bases promoción bienvenida acceso indirecto 1T3 2020

1 objeto

R Cable y Telecable Telecomunicaciones, S.A.U., en adelante **R**, presta los servicios de telefonía fija y móvil, internet de alta velocidad y televisión por cable, y ha decidido lanzar una campaña comercial de captación de clientes denominada "promoción bienvenida acceso indirecto 1T3 2020", en adelante la promoción bienvenida, con las siguientes bases:

2 duración y ámbito

La promoción bienvenida está comprendida entre el 01/07/2020 y el 21/07/2020 para nuevos clientes particulares, en direcciones de provisión que no hayan recibido servicios de **R** en los doce meses anteriores a la contratación, en las zonas de no cobertura de red propia de **R.**

3 descripción de la promoción bienvenida

La oferta de contratación del servicio de **R** bajo la Promoción Bienvenida es:

- portabilidad, alta e instalación básica para nuevas altas: gratis en los mambos con internet (precio sin promoción 180€ (148,76 sin IVA))
- mambo con descuento del 50% en la cuota (24,5 €/mes) durante los 4 primeros meses; después 49 €/mes.
- mambo contratado conjuntamente con una línea de **móbilR** (excepto con la tarifa plana 1GB), con descuento del 50% en la cuota durante los 4 primeros meses, después precios según tarifas vigentes.
- 3ollos **R** opcional con promoción de alquiler del concentrador, cámara HD y sensor de puerta por 4,5 €/mes durante los 6 primeros meses. Precios sin promoción: concentrador 5€/mes; cuota del servicio 0€/mes para clientes con combo o mambo con internet y 9€/mes para el resto de clientes; cámara HD 4€/mes y sensor de puerta 2€/mes. Descuento en la financiación del equipamiento de 3ollos **R** hasta un máximo de 2 €/mes durante 24 cuotas. El importe de los equipos que supere los 2€ deberá abonarlo el cliente. Instalación gratuita. Precio de los sensores financiados a 24 meses; el n° máximo de sensores/medidores que puede incluir un servicio es de 4 para clientes residenciales; el n° máximo de cámaras que puede incluir un servicio es de 2 para clientes residenciales. En el caso de baja, el cliente abonará a **R** las cuotas pendientes de los equipos financiados que superen los 2€ sin tener en cuenta ninguna promoción. Para el funcionamiento del servicio es necesario tener por lo menos 2 Mbps de velocidad de subida. Todos los clientes de 3ollos **R** gozarán automáticamente de 3ollos **R** móvil**,** con cuota de servicio 0€/mes y sin cuota de permanencia o de financiación
- mantenimiento bronce gratis 1 mes. Precio sin promoción 5 €/mes.
- Bono gratuito de 7.100 minutos de llamadas de fijo a móviles nacionales: 100 minutos de lunes a viernes y 7.000 minutos fines de semana y festivos nacionales; limitados a 120 minutos por llamada, los excesos en llamadas a móviles a 40 cent/min (33,06 sin IVA) + 40 cent establecimiento (33,06 sin IVA). Este bono está vinculado a que el cliente tenga activada la opción de identificación de llamada

3.1 paquetes de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios, con IVA y cuota de línea incluida, sin promoción de los paquetes de servicios de **R** según tarifas en vigor, sujetos a actualizaciones:

mambo	
tarifa móbil**R**	cuota mensual
plana 30GB	70 €/mes (57,85 sin IVA)
plana 15GB	62 €/mes (51,24 sin IVA)
plana 6GB	54 €/mes (44,63 sin IVA)
tarifa 200 min + 4GB	49 €/mes (40,50 sin IVA)
sin móbil**R**	49 €/mes (40,50 sin IVA)

A partir del 22/08/2020 la tarifa plna 30GB incrementará de forma automática y gratuitamente un 10% los datos móvil**,** pasando a tener 33GB de datos móvil.

Tarifa plana a fijos sin límite de llamadas, limitada a 120 minutos por llamada, los excesos se facturarán a 40 cent/min (33,06 sin IVA).

