

## 1 obxecto

R Cable y Telecable Telecomunicaciones, 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 1T4 2020", en adiante a promoción benvida, coas seguintes bases:

## 2 duración e ámbito

A promoción benvida está comprendida entre o 01/10/2020 e o 31/10/2020 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 (24,5 €/mes) durante os 4 primeiros meses; despois 49 €/mes.
- mambo contratado conxuntamente cunha liña de **móbilR** con desconto do 50% na cota durante os 4 primeiros meses, despois prezos según tarifas vixentes.
- 3ollos R opcional con promoción de aluguer do concentrador, cámara HD e sensor de porta por 4,5 €/mes durante os 6 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; cámara HD 4€/mes e sensor de porta 2€/mes. 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. En el caso de baixa, o cliente abonará a R as cotas pendentes dos equipos financiados que superen os 2€ sen ter en conta ningunha promoción. Para o funcionamento do servizo é necesario ter polo menos 2 Mbps de velocidade de subida. Todos os clientes de 3ollos R gozarán automaticamente de 3ollos R móbil, con cota de servizo 0€/mes e sen cota de permanencia ou de financiamento.
- mantemento bronce con cota gratis durante 1 mes. Prezo sen promoción 5 €/mes
- 4.000 minutos gratis de chamadas interpersonais de fixo a móbiles nacionais para utilizar en calquera horario

## 3.1 paquetes de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos, sen promoción dos paquetes de servizos de R con IVE, vixentes segundo as tarifas en vigor dende o 01/08/2020, suxeitos a actualizacións

| mambo  | tarifa móbilR  | cota mensual             |
|--|----------------|--------------------------|
| liña con tarifa plana a fixos, internet ata 20 megas, wi-fi incluído | ilim + ilim GB | 84 €/mes (69,42 sen IVE) |
|  | plana 50GB     | 64 €/mes (52,89 sen IVE) |
|  | plana 10GB     | 54 €/mes (44,63 sen IVE) |
|  | sen móbilR     | 49 €/mes (40,50 sen IVE) |

Liña **móbilR**: unha vez alcanzado o límite de datos reducirase a velocidade a 8Kbps. Máximo consumo a velocidade reducida 5GB

## 3.2 principais opcións de servizos de R

A efectos informativos indícanse os prezos sen promoción das principais opcións dos servizos de R en vigor, suxeitos a actualizacións:

|                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| identificación de chamada         | 2 €/mes (1,65 sen IVE)   |
| 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 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 8h laborables para o mantemento prata, 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 wificlientes, 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 facturase 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

Mediante a contratación da presente promoción o cliente solicita expresamente recibir a factura en formato electrónico. Así mesmo para mantemento da promoción, o cliente deberá seguir con factura electrónica durante o período de vixencia da mesma. Se che interesa ter factura en papel, podes consultar as promocións dispoñibles en [www.mundo-R.com](http://www.mundo-R.com)

As vantaxes desta promoción están ligadas á permanencia na modalidade do servizo contratado durante 365 días 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€ (exento de IVE), reducido de forma proporcional aos días de permanencia cumpridos.

## 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](http://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 outubro de 2020.

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](http://R.gal) ou chama ao 1449

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

# PUBLICACIÓN VELOCIDADES INTERNET

## 1. VELOCIDADES DAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET

| Produto                    | Anunciada<br>Baixada/ Subida | Velocidade Baixada (Kbps) |                           |         | Velocidade Subida (Kbps) |                           |        |
|----------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------|--------------------------|---------------------------|--------|
|                            |                              | Máxima                    | Dispoñible<br>Normalmente | Mínima  | Máxima                   | Dispoñible<br>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 das modalidades relevantes de Internet por FTTH

| Produto            | Anunciada<br>Baixada/ Subida | Velocidade Baixada (Kbps) |                           |         | Velocidade Subida (Kbps) |                           |        |
|--------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------|--------------------------|---------------------------|--------|
|                    |                              | Máxima                    | Dispoñible<br>Normalmente | Mínima  | Máxima                   | Dispoñible<br>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 |

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 tómanse 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:

- A velocidade dependerá en todo momento do tráfico na internet existente, e do número de usuarios navegando simultaneamente, diminuíndo a velocidade cando aumenta o tráfico e os usuarios.
- 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.
- Número de dispositivos conectados ao Cablemodem e aplicacións executándose simultaneamente no PC.
- Os programas Peer to peer (P2P) xeneran 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. Calquera 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 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 tecnoloxía móbil

Información sobre a velocidade de internet en Telefonía Móbil

|    | Velocidade Anunciada (Mbps) |        | Máxima velocidade conseguida (Mbps) |        |
|----|-----------------------------|--------|-------------------------------------|--------|
|    | Downlik                     | Uplink | Downlik                             | Uplink |
| 3G | 16                          | 4      | 16                                  | 4      |
| 4G | 150                         | 50     | 150                                 | 50     |

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:

- 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.  
Asimismo, 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 respecto da 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 compártase 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 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.
- 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 incrementase ao moverse dentro dun coche. Capacidade do terminal ou o 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.
- 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.
- Condições climatolóxicas.  
Dada á natureza inalámbrica do servizo algunhas inclemencias climatolóxicas poden afectar na propagación do sinal.