases. Esta promoción comercial non é acumulable a outras ofertas e promocións. Bases elaboradas en abril de 2018.

A efectos de redondeo trabállase con 4 decimais en cargos e con 6 en tarificación de chamadas, que son redondeados a 2 decimais para facturación segundo a lei 46/1998

Todas as condicións e produtos suxeitos a dispoñibilidade do servizo
Para maior información consulta R.gal ou chama ao 1449

R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U. (A15474281); Real 85 A Coruña

PUBLICACION VELOCIDADES INTERNET

1. VELOCIDADES DAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET

| Produto | Anunciada Baixada / subida | Velocidade Baixada (Kbps) | | | Velocidade Subida (Kbps) | | |
|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------|---------|--------------------------|-------------|--------|
| | | Dispoñible | | | Dispoñible | | |
| | | Máxima | Normalmente | Mínima | Máxima | Normalmente | Mínima |
| 20M Internet Fibra Óptica | 20Mbps/2Mbps | 21.327 | 21.071 | 19.774 | 2.288 | 2.272 | 2.209 |
| 60M Internet Fibra Óptica | 60Mbps/6Mbps | 62.003 | 60.814 | 56.987 | 6.264 | 6.096 | 5.455 |
| 100M Internet Fibra Óptica | 100Mbps/10Mbps | 100.000 | 94.619 | 78.193 | 10.000 | 9.585 | 8.864 |
| 150M Internet Fibra Óptica | 150Mbps/15Mbps | 151.791 | 139.642 | 103.904 | 15.000 | 13.955 | 11.171 |
| 200M Internet Fibra Óptica | 200Mbps/20Mbps | 200.000 | 183.063 | 130.255 | 20.000 | 18.632 | 16.900 |
| 350M Internet Fibra Óptica | 350Mbps/35Mbps | 350.000 | 320.362 | 227.946 | 36.505 | 29.995 | 17.465 |

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.

2. FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN A VELOCIDADE

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:

1. A velocidade dependerá en todo momento do tráfico na internet existente, e do número de usuarios navegando simultaneamente, disminuíndo a velocidade cando aumenta o tráfico e os usuarios.
2. Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC é necesario que este dispoña dunha tarxeta de rede Gigabit Ethernet, de non ser así a velocidade quedará limitada pola que admita a tarxeta.
3. Número de dispositivos conectados ao Cablemodem e aplicacións executándose simultaneamente no PC.
4. Os programas Peer to peer (P2P) xeneran unha cantidade elevada de tráfico que pode provocar lentitude na navegación.
5. A presenza de virus no PC do cliente pode reducir considerablemente a velocidade de navegación.
6. As actualizacións automáticas do Software do PC aumentan o tráfico de datos, o cal leva unha baixada na velocidade de navegación.
7. 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
8. O Cableado e equipamento suministrado por **R** debe manterse en perfectas condicións. Calquera manipulación dos mesmos por parte do cliente pode afectar na calidade do servizo.
9. 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 tipoloxía da vivenda do cliente (paredes, encofrados ou calquera obstáculo físico) así como polas interferencias que xeran os electrodomésticos e aparellos 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 sean compatible coa versión da rede WiFi.
 - Método de encriptación da rede WIFI.

Velocidades de acceso a internet en tecnología móvil

Información sobre a velocidade de internet en Telefonía Móbil

| | Velocidade Anunciada (Mbps) | | Máxima velocidade conseguida (Mbps) | |
|-----------|-----------------------------|-------|-------------------------------------|-------|
| | Downlik | Uplik | Downlik | Uplik |
| 3G | 16 | 8 | 16 | 8 |
| 4G | 75 | 25 | 75 | 25 |

R publica as velocidades aplicables ás distintas modalidades de acceso a Internet no apartado de Tarifas que forma parte do contrato subscrito 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:

1. **Tecnoloxía de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura e a banda de transmisión.**
A tecnoloxía de acceso (4G, 3G o 2G) vai determinar cal é a máxima velocidade obtida, independentemente do resto de factores.
Asimesmo, 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.
2. **Distancia á antena.** A distancia respecto da antena tamén afecta á velocidade máxima que se pode conseguir, diminuindo ao afastarse da antena.
3. **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.
4. **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 da 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.
5. **Movemento do usuario.**
Atoparse en movemento tamén afecta á velocidade experimentada, producíndose unha maior baixada da velocidade cando aumenta a velocidade. Desta forma a baixada é inferior camiñando e increméntase ao moverse dentro dun coche. Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio.
6. **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.
7. **Condições 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.
8. **Condições climatolóxicas.**
Dada á natureza inalámbrica do servizo algunhas inclemencias climatolóxicas poden afectar na propagación do sinal.