3.2 principales opciones de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios sin promoción de las principales opciones de los servicios de **R** en vigor, sujetos a actualizaciones:

identificación de llamada	2 €/mes (1,65 sin IVA)
bono 4.000 minutos*	2 €/mes (1,65 sin IVA)
pareja teléfonos dect en alquiler	3,63 €/mes (3 sin IVA)
pareja teléfonos dect en venta	43,56 € (36 sin IVA)
solución internacional	3 €/mes (2,48 sin IVA)
bono internacional 150	6 €/mes (4,96 sin IVA)
SOS wifi pareja plc's en alquiler	3 €/mes (2,48 sin IVA)
SOS wifi pareja plc's en venta	69 € (57,02 sin IVA)
repetidor wifi	2,42 €/mes (2 sin IVA)
sensor de puerta	2 €/mes (1,65 sin IVA)
enchufe inteligente	2 €/mes (1,65 sin IVA)
multisensor 4en1	3 €/mes (2,48 sin IVA)
detector de humo	3 €/mes (2,48 sin IVA)
detector de agua	3 €/mes (2,48 sin IVA)
cámara HD	4 €/mes (3,31 sin IVA)
medidor de energía eléctrica	4 €/mes (3,31 sin IVA)
cámara HD con altavoz	7 €/mes (5,79 sin IVA)

*4.000 minutos de llamadas de fijo a móviles nacionales, limitados a 120 minutos por llamada, los excesos en llamadas a móviles a 40 cent/min (33,06 sin IVA)+ 40 cent establecimiento (33,06 sin IVA).

3.2.1mantenimiento

mantenimiento plata	7 €/mes (5,79 sin IVA)
mantenimiento bronce	5 €/mes (4,13 sin IVA)

- tiempo de resolución en caso de corte de servicio de 8 horas laborables para el mantenimiento plata y 48 horas naturales para el mantenimiento bronce y el básico. En caso de degradado en el servicio, hay que multiplicar por tres los tiempos de resolución indicados.
- móvil de cortesía con cobertura de daños, válido en los casos en los que el terminal enviado a reparar fuera comprado a **R**; no válido para móviles comprados fuera de **R**. Durante el período de préstamo, están cubiertos los daños que pudiera sufrir el móvil de cortesía. No cubre la no devolución del mismo. En caso de que el cliente solicite las operaciones actualización SW, optimización rendimiento terminal o eliminación código de seguridad, el coste será 9 € (7,44 sin IVA)
- presupuestos reparación rechazados: incluye los presupuestos de terminales de cualquier marca, adquiridos a **R** y cuya reparación se haya gestionado con **R**.
- garantía de red interior (PTR, cableado, tomas)
- axuda **R**: soporte telefónico para dispositivos y aplicaciones ofimáticas
- seguro de desplazamiento, que incluye:
  - reconfiguración de navegación internet (tcp-ip) para cablemódem (rtc no incluido) hasta 4 pcs con cablemódem router
  - sintonización de televisores conectados a **R**
  - reparación de la red interior instalada (PTR, cableado y tomas) o conectada (cableado y tomas de teléfono reaprovechadas) por **R**
  - máximo de 3 actuaciones por semestre (1 en caso de sintonización de televisores conectados a **R**)
- ayuda para la configuración del terminal móvil en tenda **R** incluye:
  - configuración punto de acceso internet en el móvil, configuración correo en el móvil, descarga de apps, traspaso de contactos, configuración de aplicación wificlientes, descarga y configuración nube **R**, eliminación de código de seguridad, actualización del software u optimización del rendimiento del terminal.
  - máximo 3 actuaciones por trimestre (se considera actuación cada una de las operaciones descritas en los puntos anteriores)

3.3 instalación básica

La instalación básica incluye la instalación de un punto de terminación de red integrado para los servicios de teléfono e internet de alta velocidad, la conexión de los terminales comprados o arrendados a **R**, así como el cableado de una toma o la conexión a la red interior de telefonía del cliente:

toma ethernet	45 € (37,19 sin IVA)
toma adicional de telefonía	30 € (24,79 sin IVA)
desplazamiento	45 € (37,19 sin IVA)

El desplazamiento se facturará en desplazamientos causados por incidencias originadas en equipos del cliente o manipulaciones indebidas y en instalaciones de tomas adicionales de forma no simultánea con el alta. La instalación básica es propiedad del cliente, con excepción del punto de terminación de red, y cuenta con una garantía de 6 meses

4 pérdida de las ventajas de la promoción

Mediante la contratación de la presente promoción el cliente solicita expresamente recibir la factura en formato electrónico. Asimismo para mantenimiento de la promoción, el cliente deberá seguir con factura electrónica durante el periodo de vigencia de la misma. Si te interesa tener factura en papel, puedes consultar las promociones disponibles en www.mundo-R.com

Las ventajas de esta promoción están ligadas a la permanencia en la modalidad del servicio contratado durante 365 días completos y seguidos desde la provisión del servicio.

En caso de baja total del servicio anterior a este período, el cliente deberá abonar a **R** el importe de 180€ (importe exento de IVA), reducido de forma proporcional a los días de permanencia cumplidos.

5 bases generales

Al término del período de aplicación de la promoción, se aplicarán al cliente, sin necesidad de comunicación previa, los precios vigentes del servicio en ese momento, que se encontrarán publicados y actualizados en **tarifas.mundo-R.com**

Todos los nuevos clientes, por el hecho de participar en esta promoción, aceptan las presentes bases. Esta promoción comercial no es acumulable a otras ofertas y promociones. Bases elaboradas en junio de 2020.

A efectos de redondeo se trabaja con 4 decimales en cargos y con 6 en tarificación de llamadas, que son redondeados a 2 decimales para facturación según la ley 46/1998

Todas las condiciones y productos sujetos a disponibilidad del servicio

Para mayor información consulta **R.gal** o llama al 1449

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

PUBLICACION VELOCIDADES INTERNET

1. **VELOCIDADES DE LAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET**

Producto	Anunciada Bajada/ Subida	Velocidad Bajada (Kbps)			Velocidad Subida (Kbps)		
		Máxima	Disponible Normalmente	Mínima	Máxima	Disponible Normalmente	Mínima
20M Internet Fibra Óptica	20Mbps/2Mbps	21.327	21.071	19.774	2.288	2.272	2209
60M Internet Fibra Óptica	60Mbps/6Mbps	62.003	60.814	56.987	6.264	6.096	5455
100M Internet Fibra Óptica	100Mbps/10Mbps	100.843	94.778	76.847	9.386	9.211	9144
150M Internet Fibra Óptica	150Mbps/15Mbps	151.791	139.642	103.904	15.000	13.955	11171
200M Internet Fibra Óptica	200Mbps/20Mbps	203.904	180.618	124.486	17.554	17.121	16928
300M Internet Fibra Óptica	300Mbps/30Mbps	301.998	282.194	184.921	27.026	26.508	25822
350M Internet Fibra Óptica	350Mbps/35Mbps	350.000	320.362	227.946	36.505	29.995	17465
500M Internet Fibra Óptica	500Mbps/50Mbps	500.000	430.000	286.000	50.000	43.000	41000

Velocidades de las modalidades relevantes de Internet por FTTH

Producto	Anunciada Bajada/ Subida	Velocidad Bajada (Kbps)			Velocidad Subida (Kbps)		
		Máxima	Disponible Normalmente	Mínima	Máxima	Disponible Normalmente	Mínima
100M Internet FTTH	100Mbps/100Mbps	100.000	100.000	95.000	100.000	97.000	90000
200M Internet FTTH	200Mbps/200Mbps	200.000	195.000	180.000	200.000	190.000	140000
300M Internet FTTH	300Mbps/300Mbps	300.000	275.000	210.000	300.000	240.000	180000
500M Internet FTTH	500Mbps/500Mbps	500.000	450.000	250.000	500.000	350.000	200000

La "velocidad máxima" es la velocidad máxima que permite la red para cada modalidad.
La "velocidad disponible normalmente" se corresponde con el promedio de velocidad de las mediciones realizadas por el Sistema de Sondas para la modalidad relevante que resulte más equiparable.
La "velocidad mínima", se corresponde con el percentil 5, para el cual se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

2. **FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD**

A) <u>FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:</u>

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

B) <u>FACTORES AJENOS AL OPERADOR:</u>

1. La velocidad dependerá en todo momento del tráfico en Internet existente, y del número de usuarios navegando simultáneamente, disminuyendo la velocidad cuando aumenta el tráfico y los usuarios.
2. Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC es necesario que este disponga de una tarjeta de red Gigabit Ethernet, de lo contrario la velocidad quedará limitada por la que admita la tarjeta.
3. Numero de dispositivos conectados al Cablemodem y aplicaciones ejecutándose simultáneamente en el PC.
4. Los programas Peer to peer (P2P) generan una cantidad elevada de tráfico que puede provocar lentitud en la navegación.
5. La presencia de virus en el PC del cliente puede reducir considerablemente la velocidad de navegación.
6. Las actualizaciones automáticas del Software del PC aumentan el tráfico de datos, lo cual conlleva una bajada en la velocidad de navegación.
7. Existencia de equipos de red intermedios entre el PC y el Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). La velocidad de acceso a Internet se verá condicionada por las limitaciones propias de estos equipos.
8. El Cableado y equipamiento suministrado por EUSKALTEL debe mantenerse en perfectas condiciones. Cualquier manipulación de los mismos por parte del cliente puede afectar en la calidad del servicio.
9. Factores específicos de conexión a Internet por WiFi:
   - La señal WiFi y la velocidad de navegación empeoran a mayor distancia del Cablemodem.
   - La Cobertura WiFi se ve afectada por la topología de la vivienda del cliente (paredes, encofrados o cualquier obstáculo físico) así como por la interferencias que generan los electrodomésticos y aparatos electrónicos.
   - Saturación de bandas e interferencias con redes WIFI colindantes con vecinos.
   - Compatibilidad de la versión de WIFI del dispositivo conectado a la red WiFi. Cada red Wifi puede obtener por tecnología una velocidad máxima, para llegar a dicha velocidad máxima es necesario que todos los dispositivos sean compatible con la versión de la red WiFi
   - Método de encriptación de la red WIFI.

VELOCIDADES DE ACCESO A INTERNET EN TECNOLOGÍA MÓVIL

<u>Información sobre la velocidad de internet en Telefonía Móvil</u>

	Velocidad Anunciada (Mbps)		Máxima velocidad conseguida (Mbps)	
	Downlik	**Uplik**	**Downlik**	**Uplik**
3G	16	4	16	4
4G	150	50	150	50

R publica las velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet en el apartado de Tarifas que forma parte del contrato suscrito por el CLIENTE.
En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

<u>A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:</u>
La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

B) <u>FACTORES AJENOS AL OPERADOR:</u>

1. Tecnología de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura y la banda de transmisión.
   La tecnología de acceso (4G, 3G o 2G) va a determinar cuál es la máxima velocidad obtenida, independientemente del resto de factores.
   Asimismo, en frecuencias bajas (banda 800MHz) la propagación de las ondas radioeléctricas es mejor, y se consigue mejor cobertura dentro de los edificios y también mejores velocidades de acceso a internet desde el móvil.
   Por otro lado las frecuencias más altas (2600MHz) tienen mayor capacidad, aunque la propagación es peor, con lo que empeora la cobertura en interiores.
2. Distancia a la antena.
   La lejanía respecto a la antena también afecta a la velocidad máxima que se puede conseguir, disminuyendo al alejarse de la antena.
3. Cantidad de usuarios conectados de forma simultánea a la antena que da el servicio.
   La capacidad máxima de la antena se comparte entre todos los usuarios conectados a la misma. De esta forma, a mayor número de usuarios conectados usando el servicio de forma simultánea, disminuye más la velocidad experimentada.
4. Tipo de servicio utilizado por el resto de usuarios.
   La red móvil debe distribuir su capacidad entre todos los usuarios que se conectan a la vez también en función del tipo de servicio que demandan. No se necesita la misma capacidad de la red para enviar un mensaje de texto por una aplicación de mensajería, que para hacer una videoconferencia. En consecuencia el modo en que los usuarios utilizan el servicio acaba afectando a la velocidad del resto de usuarios conectados en ese momento.
5. Movimiento del usuario.
   Encontrarse en movimiento también afecta a la velocidad experimentada, produciéndose una mayor bajada de la velocidad cuando aumenta la velocidad. De esta forma la bajada es inferior caminando y se incrementa al moverse dentro de un coche.
6. Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio.
   La tecnología del dispositivo deberá ser compatible con la de la antena a la que se encuentra conectado. De esta forma, si el dispositivo tiene solo tecnología 3G no podrá alcanzar la velocidad facilitada por la tecnología 4G. Asimismo, la calidad de la antena del dispositivo del CLIENTE también afecta a la velocidad experimentada.
7. Condiciones geográficas (incluido ubicación en interiores, garajes, muros, ...).
   La situación del usuario y los obstáculos físicos que existan entre el mismo y la antena afectan a la velocidad experimentada.
8. Condiciones climatológicas
   Dada a la naturaleza inalámbrica del servicio algunas inclemencias climatológicas pueden afectar en la propagación de la señal.